

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CIKARANG DRY PORT DENGAN METODE IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS DAN KANO

ANALYSIS OF CIKARANG DRYPORT SERVICE QUALITY USING IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS AND KANO METHODS

Reni Puspitasari

Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian

Jl. Medan Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat 10110, Indonesia

email: r.puspita1309@yahoo.com

Diterima: 17 Juni 2015; Direvisi: 29 Juni 2015; disetujui: 23 Juli 2015

ABSTRAK

Kegiatan perekonomian, khususnya dalam dunia perdagangan, erat kaitannya dengan kegiatan ekspor dan impor yang merupakan kegiatan utama dalam distribusi barang. Keberadaan industri-industri di wilayah hinterland mendorong terbentuknya konsep pelabuhan darat yang berfungsi seperti pelabuhan laut pada umumnya, sebagai penunjang kegiatan ekspor, impor, serta distribusi barang dan komoditas yang dihasilkan. Hal ini memunculkan pemikiran untuk menganalisis kualitas pelayanan Cikarang Dry Port, seiring dengan isu kemacetan di terminal pelabuhan Tanjung Priok. Untuk mengukur kualitas dari pelayanan Cikarang Dry Port digunakan Servqual sebagai metode yang dijadikan dasar penentuan variabel kualitas layanan. Variabel yang digunakan dalam menentukan kualitas pelayanan Cikarang Dry Port adalah berdasarkan lima dimensi layanan dalam Servqual, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Berdasarkan lima variabel (dimensi layanan) tersebut diidentifikasi atribut-atribut layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Cikarang Dry Port, sehingga dapat dianalisis kualitas layanan dari Cikarang Dry Port. Oleh karena peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti hanya memperoleh sampel sebanyak 38 responden, yang terdiri dari perusahaan yang bergerak di bidang logistics service provider, seperti freight forwarder, shipping liner, serta perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Pengumpulan data dilakukan pada bulan November 2014. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan Cikarang Dry Port adalah metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Kano. Hasil pengintegrasian antara metode IPA dan Kano didapatkan urutan prioritas perbaikan atribut-atribut layanan, yaitu T23: terdapat depo pemeliharaan dan perawatan kontainer, R4: kemudahan proses konsolidasi barang, T18: perkantoran yang bersih dan nyaman, R3: kemudahan proses penerimaan dan pengiriman barang, A12: petugas memberikan pelayanan dan informasi secara benar, RES8: petugas cepat menindaklanjuti keluhan pelanggan, A14: jaminan keamanan dan keselamatan barang dari kerusakan dan kehilangan, T21: peralatan bongkar muat yang memadai, RES7: petugas cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kepuasan pengguna jasa, maka atribut-atribut tersebut harus menjadi perhatian utama Cikarang Dry Port selaku operator.

Kata kunci: dry port, kualitas layanan, IPA, Kano

ABSTRACT

Economic activities, particularly in the world of trade, is closely related to export and import activities which are the main activities in the distribution of goods. The existence of industries in hinterland encourage of a dry port concept, which serves as seaports in general, to support the export, import, distribution of goods, and commodities produced. It brought the idea to evaluate the service quality of the Cikarang Dry Port, along with the issue of congestion at Tanjung Priok port terminals. To measure the service quality of Cikarang Dry Port was used Servqual as the basis method of determining service quality variables. Variables used in determining service quality of Cikarang Dry Port was based on five dimensions of service in Servqual, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Based on five variables (dimensions of service) were identified attributes of service that can affect the users satisfaction of Cikarang Dry Port, so it can be analyzed the service quality of Cikarang Dry Port. Therefore, researcher has limited funds, manpower and time, the researcher only got 38 respondents as the sample, which consists of companies engaged in the field of logistics service providers, such as freight forwarders, shipping liner, as well as sea cargo transport companies (Ekspedisi Muatan Kapal Laut). Data collection was conducted in November 2014. The methods used to measure the service quality of Cikarang Dry Port are Importance-Performance Analysis (IPA) and Kano methods. Based on the results through the integration of IPA and Kano method obtained the attributes that must be prioritized for improvement, so that it can improve the customer satisfaction of Cikarang Dry Port, namely T23: provide a depo of container for treatment and maintenance, R4: ease the process of consolidation

of goods, T18: clean and comfortable offices, R3: ease the process of cargoes acceptance and shipping, A12: the officers provide services and information correctly, RES8: the officers follow up customer complaints immediately, A14: security and safety guarantees of goods from damage and loss, T21: adequate loading and unloading equipment, RES7: officers fast and responsive in customers serving. Therefore, to maintain or improve the quality of service in order to meet user satisfaction, then these attributes should be a major concern of Cikarang Dry Port as the operator.

Keywords : Dry Port, Service Quality, IPA, Kano

PENDAHULUAN

Kegiatan perekonomian, khususnya dalam dunia perdagangan, erat kaitannya dengan kegiatan ekspor dan impor yang merupakan kegiatan utama dalam distribusi barang. Keberadaan industri-industri di wilayah *hinterland* mendorong terbentuknya suatu konsep pelabuhan darat (*dry port*) yang berfungsi seperti pelabuhan laut pada umumnya, sebagai penunjang kegiatan ekspor, impor dan distribusi barang, serta komoditas yang dihasilkan.

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional adalah dengan menetapkan Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2011 tentang *Masterplan* Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI). Salah satu prasyarat dalam membangun daya saing nasional serta mendukung pelaksanaan MP3EI 2011 – 2025 adalah dengan meningkatkan kinerja Sistem Logistik Nasional Indonesia, maka ditetapkan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2012 tentang Cetak Biru Pembangunan Sistem Logistik Nasional (Sislognas), dimana para pemangku kepentingan terkait dapat menggunakan cetak biru Sislognas sebagai panduan dalam pengembangan logistik, serta koordinasi kebijakan pengembangan Sislognas.

Keterhubungan pusat-pusat kegiatan ekonomi antar wilayah dan pusat-pusat produksi di dalam negeri, baik ke pasar nasional maupun internasional adalah dengan ketersediaan infrastruktur logistik yang efektif dan efisien. *Dry port* merupakan salah satu infrastruktur logistik, dimana *dryport* berperan sebagai simpul dalam jaringan transportasi, dan menjadi penunjang kegiatan ekonomi.

Karena aktifitas utama *dry port* adalah melakukan penanganan dan pengiriman kontainer, maka infrastrukturnya haruslah lengkap dan terjamin. Kualitas akses dari dan ke *dry port*, dan kualitas jalan raya ataupun jalur kereta api, sangat menentukan kualitas kinerja *dry port*. Oleh karenanya sangat diperlukan penjadwalan yang baik dan transportasi dengan kapasitas yang tinggi. Dengan demikian ketepatan/kepastian waktu menjadi karakteristik kunci yang dapat menjadikan *dry port* sebagai suatu solusi yang diambil oleh perusahaan pengguna jasa pelabuhan dan logistik.

