

---

## **SISTEM PENGELOLAAN PELABUHAN RAKYAT LASDAP TEMBILAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU**

**Muchti Chandra Dinata<sup>1</sup>, Tri Mardalena<sup>2</sup> dan Arief Rachman, B<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen Kepelabuhan dan Pelayaran, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Karimun, Karimun (29961), Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Manajemen Kepelabuhan dan Pelayaran, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Karimun, Karimun (29961), Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia

Surel : [mukti.asusc@gmail.com](mailto:mukti.asusc@gmail.com), [mardalena.tri@gmail.com](mailto:mardalena.tri@gmail.com), [aanmarine08@gmail.com](mailto:aanmarine08@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini di bertujuan untuk menganalisis Sistem Pengelolaan Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Penelitian ini dilaksanakan di pelabuhan rakyat Lasdap Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau dari tanggal 9 juni s/d 26 juni 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kuantitatif. Data penelitian diperoleh melalui instrument berupa angket tertutup. Instrumen ini digunakan untuk mengumpulkan data melalui dua variabel dengan 24 item pertanyaan. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan pada 50 responden, menunjukkan bahwa tingkat pelayanan di Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilahan sudah dalam kategori baik, dimana respon pengguna jasa pelabuhan rakyat Lasdap Tembilahan berada pada persentase responden sebesar 68,8%. Tidak hanya itu Tingkat kepuasan pelanggan di Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilahan pun sudah dalam kategori baik pada angka persentase sebesar 80,7%. Dan terdapat Pengaruh sistem pengelolaan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilahan yang dibuktikan dengan didapatkannya kategori sedang pada angka 0,467. Hal ini mengandung arti bahwa ada pengaruh antara sistem pengelolaan terhadap kepuasan pelanggan namun tidak terlalu signifikan.

**Kata Kunci:** Sistem, Pengelolaan, Pelabuhan Rakyat, Kepuasan, Pelanggan

---

### **I. PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi memungkinkan terjadinya otomatisasi hampir disemua bidang seperti transaksi perdagangan , pendidikan maupun dalam bidang bisnis transportasi (Tjandrawinata, 2016:04). Mengingat penting dan strategisnya peranan angkutan laut yang menguasai hajat hidup orang banyak, maka harus ada instansi atau badan usaha atau menjalankan atau menggerakkan transportasi angkutan laut tersebut.

Sistem secara umum dapat di definisikan sebagai kumpulan hal atau elemen yang saling berkerja sama atau di hubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan. Sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu : komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem dan sasaran sistem. (Sutanta 2009). Sedangkan pengertian pengelolaan menurut (Purwanto 2009) adalah kegiatan untuk mencapai sasaran-sasaran tertentu dengan menggunakan orang-orang sebagai pelaksananya.

Pelabuhan rakyat atau angkutan laut pelayaran-rakyat dalam pengelolaan dilakukan oleh orang atau perseorangan Warga Negara Indonesia atau badan usaha, pelabuhan Lasdap adalah salah satu pelabuhan rakyat yang berada di kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir (INHIL) yang masih memiliki permasalahan dalam sistem pengelolaannya, dimana masih kurangnya sumber daya manusia dalam pengelolaan pelabuhan rakyat Lasdap, kurangnya perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimpeletasian, hingga pengendalian dan pengawasan dalam sistem pengelolaan pelabuhan rakyat Lasdap, serta kurangnya seni dalam penyelesaian pekerjaan.

Rendahnya sumber daya manusia dapat mempengaruhi tingkat kepuasan bagi pengguna jasa pelabuhan, kepuasan pelanggan merupakan salah satu daya tarik bagi masyarakat untuk menggunakan jasa pelabuhan tersebut semakin berkualitasnya sumber daya manusia maka semakin baik pula sistem pengelolaan pelabuhan itu.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 9 juni s/d 26 juni 2019 di pelabuhan rakyat Lasdap Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif, penelitian Deskriptif merupakan bentuk penelitian yang paling dasar ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fonemena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengubahan variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya (hardianti, 2017). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. pendekatan ini sering disebut metode *discovery*/penemuan karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru (Sugiyono 2014). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang menggunakan jasa pelabuhan rakyat lasdap tembilahan.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner berupa angket tertutup dengan menggunakan skala likert yaitu lima alternatif jawaban Sangat baik (SB) diberi skor 5, Baik (B) diberi skor 4, Cukup (C) diberi skor 3, Kurang (K) diberi skor 2, Sangat kurang (SK) diberi skor 1, kemudian Pembagian kriteria deskriptif hanya dengan memperhatikan rentang bilangan persentase. Pembagian persentase 100% dibagi rata menjadi lima kategori sesuai dengan skala *likert* (Arikunto 2009).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Gambaran Umum Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilihan

Pengelola Pelabuhan Rakyat Lasdap sendiri dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Indragiri Hilir melalui UPT kordinator Wilayah I Kecamatan Tembilihan Kota. Pelabuhan Lasdap ini sendiri sudah lama berdiri, sebelumnya pelabuhan ini bukan diperuntukan untuk Pelabuhan penumpang tapi digunakan sebagai tempat bersandarnya kapal Bea dan Cukai pada zaman dulunya, barulah pada tahun 1996 Pelabuhan Rakyat Lasdap resmi beralih menjadi Pelabuhan umum atau Pelabuhan penumpang. Fasilitas- fasilitas yang berada di pelabuhan rakyat Lasdap terdiri dari loket pembelian tiket, loket pembelian pass pelabuhan, ruang tunggu, kantin, terminal, dan jembatan pelabuhan.

Sistem atau Alur Pelayanan Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang Pelabuhan Rakyat Lasdap dari hasil penelitian yang dilaksanakan peneliti di Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilihan bahaw sistem atau pelayanan keberangkatan dan kedatangan penumpang sudah dalam katagori baik, penumpang yang ingin berangkat dan datang ke beberapa daerah dari pelabuhan Rakyat Lasdap sudah mendapatkan fasilitas ruang tunggu yang cukup nyaman sehingga penumpang dapat menunggu kapal sebelum berangkat, walaupun masih didapat keterlambatan dan kedatangan kapal selama peneliti melakukan penelitian tetapi sebagian responden sudah mengatakan cukup puas dengan jadwal informasi keberangkatan dan kedatangan kapal. Hal ini diperkuat oleh teori Richard Oliver *dalam* Samsul Fikri. (2017) mengemukakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhnya kebutuhan.

#### 3.2. Sebaran Responden

##### 3.2.1. Tanggapan responden terhadap sistem pengelolaan

Berdasarkan Kriteria deskriptif persentase dari hasil penelitian peneliti di pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilihan terhadap Responden/pelanggan dengan menyebarkan angket/kuesioner tertutup didapat Kriteria deskriptif persentase responden sebesar 68,8% untuk sistem pengelolaan pelabuhan atau variabel X, hal ini menunjukkan jawaban responden terhadap sistem pengelolaan pelabuhan Rakyat Lasdap berada dikategori baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang berada di pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilihan cukup puas dengan sistem pengelolaan pelabuhan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Inhil melalui UPT kordinator Wilayah I Tembilihan Kota, walaupun masih terdapat beberapa kekurangan dari sistem pengelolaan Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilihan dari segi SDM maupun Fasilitas yang ada di pelabuhan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif sistem pengelolaan di pelabuhan rakyat Lasdap Tembilihan dalam kategori baik dengan persentase jawaban responden 68,8%, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas sistem pengelolaan di pelabuhan rakyat Lasdap

---

Tembilahan mendapat penilaian yang positif dan kesan yang baik di hati pelanggan. Walaupun masih ada kekurangan yang harus diperbaiki dalam sistem pengelolaannya

