

KAJIAN PRIORITAS PENINGKATAN PELAYANAN BAGI PENGGUNA JASA ANGKUTAN PETIKEMAS PADA TPK KOJA JAKARTA

Juren Capah

Peneliti Bidang Angkutan Multimoda-Badan Litbang Perhubungan

Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110

email : puslitbang_mtm@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan kelanjutan dari penelitian sebelumnya yang berjudul kualitas pelayanan jasa peti kemas pada TPK Koja Jakarta, dengan hasil penelitian yang menggunakan metode analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*), terdapat 6 (enam) variabel yang memiliki persepsi nilai rendah tetapi memiliki harapan yang tinggi, yaitu ketepatan waktu memproses dokumen angkutan barang, kecepatan dalam melakukan bongkarmuat barang, kelancaran arus lalu lintas untuk memasuki areal terminal petikemas, jumlah petugas yang memadai, petugas sigap dan cepat, dan petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan prioritas yang dapat segera dilakukan untuk perbaikan pelayanan angkutan peti kemas bagi pengguna jasa di TPK Koja Tanjung Priok. Metode analisis yang digunakan adalah QFD (*Quality Function Development*), diperoleh hasil 24 (dua puluh empat) prioritas yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa peti kemas bagi pengguna jasa pada TPK Koja Tanjung Priok.

Kata kunci: prioritas, pelayanan, peti kemas

ABSTRACT

This study is a continuation of a previous study entitled The service quality of container services in TPK Koja Jakarta, with the results of studies using analytical methods IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfaction Index), there are 6 (six) variables whose low perceived value but have high expectations, such as the timeliness of processing of goods transport document, the speed loading and unloading of goods, the smooth flow of traffic to enter the container terminal area, an adequate number of officers, officers swiftly and quickly, and the officer instill confidence to service users that the company will provide optimum service. The purpose of this study is determine priorities that can be done to improve container transportation services for users in TPK Koja, Tanjung Priok. Analytical methods used is QFD (Quality Function Development), and the results, there are 24 (twenty four) priorities that can be applied to improve the quality service of containers for users at TPK Koja Tanjung Priok.

Keywords: priorities, service, container

PENDAHULUAN

Peran pelabuhan sangat penting dalam rangka meningkatkan arus barang baik dalam negeri maupun luar negeri. Peningkatan permintaan baik secara kualitas maupun kuantitas pelayanan transportasi menuntut agar pelabuhan dapat secara berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa. Perusahaan TPK Koja Tanjung Priok merupakan salah satu operator pelabuhan petikemas di Tanjung Priok. *Troughput* Terminal TPK Koja telah mengalami peningkatan, namun jika dibandingkan dengan terminal petikemas lainnya di Tanjung Priok pangsa

pasarnya mengalami penurunan. Hasil penelitian sebelumnya yang berjudul Kualitas Pelayanan Jasa Peti Kemas pada TPK Koja Jakarta, oleh Juren Capah telah diidentifikasi persepsi dan harapan pengguna jasa terhadap pelayanan TPK Koja dengan menggunakan metode analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Hasil analisis terdapat 6 (enam) variabel yang memiliki persepsi nilai rendah tetapi memiliki harapan yang tinggi, yaitu ketepatan waktu memproses dokumen angkutan barang, kecepatan dalam melakukan bongkarmuat barang, kelancaran arus lalu lintas untuk memasuki

areal terminal petikemas, jumlah petugas yang memadai, petugas sigap dan cepat, dan petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang optimal.

Untuk mewujudkan pelayanan angkutan peti kemas yang efektif dan efisien pada TPK Koja Tanjung Priok, perlu ditentukan prioritas peningkatan pelayanan bagi pengguna jasa.

Permasalahan dalam kajian ini yaitu apa langkah langkah prioritas dalam rangka peningkatan pelayanan bagi pengguna jasa angkutan peti kemas di TPK Koja Tanjung Priok ?

Kajian ini bertujuan untuk menentukan prioritas yang dapat segera dilakukan untuk perbaikan pelayanan angkutan peti kemas bagi pengguna jasa di TPK Koja Tanjung Priok.