Penguatan konektivitas nasional, sebagai salah satu strategi utama dari *Masterplan* Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI) 2011, diharapkan dapat mendorong pengembangan dan meningkatkan efektivitas pengoperasian Cikarang *dry port*. Peran Cikarang *dry port* dalam konektivitas nasional adalah menyederhanakan akses antara pelabuhan dan *hinterland* (misal kawasan industri), serta mengurangi lalu lintas dan kemacetan di Pelabuhan Tanjung Priok. Seiring dengan pertumbuhan perdagangan, perkembangan negara-negara industri baru, telah memberi kontribusi pada pengembangan konsep *dry port*. Konsep ini didasarkan pada gagasan bahwa tidak semua kegiatan industri dan ekonomi harus dilakukan dekat dengan pelabuhan, tapi infrastruktur yang baik dan simpul-simpul di daratan dapat membantu untuk mengakomodasi pertumbuhan sektor perdagangan dan industri, serta dapat mengembangkan kawasan *hinterland*.

Jika pelabuhan sangat terbukti memainkan peran penting dalam kegiatan perdagangan dunia, *dry port* diharapkan dapat mendukung kegiatan di pelabuhan laut yang semakin sibuk dan padat. *Cikarang Dry Port* (CDP) telah memberikan layanan satu atap untuk penanganan kargo serta logistik untuk ekspor dan impor internasional, demikian pula untuk distribusi domestik (Jababeka, 2013). CDP menyediakan pelabuhan serta jasa logistik yang terintegrasi dengan puluhan perusahaan logistik dan *supply chain*. Oleh karena itu pembangunan CDP diharapkan dapat mengurangi kepadatan arus bongkar muat di Pelabuhan Tanjung Priok, dan berkontribusi menurunkan waktu tunggu (*dwelling time*) di Pelabuhan Tanjung Priok, sehingga penumpukan peti kemas di pelabuhan dapat berkurang.

Pada penelitian ini akan dilakukan integrasi metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Kano, dengan tujuan untuk membantu dalam menganalisis kualitas pelayanan CDP guna meningkatkan kepuasan konsumen (pengguna jasa). Metode IPA pada dasarnya adalah mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer importance*), dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh penyedia jasa (CDP) agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Sedangkan model

Kano bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa. Pengkategorian atribut berdasarkan pada seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan konsumen (Kano, 1984).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut layanan apa saja yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan CDP dan atribut layanan apa saja yang harus ditingkatkan oleh CDP agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan, serta rekomendasi kebijakan apa yang dapat dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan CDP, sehingga apabila nantinya diimplementasikan diharapkan akan meningkatkan jumlah pengguna jasa CDP, mengurangi kemacetan atau kepadatan sekaligus dapat mengurangi *dwelling time* di pelabuhan Tanjung Priok.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Dry Port

Konsep yang melekat pada *dry port* adalah *dry port* berfungsi seolah-olah itu adalah pelabuhan laut. Disebut *dry port* karena letaknya di daratan dan di wilayah *hinterland* pelabuhan laut. Definisi sederhana tentang *dry port* dinyatakan oleh EU Commission (2001), yaitu “an inland terminal which is directly linked to a maritime port”. Menurut EU Commission, satu hal penting yang dapat ditunjukkan dari keberadaan dan fungsi *dry port* adalah adanya keterhubungan langsung dengan pelabuhan laut. Oleh karena itu, secara fungsional, jika terminal-terminal barang yang memiliki akses langsung ke pelabuhan laut dengan fasilitas *transfer* barang yang efisien, maka terminal tersebut dapat disebut sebagai *dry port*. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut, pada Bab X Penetapan Lokasi, Pembangunan, dan Pengoperasian Wilayah Tertentu di Daratan yang Berfungsi sebagai Pelabuhan, pasal 98 disebutkan bahwa fasilitas yang ada di wilayah tertentu di daratan yang berfungsi sebagai pelabuhan paling sedikit meliputi lapangan penumpukan, jalan kereta api/jalan darat yang menghubungkan dengan pelabuhan utamanya, sarana dan prasarana bongkar muat peti kemas dan tersedianya fasilitas untuk kegiatan bea dan cukai, karantina, dan instansi Pemerintah lainnya sesuai kebutuhan.

Maka dapat dikatakan *dry port* adalah sebuah lokasi/tempat kegiatan pengiriman barang (ekspor dan impor) yang terhubung ke pelabuhan laut melalui jalan darat, rel, atau jalur air. Dimana kawasan *dry port* dilengkapi dengan pelayanan

kepabeanan, fasilitas gudang dan penyimpanan sementara, serta merupakan tempat transit, khusus bagi asal atau tujuan pengiriman barang yang disertai dengan dokumen perjalanan, seperti *bill of lading* atau dokumen angkutan multimoda yang menjadikan pergerakan barang menjadi efisien.

Berdasarkan definisi di atas, menurut Roso (2008) konsep *dry port* secara singkat dicirikan sebagai terminal antarmoda, terletak agak jauh dari pelabuhan laut, terhubung kepelabuhan laut melalui jalan darat, kereta api atau jalur air dan menawarkan layanan yang tersedia di pelabuhan laut, seperti *custom clearance*, perawatan kontainer, penyimpanan, *forwarding*, dan lain-lain.

Roso *et al.* (2009) memperkenalkan *dry port* sebagai salah satu alternatif dari konfigurasi jaringan transportasi. Tujuan utama dari *dry port* adalah memindahkan kegiatan dari pelabuhan laut ke *dry port* untuk mengurangi kemacetan, dan mencapai manfaat lainnya. Secara khusus Roso *et al* menyatakan potensi peralihan moda adalah sebagai salah satu manfaatnya.

B. Dry Port Sebagai Extended Gate

Ide utama *dry port* sebagai *extended gate* adalah untuk memperluas titik pengiriman di sepanjang koridor dari terminal *seaport* menuju *dry port*, dimana tujuan akhirnya kemungkinan merupakan pusat distribusi dari penyedia layanan logistik. Pada intinya, pintu gerbang terminal *seaport* sekarang ditempatkan di *dry port* (Visser *et al.*, 2007 dalam Veenstra *et al.*, 2012). Perpanjangan pintu gerbang terminal *seaport* ini juga dapat membangun fungsi angkutan multimoda, dimana *container* dapat dibawa ke lokasi yang lebih jauh dengan menggunakan lebih dari satu jenis moda (misal kereta api atau kapal tongkang). Hal ini sekaligus akan membantu *dry port* dalam membangun dan mengembangkan layanannya menjadi penyedia layanan multimoda. Di beberapa contoh, layanan kepabeanan juga diperluas, dengan menempatkannya di *dry port*, salah satunya *Cikarang Dry Port*.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001).

Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain,

yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Konsep kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap suatu layanan jasa (Parasuraman et al, 1994), dimana kualitas pelayanan merupakan komponen dari kepuasan pelayanan (Zeithaml, V. A et al. 2009).

Dari definisi-definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang mereka harapkan (*expected service*) terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service* maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

D. Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Service Quality/Servqual*)

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu layanan, dimana *Servqual* adalah metode yang dijadikan dasar penentuan variabel pengukuran kualitas (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990). Berdasarkan variabel kualitas layanan yang dikelompokkan dalam lima dimensi layanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*), dilakukan pengambilan data persepsi pengguna layanan dan

dihitung kesenjangan (*gap*) antar persepsi dan harapan pengguna untuk seluruh variabel layanan atau yang disebut *Servqual Score*.

Tata cara melakukan perbandingan antara *expected service* (ES) dengan *perceived service* (PS) yaitu dengan memperhatikan:

1. Jika $Q < 0$ maka $ES > PS$; pelanggan kurang puas atas pelayanan yang diterima;
2. Jika $Q = 0$ maka $ES = PS$; pelanggan puas atas pelayanan yang diterima;
3. Jika $Q > 0$ maka $ES < PS$; pelanggan lebih dari puas atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal.

Nilai Q dapat diperoleh dengan rumus:

$$Q = P - E \dots\dots\dots (1)$$

dimana :

Q = Kualitas pelayanan pelanggan

E = Harapan pelanggan atas kualitas pelayanan

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

Tan dan Pawitra (2001) menyebutkan bahwa *Servqual* mengasumsikan hubungan yang linear antara kepuasan konsumen dengan atribut layanan. Asumsi ini tidak sepenuhnya benar karena dengan memberikan perhatian yang lebih pada atribut layanan tertentu tidak selalu menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, jika atribut tersebut memang seharusnya dipenuhi (*must-be requirement*). Sebaliknya, kepuasan konsumen terkadang dapat sangat meningkat dengan hanya memberikan peningkatan kecil pelayanan tak terduga namun mengesankan.

Untuk mengatasi keterbatasan *Servqual* tersebut, pada penelitian ini akan dilakukan integrasi metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Kano. Metode IPA dan Kano dapat mengklasifikasikan atribut layanan yang dianggap penting oleh konsumen. Dalam Kano diklasifikasikan atribut layanan yang tergolong *must-be requirement* serta atribut layanan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan dengan hanya melakukan perbaikan kecil di dalamnya (Tan dan Pawitra, 2001).

Metode IPA pada dasarnya adalah mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer importance*), dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh penyedia jasa (CDP) agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. IPA terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut layanan yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut layanan tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara

kinerja suatu atribut layanan dengan harapan konsumen terhadap atribut layanan tersebut. Sedangkan model Kano bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa. Pengkategorian atribut berdasarkan pada seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan konsumen (Kano, 1984). Model Kano dibagi ke dalam tiga kategori kebutuhan produk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Tan dan Pawitra, 2001), yaitu:

1. *Must-be requirements* (atribut dasar)
Pada kategori *must-be* atau *basic needs*, konsumen menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah (disfungsional), tetapi kepuasan konsumen tidak akan meningkat walaupun kinerja dari atribut tersebut tinggi (sudah terpenuhi) karena konsumen beranggapan itu sudah seharusnya ada pada produk tersebut.
2. *One-dimensional requirements* (atribut yang diharapkan)
Dalam kategori *one-dimensional* atau *performance needs*, tingkat kepuasan konsumen berhubungan linier dengan kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan konsumen. Dengan demikian kepuasan konsumen akan lebih meningkat jika kinerja atribut sesuai dengan keinginan konsumen, produk bersifat fungsional. Semakin produk bersifat fungsional maka akan semakin puas.
3. *Attractive requirements* (atribut kesenangan)
Pada kategori *attractive* atau *excitement needs*, tingkat kepuasan konsumen akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut, tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menurunkan tingkat kepuasan. *Attractive requirements* tidak dituntut harus ada dan juga tidak diharapkan oleh konsumen. Harus diperhatikan pula bahwa kategori ini tidak akan tetap sepanjang masa, tetapi akan berubah sesuai perkembangan waktu. Secara spesifik, atribut *attractive* akan menjadi *one-dimensional*, dan akhirnya akan menjadi atribut *must-be*. Implikasi dari model Kano ini adalah keinginan konsumen lebih bersifat dinamis bukannya statis.
Pada dasarnya pada model Kano terdiri dari tiga kategori (*must-be*, *one-dimensional*, *attractive*), tetapi respon konsumen selalu muncul kategori *indifferent*, *questionable* dan *reverse*. *Indifferent* merupakan kategori dimana ada atau tidaknya atribut dalam kategori ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan. *Reverse* (kebalikan), dimana konsumen tidak puas jika terdapat atribut dalam

kategori ini, tapi konsumen akan puas jika atribut dalam kategori ini tidak ada. Sedangkan *questionable* (diragukan) adalah respon konsumen tidak jelas apakah atribut dalam kategori ini diharapkan atau tidak diharapkan oleh konsumen.

METODE PENELITIAN

A. Tahapan Penelitian

Secara garis besar tahapan/langkah-langkah penelitian ini dibagi dalam tiga bagian, yaitu tahapan persiapan (pra-lapangan), tahapan kerja lapangan dan tahapan analisis data.

Tahapan persiapan (pra-lapangan) dilakukan untuk mempermudah dan memberikan gambaran mengenai kondisi objek penelitian.

Tahapan kerja lapangan adalah tahapan proses pengumpulan data, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner tahap awal (survei pendahuluan), yang kemudian dilakukan uji reliabilitas dan validitas, untuk memastikan bahwa kuesioner yang disebarkan layak dan valid. Setelah itu dilakukan penyebaran kuesioner tahap akhir (survei utama).

Tahapan analisis data dapat dilakukan setelah data yang dikumpulkan dianggap mencukupi untuk diolah dan dianalisis (sesuai jumlah *sampling*). Dari hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan dan diharapkan juga dapat memberikan rekomendasi atau saran kepada pihak-pihak terkait.

B. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Dalam suatu penelitian, tidaklah harus mengambil seluruh populasi sebagai sumber data, tetapi apabila jumlah populasi tidak terlalu besar, hal tersebut mungkin bisa dilakukan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Target populasi adalah perusahaan yang bergerak di bidang *logistics service provider*, seperti *freight forwarder* (FF) karena biasanya FF bertindak selaku agen dari perusahaan industri (*industry customers*) selaku pemilik barang, *shipping liners* yang juga bertindak sebagai pengguna jasa CDP, serta perusahaan EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut). Target populasi tersebut berada di wilayah Bekasi, Jakarta dan sekitarnya.

Pada survei pendahuluan 20 responden diminta untuk mengisi kuesioner, kemudian dilakukan uji

validitas dan reliabilitas kuesioner. Setelah hasilnya valid dan reliabel maka dilakukan penyebaran kuesioner lanjutan secara keseluruhan (survei utama) hingga mencapai jumlah sampel yang ditetapkan, yaitu sebesar 60. Akan tetapi, karena terbatas dengan waktu penelitian, sampel yang diperoleh hanya mencapai 38. Dalam hal ini, penulis merujuk kembali pada pendapat Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (2003), yang memberikan pedoman penentuan jumlah sampel, dimana ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Maka berdasarkan pendapat tersebut, penulis beranggapan bahwa jumlah sampel 38 adalah mencukupi untuk mendapatkan hasil penelitian.

Kuesioner dalam penelitian ini dibagi dalam 5

bagian, yaitu berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (*service quality*): *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangible* (fisik) (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990). Kemudian setelah diperoleh data atribut-atribut layanan dari berbagai sumber (artikel dan jurnal-jurnal ilmiah serta peraturan), maka disusunlah kuesioner penelitian, dimana pertanyaan/pernyataan yang ada dalam kuesioner ini didasarkan pada dimensi *Servqual*.

C. Metode Analisis Data

Kualitas layanan CDP dianalisis dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Kano, yaitu untuk menentukan prioritas usulan perbaikan yang diberikan. Pada

Tabel 1. Item Kuesioner

Variabel Penelitian	Item Kuesioner
<i>Reliability</i> (R)	1. Kemudahan akses ke pelabuhan 2. Ketepatan jadwal penerimaan dan pengiriman barang 3. Kemudahan proses penerimaan dan pengiriman barang 4. Kemudahan proses konsolidasi barang 5. Kecepatan dan kemudahan pengurusan dokumen (kepabeaan) 6. Sistem keamanan dan pengawasan yang terintegrasi
<i>Responsiveness</i> (RES)	7. Cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan 8. Cepat menindaklanjuti keluhan pelanggan 9. Tersedia sarana untuk menyampaikan keluhan 10. Ada petugas yang membantu untuk menyampaikan keluhan pelanggan
<i>Assurance</i> (A)	11. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan 12. Petugas memberikan pelayanan dan informasi secara benar 13. Informasi pelayanan mudah diperoleh, jelas serta mudah dimengerti 14. Adanya jaminan keamanan dan keselamatan barang dari kerusakan dan hilang
<i>Empathy</i> (E)	15. Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen 16. Melayani dengan adil (tanpa pilih pilih) 17. Sistem antrian berdasarkan <i>first come first service</i>
<i>Tangible</i> (T)	18. Perkantoran bersih dan nyaman (kantor operator <i>dry port, customs, shipping line, forwarder</i>, perusahaan <i>trucking/EMKL</i>) 19. Pergudangan/Penyimpanan sementara 20. Lapangan penumpukan luas 21. Peralatan bongkar muat yang memadai 22. Terdapat depo pemeliharaan dan perawatan peralatan bongkar muat 23. Terdapat depo pemeliharaan dan perawatan <i>container</i> 24. Tempat parkir yang luas

Sumber: Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990

metode IPA, atribut-atribut layanan yang telah ditentukan, diklasifikasikan kedalam 4 (empat) kuadran pada diagram kartesius, dimana akan dapat dilihat tingkat kepuasan dan kepentingan (kebutuhan) konsumen terhadap atribut-atribut layanan tersebut (Supranto, 2006).

Dalam diagram kartesius didapatkan analisis tingkat kebutuhan dan kepuasan kualitas pelayanan *Cikarang Dry Port*, dimana seluruh atribut tersebar di 4 (empat) kuadran.

1. Kuadran I

Atribut yang masuk pada kuadran I artinya atribut ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kebutuhannya cukup tinggi, sehingga tingkat nilai kepuasan konsumen masih kurang atau belum memuaskan. Oleh karena itu atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, penanganannya perlu diprioritaskan karena dinilai sangat penting oleh konsumen.

2. Kuadran II

Atribut yang masuk pada kuadran II memiliki tingkat kebutuhan yang tinggi dan tingkat kinerja yang tinggi pula. Atribut-atribut di kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan CDP di mata responden. Pihak CDP perlu menjaga dan mempertahankan kinerja atribut-atribut ini.

3. Kuadran III

Atribut yang masuk kuadran III memiliki tingkat kebutuhan rendah dan kinerjanya juga dinilai

kurang baik oleh responden, sehingga tingkat nilai kepuasan konsumen juga rendah. CDP perlu melakukan perbaikan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut untuk mencegah atribut tersebut bergeser ke kuadran I.

4. Kuadran IV

Atribut yang masuk dalam kuadran IV memiliki tingkat kebutuhan yang rendah menurut responden tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Peningkatan kinerja pada atribut-atribut ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya.

Sedangkan pada model Kano, atribut-atribut layanan dapat diklasifikasikan menjadi enam kategori, yaitu: M = *Must-be*, O = *One-dimensional*, A = *Attractive*, I = *Indifferent*, R = *Reverse* dan Q = *Questionable*. Penentuan kategori Kano tiap atribut dengan menggunakan Blauth's formula (Walden, 1993), yaitu:

1. Jika jumlah nilai $(A + M + O) > (R + Q + I)$, maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari (A, M, O);
2. Jika jumlah nilai $(A + M + O) < (R + Q + I)$, maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari (R, Q, I);
3. Jika jumlah nilai $(A + M + O) = (R + Q + I)$, maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (A, M, O, R,



Gambar 1. Kuadran IPA (Diagram Kartesius).

Sumber: Supranto, 2006

Tabel 2. Evaluasi Metode Kano

Kebutuhan Konsumen		Disfungsional (<i>negative question</i>)				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harus	Netral	Boleh	Tidak Suka
Fungsional (<i>positive question</i>)	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Harus	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Boleh	R	I	I	I	M
	5. Tdk suka	R	R	R	R	Q

Sumber: Tan dan Pawitra, 2001

Q, I).

Setelah mendapatkan hasil penghitungan jumlah masing-masing kategori A, M, O, R, Q dan I untuk setiap pernyataan tersebut, kemudian dihitung koefisien kepuasan konsumen dengan rumusan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan

Koefisien tingkat kepuasan berkisar antara 0 – 1, semakin dekat dengan angka 1 maka semakin mempengaruhi kepuasan konsumen, sebaliknya jika nilai mendekati 0 maka dikatakan tidak mempengaruhi kepuasan konsumen.

$$\frac{A + O}{A + O + M + I} \dots\dots\dots (2)$$

2. Tingkat Ketidakpuasan

Jika nilai semakin mendekati angka -1 maka pengaruh terhadap ketidakpuasan konsumen semakin kuat, sebaliknya jika nilainya 0 maka tidak mempengaruhi ketidakpuasan konsumen.

$$\frac{O + M}{(A + O + M + I) \times (-1)} \dots\dots\dots (3)$$

serta atribut yang berpotensi menjadi elemen inovasi bagi *Cikarang Dry Port*. Analisis ini bertujuan untuk menghilangkan sifat linier *Servqual* karena tidak semua perbaikan atau peningkatan kinerja atribut dapat membawa dampak yang baik secara terus menerus.