Penelitian dilakukan di TPK Koja Tanjung Priok, meliputi inventarisasi hasil penelitian kualitas pelayanan jasa peti kemas pada TPK Koja Jakarta, identifikasi permasalahan terkait dengan prioritas peningkatan pelayanan angkutan peti kemas, dan penentuan prioritas pelayanan angkutan peti kemas.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian prioritas adalah suatu upaya mengutamakan sesuatu daripada yang lain. Prioritas merupakan proses dinamis dalam pembuatan keputusan yang saat ini dinilai paling penting dengan dukungan komitmen untuk melaksanakan keputusan tersebut (www.lgsp.or.id/publications/index.cfm?fuseaction=throwpub). Definisi pelayanan menurut <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf> adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (2001:646) dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian dijelaskan bahwa pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang. Pengguna jasa yang telah membayar biaya angkutan berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih.

Dalam Pasal 1 Peraturan Pemerintah RI nomor 8 tahun 2011 tentang Angkutan Multimoda, yang selanjutnya disebut PP 8/2011, menetapkan bahwa angkutan multimoda (*multimodal transport*) adalah angkutan barang dengan menggunakan paling sedikit dua moda transportasi yang berbeda, atas dasar satu kontrak yang menggunakan dokumen angkutan multimoda dari suatu tempat diterimanya barang oleh badan usaha angkutan ke suatu tempat yang ditentukan untuk penerimaan barang tersebut.

Dari diagram kartesius pada penelitian sebelumnya yang berjudul "Kualitas pelayanan Jasa Peti Kemas Pada TPK Kotja Jakarta" oleh Juren Capah (2012), terdapat 26 (dua puluh enam) butir variabel kualitas pelayanan masuk dalam kelompok kuadran-kuadran, yaitu:

- 1 Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*), terdapat 6 variabel, yaitu ketepatan waktu memproses dokumen angkutan barang, kecepatan dalam melakukan bongkar muat barang, kelancaran arus lalu lintas untuk memasuki areal terminal petikemas, jumlah petugas yang memadai, petugas sigap dan cepat, dan petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang optimal
- 2 Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*), terdapat 13 variabel, yaitu kecukupan jumlah peralatan yang digunakan untuk bongkar muat barang, ketepatan waktu pemeriksaan barang di pelabuhan, kecukupan kapasitas gudang di pelabuhan, kemudahan memperoleh informasi penggunaan terminal petikemas, pada jam kerja petugas berada ditempat, setiap diperlukan petugas selalu siap, kecepatan petugas untuk menghubungi pelanggan jika ada perubahan sesuai dengan komitmen, jaminan keamanan dari kerusakan dan kehilangan barang, petugas bersikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan baik apa bila ada claim dari pengguna jasa, petugas akan menyediakan waktu yang cukup dalam menanggapi keluhan pengguna jasa, kenyamanan kantor terminal petikemas, dan petugas keamanan
- 3 Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*), terdapat 3 variabel, yaitu kecukupan fasilitas yang digunakan pengguna jasa untuk menghubungi petugas, petugas memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pengguna jasa, dan kerapian penumpukan petikemas.

- 4 Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*), terdapat 4 variabel, yaitu kebersihan terminal petikemas, letak fasilitas parkir, fasilitas penunjang (telepon umum, atm, toilet, mushola, dll), dan letak petunjuk arah.

METODOLOGI

Metode dalam penulisan ini adalah melakukan inventarisasi dan identifikasi variabel-variabel dari hasil penelitian sebelumnya yaitu atribut-atribut pelayanan terminal peti kemas Koja Tanjung Priok. Dari hasil penelitian tersebut, yang akan dianalisis adalah variabel pelayanan menurut persepsi pengguna jasa, mengenai kondisi yang dirasakan saat ini rendah tetapi mempunyai tingkat harapan yang tinggi.