Menurut kategori Kano, atribut pelayanan dapat diklasifikasi dalam nilai kepuasan, tidak puas, serta kebutuhan konsumen.

Dalam model Kano, Tan dan Pawitra (2001) menyatakan bahwa kategori *attractive* merupakan kategori yang memiliki bobot untuk dilakukan perbaikan lebih dulu karena akan memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan yang lebih besar, kemudian *one-dimensional*, dan yang terakhir adalah *must-be*. Dari rata-rata nilai kebutuhan dan kepuasan tiap atribut menggambarkan koordinat masing-masing atribut dalam diagram kartesius. Atribut R1 terletak di titik (0,42; 1,18), atribut R2 terletak di titik (0,24; 1,00), variabel R3 di titik (0,34; 1,11) dan seterusnya.

Rata-rata dari rata-rata nilai kepuasan ($\bar{X}$) adalah sebesar 0,36 sedangkan rata-rata dari rata-rata nilai kebutuhan ($\bar{Y}$) adalah 1,09. Angka tersebut dijadikan sebagai titik pembatas kuadran (titik *central*). dijadikan titik pembatas kuadran

HASIL DAN PEMBAHASAN

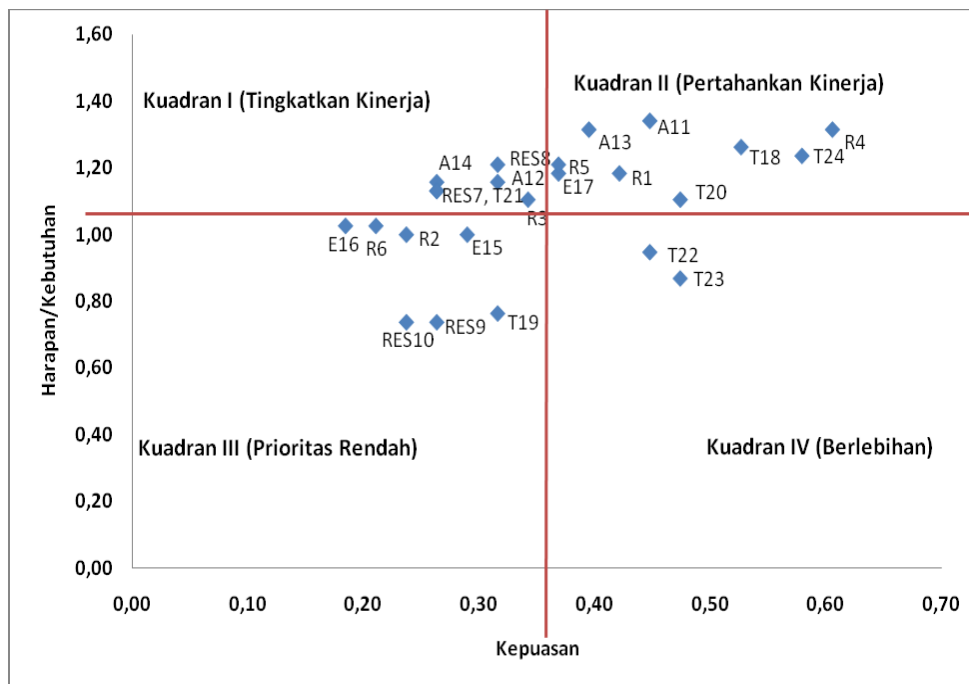
A. Pelayanan Cikarang Dry Port (CDP) dari Sudut Pandang Konsumen

1. Analisis Metode Kano dan IPA

Analisis metode Kano dan IPA dilakukan untuk mengetahui atribut yang dibutuhkan konsumen

Tabel 3. Hasil Klasifikasi Atribut Pelayanan dalam Kategori Kano

Dimensi/ Atribut	Jumlah Kategori Kano						Total AMO	Total RQI	Grade	Puas	Tdk Puas	Kebutuhan
	A	M	O	R	Q	I						
R1	5	18	11	0	0	4	34	4	M	0,42	-0,76	1,18
R2	4	24	5	0	0	5	33	5	M	0,24	-0,76	1,00
R3	2	18	11	0	0	7	31	7	M	0,34	-0,76	1,11
R4	6	10	17	0	0	5	33	5	O	0,61	-0,71	1,32
R5	3	20	11	0	0	4	34	4	M	0,37	-0,82	1,18
R6	1	24	7	0	0	6	32	6	M	0,21	-0,82	1,03
RES7	1	24	9	0	0	4	34	4	M	0,26	-0,87	1,13
RES8	1	23	11	0	0	3	35	3	M	0,32	-0,89	1,21
RES9	4	12	6	0	0	16	22	16	M	0,26	-0,47	0,74
RES10	5	15	4	0	0	14	24	14	M	0,24	-0,50	0,74
A11	2	19	15	0	0	2	36	2	M	0,45	-0,89	1,34
A12	2	22	10	0	0	4	34	4	M	0,32	-0,84	1,16
A13	0	20	15	0	0	3	35	3	M	0,39	-0,92	1,32
A14	2	26	8	0	0	2	36	2	M	0,26	-0,89	1,16
E15	1	17	10	0	0	10	28	10	M	0,29	-0,71	1,00
E16	0	25	7	0	0	6	32	6	M	0,18	-0,84	1,03
E17	2	20	12	0	0	4	34	4	M	0,37	-0,84	1,21
T18	5	13	15	0	0	5	33	5	O	0,53	-0,74	1,26
T19	5	10	7	0	0	16	22	16	M	0,32	-0,45	0,76
T20	7	13	11	0	0	7	31	7	M	0,47	-0,63	1,11
T21	2	25	8	0	0	3	35	3	M	0,26	-0,87	1,13
T22	9	11	8	0	0	10	28	10	M	0,45	-0,50	0,95
T23	9	6	9	0	0	14	25	14	O	0,47	-0,39	0,87
T24	10	13	12	0	0	3	35	3	M	0,58	-0,66	1,24
Nilai Rata-Rata										0,36	-0,73	1,09



Gambar 2. Diagram Kartesius (Kuadran).

berdasarkan sumbu X dan dijadikan titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y.

Oleh karena itu, diagram kartesius akan terbagi menjadi 4 (empat) bagian kuadran I yaitu untuk atribut-atribut yang nilai kepuasan kurang dari 0,36 dan nilai kebutuhan lebih dari 1,09. Kuadran II yaitu untuk atribut-atribut yang memiliki nilai kepuasan lebih dari 0,36 dan nilai kebutuhan lebih dari 1,09. Kuadran III yaitu untuk atribut-atribut yang memiliki nilai kepuasan kurang dari 0,36 dan nilai kebutuhan kurang dari 1,09. Kuadran IV yaitu untuk atribut-atribut yang memiliki nilai kepuasan lebih dari 0,36 dan nilai kebutuhan kurang dari 1,09.

2. Pengintegrasian Metode IPA dan Kano kedalam *Servqual* untuk Menentukan Tingkatan Prioritas Perbaikan

Pengintegrasian metode IPA dan Kano kedalam *Servqual* pada penelitian ini dimaksudkan untuk menentukan atribut yang menjadi kebutuhan konsumen untuk diperbaiki (*must-be* dan *one-dimensional*) dan diinovasikan (*attractive*) guna meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan daya saing perusahaan, serta menentukan prioritas perbaikan.

Menurut Tan dan Pawitra (2001) menentukan prioritas perbaikan dapat dilakukan dengan mengintegrasikan metode Kano kedalam *Servqual*, yaitu dengan memberikan *Kano scoring* (4, 2 dan 1). Dengan demikian secara berurutan akan didapatkan prioritas perbaikan. Berdasarkan analisis model IPA dan Kano, selanjutnya dapat ditentukan atribut-atribut yang

termasuk dalam prioritas perbaikan. Atribut tersebut adalah atribut yang termasuk dalam kuadran I, serta atribut yang termasuk kategori *attractive* (A). Alasan pemilihan kuadran I ini karena dinilai memiliki tingkat kebutuhan yang tinggi namun kepuasan konsumen masih kurang. Selain itu kategori Kano yang terpilih juga hanya *attractive* (A) karena kategori ini mampu memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan kepuasan konsumen dibandingkan dengan *one-dimensional* (O) dan *must-be* (M). Namun dari hasil analisis (tabel 4) tidak terdapat atribut yang masuk dalam kategori A, sehingga atribut terpilih selanjutnya adalah atribut dalam kategori O dan M. Bila tidak ada kategori A tidak akan menjadi masalah, namun bila sampai ada maka bisa menjadi penilaian tinggi bagi CDP. Sedangkan kategori M merupakan atribut yang harus ada (atribut dasar), walaupun sampai batas tertentu sudah tidak dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dalam berbagai hal, kategori M merupakan faktor persaingan yang pasti, dan jika tidak dipenuhi maka konsumen sama sekali tidak akan tertarik pada produk atau jasa yang ditawarkan. Dapat dilihat pada tabel 4 bahwa hampir seluruh atribut masuk dalam kategori M, namun untuk menentukan atribut terpilih, disini hanya dipilih kategori M yang berada pada kuadran I.

B. Pelayanan Cikarang Dry Port dari Sudut Pandang Operator

Semua proses kegiatan yang terjadi di CDP merupakan kegiatan *business to business* antara

Tabel 4. Tingkatan Prioritas Perbaikan Berdasarkan IPA dan Kano

	Dimensi/Atribut	Gap Score	Kategori Kano	Kano Score	Kuadran IPA	Importance Level
T23	Terdapat depo pemeliharaan dan perawatan <i>container</i>	1,14	O	2	IV	2,28
R4	Kemudahan proses konsolidasi barang	1,13	O	2	II	2,26
T18	Perkantoran bersih dan nyaman	0,99	O	2	II	1,98
R3	Kemudahan proses penerimaan dan pengiriman barang	1,47	M	1	I	1,47
R1	Kemudahan akses ke pelabuhan	1,41	M	1	II	1,41
R5	Kecepatan dan kemudahan pengurusan dokumen	1,40	M	1	II	1,40
RES10	Ada petugas yang membantu untuk menyampaikan keluhan pelanggan	1,39	M	1	III	1,39
R2	Ketepatan jadwal penerimaan dan pengiriman barang	1,38	M	1	III	1,38
A12	Petugas memberikan pelayanan dan informasi secara benar	1,38	M	1	I	1,38
RES8	Cepat menindaklanjuti keluhan pelanggan	1,34	M	1	I	1,34
E17	Sistem antrian berdasarkan <i>first come first service</i>	1,34	M	1	II	1,34
E16	Melayani dengan adil	1,33	M	1	III	1,33
A14	Adanya jaminan keamanan dan keselamatan barang dari kerusakan dan hilang	1,30	M	1	I	1,30
RES9	Tersedia sarana untuk menyampaikan keluhan	1,28	M	1	III	1,28
T21	Peralatan bongkar muat yang memadai	1,26	M	1	I	1,26
RES7	Cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan	1,24	M	1	I	1,24
R6	Sistem keamanan dan pengawasan yang terintegrasi	1,22	M	1	III	1,22
A11	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	1,22	M	1	II	1,22
T22	Terdapat depo pemeliharaan dan perawatan peralatan bongkar muat	1,15	M	1	IV	1,15
T20	Lapangan penumpukan luas	1,09	M	1	II	1,09
E15	Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen	1,07	M	1	III	1,07
T24	Tempat parkir yang luas	1,07	M	1	II	1,07
A13	Informasi pelayanan mudah diperoleh, jelas serta mudah dimengerti	0,97	M	1	II	0,97
T19	Pergudangan/penyimpanan sementara	0,74	M	1	III	0,74

logistics providers (perusahaan *freight forwarding*, *trucking* ataupun *shipping*) dengan pihak pengelola CDP, selaku penyedia tempat kegiatan operasional ekspor dan impor barang, termasuk juga didalamnya kerja sama pemerintah dalam hal kegiatan kepabeanan dan karantina. Jadi, layanan murni yang dilakukan oleh CDP hanya layanan pelabuhan saja, yaitu *storage* dan *handling*.

Saat ini, CDP memiliki kapasitas terpasang sebesar 400.000 TEUs per tahun dan dapat diekspansi hingga 2.000.000 TEUs per tahun yang dapat membantu meningkatkan kapasitas dari pelabuhan Tanjung Priok, sehingga menciptakan kecepatan dan kelancaran arus

barang yang dibutuhkan industri maupun pengguna jasa dalam mencapai pelabuhan Tanjung Priok dan sebaliknya dengan efektif dan efisien. Akan tetapi, jika dilihat dari volume *container* CDP sampai dengan tahun 2014, yaitu sekitar 48.000 TEUs, menandakan bahwa kapasitas terpakai (utilisasi) CDP masih rendah, baru sekitar 12 persen dari total kapasitas *handling* sebesar 400.000 TEUs.