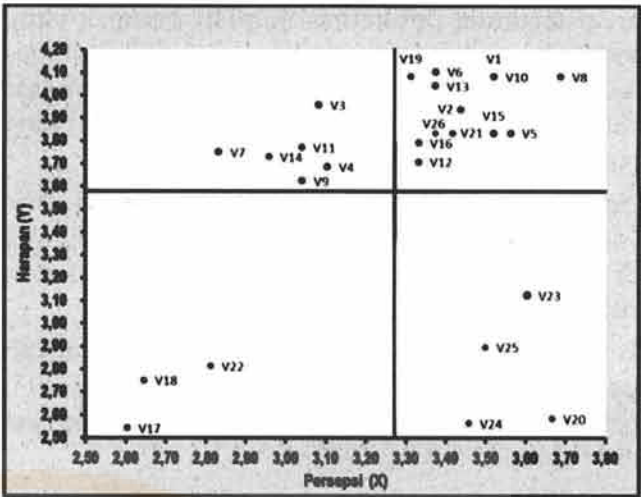
Selanjutnya untuk menentukan prioritas pelayanan dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) suatu tim yang “crossfunctional” (lintas sektoral), menterjemahkan ke dalam suatu bentuk yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan analisis *Quality Function Deployment* (QFD). QFD memungkinkan perusahaan memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses sehingga tercapai efektifitas maksimum. Hasil akhir berupa prioritas peningkatan kualitas pelayanan dituangkan dalam *House of Quality*, yang menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan dan bagaimana memenuhinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari keempat kuadran pada diagram kartesius butir-butir variabel kualitas pelayanan yang masuk pada kuadran 1 (satu) merupakan variabel yang harus dilakukan perbaikan karena kinerjanya masih rendah namun pengguna jasa mengharapkan bahwa variabel tersebut mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi. Dari analisis diagram pemetaan ini, variabel kualitas pelayanan yang masuk pada kuadran 1 adalah ketepatan waktu memproses dokumen angkutan barang, kecepatan dalam melakukan bongkarmuat barang, kelancaran arus lalu lintas untuk memasuki areal terminal petikemas, jumlah petugas yang memadai, petugas sigap dan cepat, dan petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang optimal

A. *Quality Function Deployment* (QFD)

Setelah diketahui kuadran-kuadran dari butir-butir variabel kualitas pelayanan, langkah selanjutnya



Gambar 2 Diagram Pemetaan (*Importance-Performance grid*) adalah menentukan prioritas perbaikan pelayanan angkutan petikemas bagi pengguna jasa pada TPK Koja Tanjung Priok dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD adalah mengidentifikasi kebutuhan atau keinginan pengguna jasa atau pelanggan (*voice of customer*). Keinginan pelanggan (*voice of customer*) pada dasarnya merupakan gambaran umum suara pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dalam penelitian ini yang menjadi keinginan pelanggan adalah butir-butir yang berada pada kuadran 1 (satu) dimana pada kuadran ini konsumen merasakan tingkat kepuasan yang rendah sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan.

Kuadran 1, (*High Importance, Low Importance*)

No	Kode	Variabel
1	V03	Ketepatan waktu memproses dokumen angkutan barang
2	V04	Kecepatan dalam melakukan bongkar muat barang
3	V07	Kelancaran arus lalu lintas untuk memasuki areal terminal petikemas
4	V09	Jumlah petugas yang memadai
5	V11	Petugas sigap dan cepat
6	V14	Petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang optimal

Langkah selanjutnya yang harus dilakukan dengan membentuk *focus group discussion* (FGD). FGD dilakukan dengan diskusi kepada pihak TPK Koja Tanjung Priok dan diskusi dengan para peneliti Badan Litbang Perhubungan. Hasil diskusi dengan berbagai pihak tersebut dituangkan dalam suatu matrik saran peningkatan/perbaikan kualitas pelayanan yang meliputi butir-butir pada kuadran 1 (satu) sebagai permasalahan, kemudian dicari akar penyebab permasalahan dan dihasilkan perbaikan dan pencegahan. Secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Peningkatan Kualitas Pelayanan

No	Permasalahan	Akar Penyebab	Perbaikan	Pencegahan
1	Ketepatan waktu memproses dokumen angkutan barang	Belum adanya standar waktu pelayanan pemrosesan dokumen	- Pengembangan sistim informasi pengurusan dokumen angkutan barang - Mengadakan pelatihan tentang pelayanan dokumen angkutan barang - Meningkatkan koordinasi dengan Bea Cukai	- Penentuan standar waktu pelayanan
2	Kecepatan dalam melakukan bongkarmuat barang	Peralatan bongkar muat sudah relaif tua dan kapasitasnya terbatas	- Menigkatkan keterpaduan kecepatan operasi pemindahan dari kapal dengan kecepatan loading unloading keangkutan truk - Meningkatkan keahlian petugas bongkar muat - Meningkatkan jam kerja petugas bongkarmuat	- Meremajakan peralatan bongkar muat
3	Kelancaran arus lalu lintas untuk memasuki areal terminal petikemas	Tempat parkir angkutan peti kemas tidak tersedia secara khusus	- Menyusun sistim dan prosedur antrian truk - Menata arus masuk dan keluar truk di lapangan parkir - Menentukan standar pelayanan truk	- Menyediakan areal parkir angkutan peti kemas
4	Jumlah petugas yang memadai	Jumlah petugas pemrosesan dokumen masih kurang memadai sehingga sering terjadi antrian	- Menyusun kebutuhan baik jumlah dan kwalifikasi SDM - Pengadaan Pegawai baik dengan mengangkat pegawai tetap atau <i>outsourcing</i>	- Penambahan pegawai untuk melayani pengurusan dokumen
5	Petugas sigap dan cepat		- Mengadakan pendidikan dan latihan - Meningkatkan disiplin SDM - Meningkatkan kesejahteraan pegawai	- Mengevaluasi Kinerja masing-masing SDM dan memberikan funishment bagi yang kinerjanya rendah dan reward bagi pegawai yang mempunyai kinerja baik
6	Petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang optimal	Pengguna jasa kurang loyal terhadap TPK Koja	- Mengembangkan penyampaian sistim keluhan berupa penyediaan Kotak pengaduan atau saran, menyediakan kartu komentar yang bias dikirim lewat Pos, menyediakan saluran telepon khusus. - Menindaklanjuti dengan segera jika ada claim dari pengguna jasa - Memberikan discount kepada langganan - Mengembangkan sistim informasi angkutan barang	- Membina hubungan secara terus menerus kepada pelanggan

1. Karakteristik Teknis (*Technical Response*)

Penentuan karakteristik teknis diperoleh dari matrik saran peningkatan/perbaikan kualitas pelayanan. Karakteristik teknis merupakan konklusi atau rangkuman dari saran perbaikan dan pencegahan yang dapat dilihat pada tabel 2.

2. Matriks Hubungan (*Relationship Matrix*)
Kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis (*Technical Response*)

Hubungan antara kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis digambarkan dalam Matriks Hubungan (*Relationship Matrix*) kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis. Matrik ini menggambarkan penilaian hubungan yang dilakukan bersifat subyektif atas dasar data kualitatif yang diperoleh dari hasil diskusi pada proses FGD. Pada matrik ini untuk setiap sel dimasukkan nilai yang merupakan tingkatan kesesuaian hubungan antara karakteristik teknis dan kebutuhan konsumen

yang ditunjukkan dengan menggunakan simbol-simbul.

- : Korelasi positif dan kuat, artinya peningkatan suatu karakteristik jasa akan membawa peningkatan yang tajam pada karakteristik jasa lainnya.
- : Korelasi positif, artinya peningkatan suatu karakteristik jasa akan membawa peningkatan yang cukup signifikan pada karakteristik jasa lainnya.
- o : Tidak ada korelasi
- ▲ : Korelasi negatif, artinya peningkatan suatu karakteristik jasa akan membawapenurunan pada karakteristik lainnya.
- : Korelasi negatif dan kuat, artinya peningkatan suatu karakteristik jasa akan membawa penurunan yang tajam pada karakteristik jasa lainnya.

Tabel 2. Identifikasi Karakteristik Teknis

NO.	KEBUTUHAN KONSUMEN	KARAKTERISTIK TEKNIS
1.	Ketepatan waktu memproses dokumen angkutan barang	- Pengembangan sistim informasi pengurusan dokumen angkutan barang - Penentuan standar waktu pelayanan - Mengadakan pelatihan tentang pelayanan dokumen angkutan barang - Meningkatkan koordinasi dengan Bea Cukai
2.	Kecepatan dalam melakukan bongkarmuat barang	- Meningkatkan keterpaduan kecepatan operasi pemindahan dari kapal dengan kecepatan loading unloading keangkutan truk. - Peremajaan dan peningkatan kapasitas alat bongkarmuat - Meningkatkan keahlian petugas bongkar muat - Meningkatkan jam kerja petugas bongkarmuat
3.	Kelancaran arus lalu lintas untuk memasuki areal terminal petikemas	- Menyusun sistim dan prosedur antrian truk - Menyediakan areal parkir angkutan petikemas - Menata arus masuk dan keluar truk di lapangan parkir - Menentukan standar pelayanan truk
4.	Jumlah petugas yang memadai	- Menyusun kebutuhan baik jumlah dan kualifikasi SDM - Meningkatkan disiplin pegawai - Penambahan pegawai untuk melayani pengurusan dokumen
5.	Petugas sigap dan cepat	- Mengadakan pendidikan dan latihan - Mengevaluasi Kinerja SDM - Menerapkan sistim reward dan punishment secara konsisten. - Meningkatkan kesejahteraan pegawai
6.	Petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang optimal	- Mengembangkan penyampaian sistim keluhan berupa penyediaan Kotak pengaduan atau saran, menyediakan kartu komentar yang bisa dikirim lewat Pos, menyediakan saluran telepon khusus - Membina hubungan secara terus menerus kepada pelanggan - Menindaklanjuti dengan segera jika ada claim dari pengguna jasa - Memberikan discount kepada langganan - Mengembangkan sistim informasi angkutan barang