Tidak berbeda dengan kondisi di atas, kapasitas terpakai CDP juga masih sangat rendah jika dibandingkan dengan JICT selaku mitra kerjasama dalam hal operasional terminal pelabuhan. Dengan utilisasi 12 persen, keberadaan CDP yang memiliki lahan seluas

Tabel 5. Seleksi Atribut Berdasarkan IPA dan Kategori Kano

	Dimensi/Atribut	Kategori Kano	Kuadran IPA	Atribut Terpilih
T23	Terdapat depo pemeliharaan dan perawatan container	O	IV	Ya
R4	Kemudahan proses konsolidasi barang	O	II	Ya
T18	Perkantoran bersih dan nyaman	O	II	Ya
R3	Kemudahan proses penerimaan dan pengiriman barang	M	I	Ya
R1	Kemudahan akses ke pelabuhan	M	II	Tidak
R5	Kecepatan dan kemudahan pengurusan dokumen	M	II	Tidak
RES10	Ada petugas yang membantu untuk menyampaikan keluhan pelanggan	M	III	Tidak
R2	Ketepatan jadwal penerimaan dan pengiriman barang	M	III	Tidak
A12	Petugas memberikan pelayanan dan informasi secara benar	M	I	Ya
RES8	Cepat menindaklanjuti keluhan pelanggan	M	I	Ya
E17	Sistem antrian berdasarkan <i>first come first service</i>	M	II	Tidak
E16	Melayani dengan adil	M	III	Tidak
A14	Adanya jaminan keamanan dan keselamatan barang dari kerusakan dan hilang	M	I	Ya
RES9	Tersedia sarana untuk menyampaikan keluhan	M	III	Tidak
T21	Peralatan bongkar muat yang memadai	M	I	Ya
RES7	Cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan	M	I	Ya
R6	Sistem keamanan dan pengawasan yang terintegrasi	M	III	Tidak
A11	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	M	II	Tidak
T22	Terdapat depo pemeliharaan dan perawatan peralatan bongkar muat	M	IV	Tidak
T20	Lapangan penumpukan luas	M	II	Tidak
E15	Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen	M	III	Tidak
T24	Tempat parkir yang luas	M	II	Tidak
A13	Informasi pelayanan mudah diperoleh, jelas serta mudah dimengerti	M	II	Tidak
T19	Pergudangan/penyimpanan sementara	M	III	Tidak

Tabel 6. Total Volume Container CDP 2010-2014

Tahun	Volume Container
2010	300 TEUs
2011	3.300 TEUs
2012	6.444 TEUs
2013	target 18.000 TEUs; capaian 24.000 TEUs
2014	melebihi target 2x lipat dari tahun sebelumnya

Sumber: Hasil Wawancara, 2014

Tabel 7. Total Loading Discharge JICT 2009-2014 (up to March)

Year	Ship Call	Discharge		Loading		Total Loading Discharge	
		Boxes	Teus	Boxes	Teus	Boxes	Teus
2009	1.680	623.740	917.457	504.305	757.938	1.128.045	1.675.395,00
2010	1.879	754.053	1.100.814	668.266	994.195	1.422.319	2.095.008,25
2011	1.984	840.616	1.234.054	710.106	1.061.210	1.550.722	2.295.264,00
2012	1.883	848.035	1.259.035	720.998	1.087.856	1.569.033	2.346.890,75
2013	1.922	875.360	1.275.443	767.925	1.148.787	1.643.285	2.424.230,00
2014 up to March	458	199.703	287.623	180.614	267.882	380.317	555.504,75

Sumber: JICT, 2014

Tabel 8. Pengolahan Data Hasil Wawancara dengan Pihak Operator

No.	Persepsi Konsumen	Persepsi Operator	Acuan Regulasi	Konfirmasi
1.	Layanan utama CDP meliputi seluruh kegiatan operasional terkait kegiatan ekspor dan impor barang.	Layanan utama CDP hanya meliputi proses <i>storage</i> dan <i>container handling</i> .	PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut, Bab X Penetapan Lokasi, Pembangunan, dan Pengoperasian Wilayah Tertentu di Daratan yang Berfungsi sebagai Pelabuhan, pasal 98 disebutkan bahwa fasilitas yang ada di wilayah tertentu di daratan yang berfungsi sebagai pelabuhan paling sedikit meliputi: - lapangan penumpukan; - jalan kereta api/jalan darat yang menghubungkan dengan pelabuhan utamanya; - sarana dan prasarana bongkar muat peti kemas; dan - tersedianya fasilitas untuk kegiatan bea dan cukai, karantina, dan instansi Pemerintah lainnya sesuai kebutuhan.	Perbedaan persepsi
2.	Ruang lingkup kegiatan CDP mencakup seluruh kegiatan ekspor dan impor barang.	Ruang lingkup kegiatan CDP mencakup seluruh kegiatan ekspor dan impor barang.	PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut, Bab X pasal 98.	Kesamaan persepsi
3.	CDP sebagai kompetitor pelabuhan Tanjung Priok.	CDP sebagai perpanjangan (<i>spoke</i>) pelabuhan Tanjung Priok.	PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut, Bab X pasal 96 bahwa suatu wilayah tertentu di daratan dapat ditetapkan sebagai lokasi yang berfungsi sebagai pelabuhan berdasarkan penyelenggara pelabuhan yang akan menjadi pelabuhan induknya.	Perbedaan persepsi
4.	Pertimbangan jarak lokasi CDP yang jauh dan berdasarkan permintaan pelanggan, kerugian yang akan diperoleh jika menggunakan layanan CDP, diantaranya: - biaya menjadi tinggi, - waktu lebih lama.	Pertimbangan <i>total cost</i> dan menghemat <i>inventory cost</i> , keuntungan yang diperoleh jika menggunakan layanan CDP, diantaranya: - biaya <i>storage</i> lebih murah dan waktu <i>storage</i> lebih lama, - ketepatan waktu kedatangan barang, - kepastian kedatangan barang.	Hasil Survei.	Perbedaan persepsi
5.	Pelayanan kepabeanan yang tidak satu atap, sehingga proses dokumen ekspor dan impor menjadi tidak efisien.	Pelayanan kepabeanan sudah dilakukan dalam satu atap, yaitu dengan adanya Kawasan Pelayanan Pabean Terpadu di CDP.	Hasil Survei.	Perbedaan persepsi

kurang lebih 200 hektar belum optimal membantu mengurangi beban Pelabuhan Tanjung Priok serta memperlancar arus barang dan logistik. Selain karena CDP masih kurang dikenal oleh industri manufaktur di kawasan Jababeka khususnya, pemerintah juga belum benar-benar mendukung keberadaan CDP. Kebijakan terkait dengan kelancaran logistik masih terputus-putus dan belum ada dorongan riil dari pemerintah industri untuk memanfaatkan keberadaan fasilitas CDP. Saat ini aktivitas bongkar muat peti kemas di CDP hanya mengandalkan kerjasama bisnis (*business-to-business*). Jika kondisinya dibiarkan seperti ini, kemungkinan yang terjadi adalah operasional minus dan utilisasi tidak optimal, serta manajemen perusahaan tidak bisa bertahan sampai titik tertentu.