Dari korelasi ini akan dapat diketahui karakteristik teknis yang menjadi prioritas tanpa harus mengabaikan karakteristik teknis yang lainnya yang saling mendukung. Matrik hubungan/korelasi antara kebutuhan/keinginan konsumen dengan karakteristik teknis dapat dilihat pada gambar 2.

3. Bagan House of Quality

Setelah dilakukan korelasi antara kebutuhan/keinginan konsumen dengan karakteristik teknis, kemudian dilakukan pembobotan yaitu bobot mutlak (*absolute score*) dan bobot relatif (*relative score*) pada bagan *House of Quality* (gambar 3). Pada bagan ini karakteristik teknis sudah disimpulkan menjadi target karakteristik teknis, dimana target menunjukkan ukuran atau standar yang harus dicapai oleh elemen-elemen karakteristik teknis. Penentuan target ini adalah atas dasar diskusi dengan pihak-pihak terkait dan pengamatan langsung di lapangan.

Pada bagan *House of Quality* juga ditetapkan arah

perbaikan (*direction of improvement*), yang bertujuan untuk menentukan langkah yang harus ditempuh untuk tiap-tiap target karakteristik teknis dalam peningkatan kualitas pelayanan peti kemas di TPK Koja Tanjung Priok. Indikator arah perbaikan digambarkan dengan simbol-simbol sebagai berikut:

- 0 : Target karakteristik teknis adalah “yang terbaik”;
- ↑: Target karakteristik teknis adalah “ makin tinggi/ besar makin baik”;
- ↓: Target karakteristik teknis adalah “ makin rendah/ kecil makin baik”

Nilai hubungan yang dipergunakan untuk menyatakan hubungan antara keinginan konsumen dengan karakteristik teknis adalah 1) hubungan sangat kuat diberi nilai 5, 2) hubungan kuat diberi nilai 3, 3) hubungan lemah diberi nilai 1, dan 4) tidak ada hubungan diberi nilai 0. Pemberian nilai hubungan tersebut bersifat subyektif atas dasar data kualitatif yang diperoleh dari hasil diskusi.

Berdasarkan prioritas peningkatan kualitas pelayanan

yang diperoleh dari bobot skor karakteristik teknis dan arah perbaikan maka dapat dilakukan perbaikan dan

peningkatan pelayanan yang terus menerus (*continous improvement*) oleh manajemen TPK Koja Jakarta.

KEINGINAN PENGGUNA JASA	TINGKAT KEPENTINGAN KONSUMEN	Meningkatkan koordinasi dengan Bea Cukai	Pengembangan sistim informasi pengurusan dokumen angkutan barang	Penentuan standar waktu pelayanan pemrosesan dokumen	Mengadakan pelatihan tentang pelayanan dokumen angkutan barang	Mengadakan pelatihan tentang pelayanan dokumen angkutan barang	Meningkatkan koordinasi dengan Bea Cukai	Meningkatkan keterampilan kecepatan operasi pemindahan dari kapal dengan kecepatan	Peremajaan dan peningkatan kapasitas alat bongkar muat	Meningkatkan keahlian petugas bongkar muat	Meningkatkan jam kerja petugas bongkar muat	Menyusun sistim dan prosedur antrian truk	Menyediakan areal parkir angkutan peti kemas	Menata arus masuk dan keluar truk di lapangan parkir	Menentukan standar pelayanan truk	Menyusun kebutuhan baik jumlah dan kualifikasi SDM	Meningkatkan disiplin pegawai	Penambahan pegawai untuk melayani pengurusan dokumen	Mengadakan pendidikan dan latihan	Mengevaluasi kinerja SDM	Menerapkan sistem reward and punishment bagi yang kinerjanya rendah dan reward bagi	Meningkatkan kesejahteraan pegawai	Mengembangkan penyampaian sistim keluhan berupa penyediaan Kotak	Membina hubungan secara terus menerus kepada pelanggan	Menindaklanjuti dengan segera jika ada claim dari pengguna jasa	Memberikan discount kepada langganan	Mengembangkan sistem informasi informasi angkutan barang
Ketepatan waktu	3.96	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Memproses dokumen	3.69	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Kecepatan dalam	3.75	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
melakukan bongkar muat	3.63	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Kelancaran Arus lalu lintas untuk memasuki terminal Peti Kemas	3.77	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Jumlah Petugas yang memadai	3.73	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Petugas Sigap dan Cepat		↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang optimal		↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑

Gambar 2. Matrik Korelasi Keinginan Konsumen dengan Karakteristik Teknis Pelayanan

		SERQUAL SCORE		(0.88)	(0.59)	(0.92)	(0.59)	(0.73)	(0.77)		
←		Mengembangkan sistem informasi informasi angkutan barang	11.88	3.96	11.06	3.75	11.25	10.88	18.65	82.56	4.96
←		Memberikan discount kepada langganan	3.96	3.69	3.69	3.75		3.63	18.65	37.44	2.25
←		Menindaklanjuti dengan segera jika ada claim dari pengguna jasa	3.96	3.69	3.69	3.75		10.88	18.65	52.23	3.14
0		Membina hubungan secara terus menerus kepada pelanggan	19.79	18.44	18.44	11.25		10.88	18.65	82.77	4.97
←		Mengembangkan penyampaian sistim keluhan berupa penyediaan Kotak pengaduan atau	19.79	11.06	11.06	11.25		3.63	18.65	75.69	4.71
←		Meningkatkan kesejahteraan pegawai	11.88	11.06	11.06	3.75		10.88	18.65	67.60	4.06
0		Menerapkan sistem reward and punishment bagi yang kinerjanya rendah dan reward bagi yang	19.79	18.44	18.44	11.25		10.88	18.65	90.40	5.43
←		Mengevaluasi kinerja SDM	19.79	11.06	11.06	3.75		10.88	18.65	75.52	4.54
←		Mengadakan pendidikan dan latihan	11.88	11.06	11.06	3.75		18.13	11.19	74.85	4.50
←		Penambahan pegawai untuk melayani pengurusan dokumen	19.79	11.06	11.06	18.75		18.13	11.19	82.69	4.97
←		Meningkatkan disiplin pegawai	11.88	11.06	11.06	3.75		3.77	11.19	56.00	3.36
←		Menyusun kebutuhan baik jumlah dan kualifikasi SDM	3.96	0.00	0.00	0.00		18.13	3.73	29.58	1.78
←		Menentukan standar pelayanan truk	0.00	18.44	18.44	0.00		3.63	3.77	48.38	2.90
←		Menata arus masuk dan keluar truk di lapangan parkir	0.00	18.44	18.44	18.75		0.00	11.19	48.38	2.91
0		Menyediakan areal parkir angkutan peti kemas	11.88	18.44	18.44	18.75		18.13	18.65	104.7	6.29
←		Menyusun sistim dan prosedur antrian truk	11.88	11.06	11.06	18.75		3.63	0.00	56.63	3.40
←		Meningkatkan jam kerja petugas bongkarmuat	0.00	18.44	18.44	11.25		10.88	11.31	55.6	3.34
←		Meningkatkan keahlian petugas bongkar muat	0.00	18.44	18.44	0.00		18.13	18.65	66.52	4.00
0		Peremajaan dan peningkatan kapasitas alat bongkar muat	11.88	18.44	18.44	18.75		10.88	18.65	97.44	5.85
←		Meningkatkan keterpaduan kecepatan operasi pemindahan dari kapal dengan kecepatan loading	3.96	18.44	18.44	18.75		3.63	3.73	67.06	4.03
←		Meningkatkan koordinasi dengan Bea Cukai	19.79	18.44	18.44	11.25		0.00	3.73	56.83	3.41
←		Mengadakan pelatihan tentang pelayanan dokumen angkutan barang	19.79	11.06	11.06	3.75		10.88	11.19	75.52	4.54
0		Penentuan standar waktu pelayanan pemrosesan dokumen	19.79	18.44	18.44	18.75		18.13	18.65	112.6	6.76
←		Pengembangan sistim informasi pengurusan dokumen angkutan barang	19.79	11.06	11.06	3.75		10.88	18.65	67.90	4.08
		TINGKAT KEPENTINGAN KONSUMEN	3.96	3.69	3.69	3.75		3.63	3.77		
ARAH PERBAIKAN	KEINGINAN PENGGUNA JASA									Absolute Score	Relative Score
	Ketepatan waktu	Memproses dokumen angkutan barang									
	Kecepatan dalam melakukan bongkar muat	Kelancaran Arus lalu lintas untuk memasuki terminal Peti Kemas									
	Jumlah Petugas yang memadai	Petugas Sigap dan Cepat									
	Petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang optimal	Prioritas Karakteristik Teknis									

Gambar 3. House Of Quality

B. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan output dari seluruh rangkaian proses QFD diatas. Hasil akhir berupa prioritas peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen pengguna jasa karena perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan tersebut didasarkan pada keinginan pengguna jasa.