C. Tahapan Konfirmasi

Tahapan konfirmasi ini adalah untuk mendapatkan persepsi dari pihak operator melalui hasil wawancara, sehingga kemudian dapat dianalisis persepsi antara kedua belah pihak. Dari pembahasan di atas, terdapat perbedaan sudut pandang antara pihak CDP dan konsumen, salah satu faktornya adalah konsumen tidak terlalu memahami jenis layanan apa saja yang menjadi layanan utama dari CDP selaku pelabuhan daratan. Sehingga beberapa layanan yang memang bukan menjadi layanan utama dari CDP mendapatkan penilaian yang kurang memuaskan dari konsumen. Namun, penilaian atau sudut pandang konsumen tersebut bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak pengelola CDP dan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan CDP dan *inland terminal* serta pelabuhan laut pada umumnya.

KESIMPULAN

Atribut-atribut layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen berada pada kuadran I (tingkatkan kinerja) dan II (pertahankan kinerja), yaitu atribut-atribut yang berada pada kuadran I dan II dianggap penting oleh konsumen, sehingga tingkat kebutuhan konsumen pun menjadi tinggi dan diharapkan tingkat kinerja tinggi pula. Dengan demikian dapat memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Atribut-atribut yang dianggap penting tersebut adalah R3 yaitu kemudahan proses penerimaan dan pengiriman barang, RES7 yaitu petugas cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan, RES8 yaitu petugas cepat menindaklanjuti keluhan pelanggan, A12 yaitu petugas memberikan pelayanan dan informasi secara benar, A14 yaitu jaminan keamanan dan keselamatan

barang dari kerusakan dan kehilangan, T21 yaitu peralatan bongkar muat yang memadai, R1 yaitu kemudahan akses ke pelabuhan, R4 yaitu kemudahan proses konsolidasi barang, R5 yaitu kecepatan dan kemudahan pengurusan dokumen (kepabeaan), A11 yaitu petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan, A13 yaitu informasi pelayanan mudah diperoleh, jelas serta mudah dimengerti, E17 yaitu sistem antrian berdasarkan *first come first service*, T18 yaitu perkantoran bersih dan nyaman, T20 yaitu lapangan penumpukan luas dan T24 yaitu tempat parkir yang luas.

Urutan prioritas perbaikan atribut-atribut layanan yang harus dilakukan adalah T23 yaitu terdapat depo pemeliharaan dan perawatan kontainer, R4 yaitu kemudahan proses konsolidasi barang, T18 yaitu perkantoran yang bersih dan nyaman, R3 yaitu kemudahan proses penerimaan dan pengiriman barang, A12 yaitu petugas memberikan pelayanan dan informasi secara benar, RES8 yaitu petugas cepat menindaklanjuti keluhan pelanggan, A14 yaitu jaminan keamanan dan keselamatan barang dari kerusakan dan kehilangan, T21 yaitu peralatan bongkar muat yang memadai, dan RES7 yaitu petugas cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan.

SARAN

Upaya-upaya yang dapat dilakukan pihak CDP selaku operator untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain melakukan perbaikan pada 9 (sembilan) atribut di atas sebagai prioritas atribut yang harus diperhatikan kualitas layanannya, guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa dan pangsa pasarnya. Harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan CDP terjadi perbedaan yang signifikan dengan realitas layanan yang diterima konsumen, maka manajemen CDP harus menelusuri secara mendalam agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan (*gap*) ini dengan cara pemasaran (sosialisasi) kepada masyarakat, industri manufaktur di kawasan Jababeka khususnya, serta pelaku bisnis di bidang jasa logistik dan pelayaran;

Pihak CDP sebaiknya melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara periodik, agar perkembangan kualitas pelayanan dapat diketahui secara teratur. Strategi yang dapat diadopsi perusahaan (CDP) adalah dengan menghasilkan layanan yang mempunyai *attractive quality* (atribut inovasi) dalam proses pengembangan layanannya, karena atribut *attractive* ini merupakan atribut inovasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan daya saing perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tulisan ini merupakan bagian dari karya tulis

untuk memperoleh gelar Magister dari Institut Teknologi Bandung. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ir. Gatot Yudoko, MASC., Ph.D. dan Ir. Heru Purboyo H.P., DEA., Ph.D. atas arahan dan bimbingan selama perkuliahan dan penyusunan karya tulis ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengembangan Manajemen Transportasi Multimoda atas kesempatan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Economic and social commission for Asia and The Pacific. *Commercial Development of Regional Ports as Logistics Centers*. UNITED NATIONS: Economic and social commission for Asia and The Pacific, 2001.
- Jababeka, PT. "Cikarang Dry Port". Diakses pada September 2013. <http://www.jababeka.com/id/cikarang-dry-port>.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. dan Tsuji, S. "Attractive Quality and Must-be Quality", *Hinshitsu*, Vol.14, pp.39-48, 1984.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria". *Journal of Retailing* Vol. 70, no. 3 (1994): 201-230.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut.
- Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2011 tentang *Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia* (MP3EI).
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2012 tentang Cetak Biru Pembangunan Sistem Logistik Nasional (Sislognas).
- Roso, Violeta. "Emergence and Significance of Dry Ports". Division of Logistics and Transportation, Chalmers University of Technology, Sweden, 2008.
- Roso, V., Woxenius, J., Lumsden, K. "The Dry Port Concept – Connecting Seaports with their Hinterland". *Journal of Transport Geography* 17 (2009): 338-345.
- Sekaran, U. *Research Methods for Business A Skill Building Approach*, 4th Edition. United Kingdom: John Wiley & Sons, 2003.
- Supranto, J. *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Tan, K.C. dan T.A. Pawitra. "Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development". *Managing Service Quality* 11, no. 6 (2001): 418-430.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- Veenstra, A., Zuidwijk, R and Van Asperen, E. "The Extended Gate Concept for Container Terminals: Expanding The Notion of Dry Ports". *Maritime Economics & Logistics*, Vol. 14, no. 1 (2012): 14-32.
- Walden, D. "Special Issue on Kano's Methods for Understanding Customer Defined Quality". *The Center for Quality of Management Journal*, Vol. 2, no. 4 (1993): 3-35.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. *Services Marketing*, 5th Edition. Singapore: Mc Graw Hill, 2009.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception & Expectation*. New York: John Wiley and Sons, 1990.