Prioritas perbaikan kualitas pelayanan sebanyak 24 prioritas sesuai hasil penilaian prioritas karakteristik teknis pada *house of quality* adalah sebagai berikut.

1.	Pengembangan sistim informasi pengurusan dokumen angkutan barang	67.90
2.	Penentuan standar waktu pelayanan pemrosesan dokumen	112.60
3.	Mengadakan pelatihan tentang pelayanan dokumen angkutan barang	75.52
4.	Meningkatkan koordinasi dengan Bea Cukai	56.83
5.	Menigkatkan keterpaduan kecepatan operasi pemindahan dari kapal dengan kecepatan loading unloading keangkutan truk	67.06
6.	Peremajaan dan peningkatan kapasitas alat bongkar muat	97.44
7.	Meningkatkan keahlian petugas bongkar muat	66.52
8.	Meningkatkan jam kerja petugas bongkarmuat	55.60
9.	Menyusun sistim dan prosedur antrian truk	56.63
10.	Menyediakan areal parkir angkutan peti kemas	104.69
11.	Menata arus masuk dan keluar truk di lapangan parkir	48.38
12.	Menentukan standar pelayanan truk	48.31
13.	Menyusun kebutuhan baik jumlah dan kwalifikasi SDM	29.58
14.	Meningkatkan disiplin pegawai	56.00
15.	Penambahan pegawai untuk melayani pengurusan dokumen	82.69
16.	Mengadakan pendidikan dan latihan	74.85
17.	Mengevaluasi kinerja SDM	75.52
18.	Menerapkan sistem reward and punishment bagi yang kinerjanya rendah dan reward bagi yang kinerjanya baik	90.40
19.	Meningkatkan kesejahteraan pegawai	67.60
20.	Mengembangkan penyampaian sistim keluhan berupa penyedia Kotak pengaduan atau saran,menyediakan kartu komentar yang bias dikirim lewat Pos,menyediakan saluran telepon khusus	75.69
21.	Membina hubungan secara terus menerus kepada pelanggan	82.77
22.	Menindaklanjuti dengan segera jika ada claim dari pengguna jasa	52.23
23.	Memberikan discount kepada langganan	37.44
24.	Mengembangkan sistem informasi informasi angkutan barang	82.56

Prioritas utama yang harus dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan jasa peti kemas bagipengguna jasa di TPK Koja Tanjung Priok, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Penentuan standar waktu pelayanan pemrosesan dokumen, pemrosesan dokumen perlu ditetapkan standar waktunya sehingga dapat mengurangi antrian baik antrian petugas pengurus dokumen maupun antrian kendaraan.
2. Menyediakan areal parkir angkutan peti kemas, lapangan parkir kendaraan angkutan petikemas pada saat ini tidak disediakan secara khusus sehingga banyak kendaraan parkir di pinggir jalan menuju terminal petikemas untuk menunggu proses pengurusan dokumen yang dapat mengakibatkan kemacetan. Kendaraan yang menunggu muatan banyak parkir disamping penumpukan petikemas sehingga dapat mengganggu kelancaran operasional bongkar muat

petikemas dan dapat mengurangi tingkat keselamatan.

3. Peremajaan dan peningkatan kapasitas alat bongkar muat, alat bongkar muat yang tersedia saat ini kapasitasnya sudah tidak mencukupi dan umurnya juga sudah relative tua sehingga dapat menimbulkan biaya pemeliharaannya tinggi dan kinerjanya rendah.
4. Menerapkan sistem *reward and punishment* secara konsisten, untuk meningkatkan kinerja pegawai maka perlu secara terus menerus dikembangkan indikator penilaian kinerja pegawai dan secara berkala di adakan evaluasi sehingga dapat diukur kinerja pegawai secara berkala. Dari hasil evaluasi ini maka dapat dilakukan pembinaan pegawai dengan menerapkan *reward and funishment*
5. Membina hubungan secara terus menerus kepada pelanggan, persaingan usaha dibidang terminal petikemas untuk wilayah Jakarta TPK Koja masih kalah bersaing dengan TPK JICT sehingga perlu diadakan pembinaan terhadap pelanggan agar dapat diciptakan loyalitas.



Gambar 4. Grafik Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

6. Penambahan pegawai untuk melayani pengurusan dokumen, antrian untuk mengurus dokumen angkutan barang pada kantor pelayanan TPK

Koja relatif masih cukup panjang sehingga perlu diadakan penambahan pegawai untuk dapat meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan bagi pengguna jasa.

7. Mengembangkan sistem informasi angkutan barang, untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa maka perusahaan TPK Koja agar dapat memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan seperti posisi keberadaan barang, jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal. Informasi kalau ada perubahan dan lain-lain. Pada saat ini sudah tersedia *website* namun kualitas informasi dan kualitas sistem informasinya masih perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

- a. Hasil dari analisis *Quality Function Deployment (QFD)* dapat diidentifikasi 24 prioritas yang dapat diimplementasikan pihak manajemen untuk peningkatan terhadap kualitas pelayanan;
- b. Urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan sesuai hasil penilaian prioritas karakteristik teknis pada *house of quality* adalah sebagai berikut.
 - Penentuan standar waktu pelayanan 112.60
 - Peremajaan dan peningkatan kapasitas alat bongkar muat 104.69
 - Menyusun sistim dan prosedur antrian truk 96.77
 - Mengevaluasi kinerja masing-masing SDM (6) 90.27
 - Mengadakan pendidikan dan latihan (4) 90.15
 - Meningkatkan koordinasi dengan Bea Cukai 86.25
 - Mengembangkan penyampaian sistim keluhan berupa penyediaan kotak pengaduan atau saran, menyediakan kartu komentar yang bias dikirim lewat pos, menyediakan saluran telepon khusus 83.06
 - Memberikan informasi secara berkala kepada pelanggan tentang kinerja perusahaan 82.56
 - Mengadakan pelatihan tentang pelayanan dokumen angkutan barang

75.52

- Pengembangan sistim informasi pengurusan dokumen angkutan barang 67.90
- Meningkatkan kesejahteraan pegawai 67.60
- Meningkatkan disiplin pegawai 67.31
- Meningkatkan keterpaduan kecepatan operasi pemindahan dari kapal dengan kecepatan *loading unloading* keangkutan truk 67.06
- Meningkatkan keahlian petugas bongkar muat 66.52
- Pengadaan pegawai baik dengan mengangkat pegawai tetap atau *outsourcing* 56.00
- Meningkatkan jam kerja petugas bongkar muat 55.60
- Menindaklanjuti dengan segera jika ada claim dari pengguna jasa 52.23
- Membina hubungan secara terus menerus kepada pelanggan 52.19
- Menata arus masuk dan keluar truk di lapangan parkir 48.38
- Menentukan standar pelayanan truk 48.31
- Menyusun Indikator Penilaian Kinerja SDM 44.85
- Memberikan discount kepada langganan 37.44
- Menyusun kebutuhan baik jumlah dan kualifikasi SDM 29.58
- Membebaskan pedagang kakilima di pintu masuk terminal 22.44

B. Saran

Implementasi perbaikan kualitas pelayanan yang dapat segera dilakukan dalam jangka pendek dari 24 prioritas perbaikan pelayanan jasa peti kemas bagi pengguna jasa di TPK Koja Tanjung Priok adalah sebagai berikut :

- a. Penentuan standar waktu pelayanan pemrosesan dokumen
- b. Menyediakan areal parkir angkutan peti kemas
- c. Peremajaan dan peningkatan kapasitas alat bongkar muat
- d. Menerapkan sistem *reward and punishment* secara konsisten

- e. Membina hubungan secara terus menerus kepada pelanggan
- f. Penambahan pegawai untuk melayani pengurusan dokumen
- g. Mengembangkan sistim informasi angkutan barang

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Hidayat. 2007. *Strategi Sigma Six Peta Pengembangan Kualitas dan Kinerja Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Christopher Lovelock. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga
- Fandy Tjiptono 2011. *Service Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- , 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Freddi Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irwanto. 2006. *Focused Group Discussion*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Bandung: Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Lerbin R. Aritonang R. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- M. N. Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Singgih Santoso. 2005. *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI : Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- , 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang *Angkutan Multimoda*.
- W. Gulo. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia.

Balitbanghub