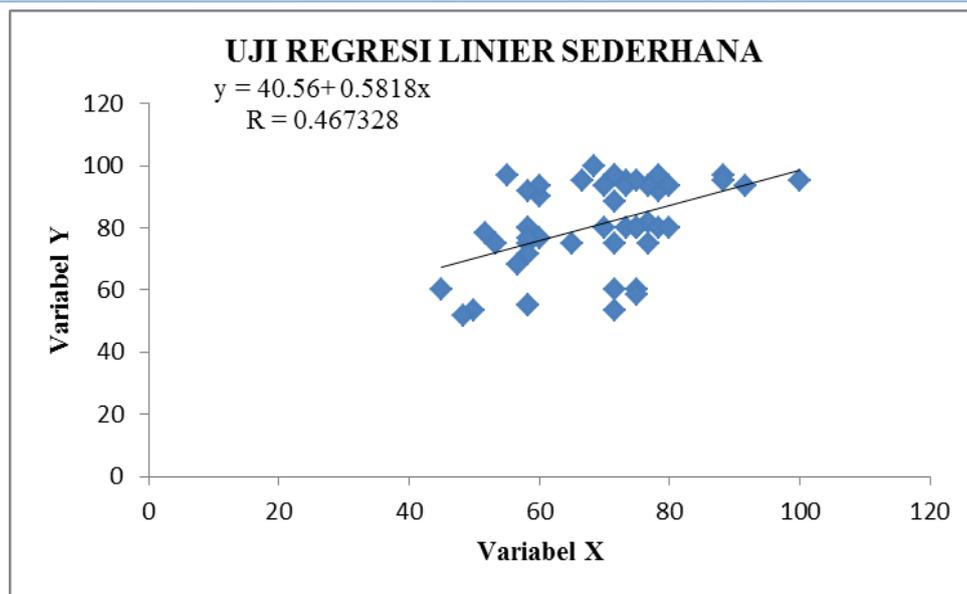
### **3.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan Kriteria deskriptif persentase dari hasil penelitian peneliti di pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilahan terhadap Responden/pelanggan dengan menyebarkan angket/kuesioner tertutup didapat Kriteria deskriptif responden sebesar 80,7% untuk kepuasan pelanggan atau variabel Y hal ini menunjukkan jawaban responden/pelanggan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan dalam kategori baik. Dari hasil persentase 80,7% menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa angkutan di pelabuhan rakyat Lasdap Tembilahan cukup puas atas pelayanan dari pengelola pelabuhan, walaupun masih terdapat kekurangan serta masukan dari pelanggan mengenai petugas yang berada di pelabuhan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa di pelabuhan rakyat Lasdap Tembilahan masuk dalam kategori baik dengan persentase jawaban responden 80,7%. Hal menunjukkan bahwa pelanggan senang dengan jasa dan pelayanan yang diberikan oleh pengelola. Hal ini sejalan dengan teori Tjiptono *dalam* Sangaji dan Sopiah (2013) menjelaskan bahwa jika jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, Sebaliknya apabila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan kualitas jasa dipersepsikan buruk.

### **3.3. Regresi Linier sederhana**

analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali 2012). Analisis regresi linier dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas yaitu Sistem Pengelolaan (X), terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilahan Kabupaten Inhil Provinsi Riau. Hasil analisis regresi linear ditunjukkan pada gambar 1.1 dibawah ini :



**Gambar 1 Uji Regresi Linier Sederhana**

Berdasarkan gambar grafik diatas dapat dijelaskan:

- 1) Koefisien regresi Sistem Pengelolaan (X) adalah sebesar 0,5818 yang artinya setiap peningkatan ataupun penurunan Sistem pengelolaan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan ataupun penurunan sebesar 0,5818.
- 2) Koefisien regresi kepuasan pelanggan (Y) adalah 40,56 yang artinya apabila nilai dari variabel lainnya tetap (konstan), maka kepuasan pelanggan pelabuhan adalah sebesar 40,56.
- 3) Persamaan regresi kepuasan pelanggan =  $40,56 + 0,5818$  (sistem pengelolaan) persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:
  - a) Konstanta sebesar 40,56 berarti bahwa tanpa adanya peningkatan dari kepuasan pelanggan yang tinggi dari sistem pengelolaan, maka kualitas sistem pengelolaan adalah sebesar 40,56 satuan.
  - b) Jika variabel sistem pengelolaan (variabel bebas) nilainya 1 (satu), maka akan menyebabkan peningkatan (karena tanda positif) pada kepuasan pelanggan (variabel terikat) dengan nilai sebesar 40,56.

Hasil analisis regresi linier sederhana Koefisien regresi Sistem Pengelolaan (X) adalah sebesar 0,5818 yang artinya setiap peningkatan ataupun penurunan nilai Sistem Pengelolaan, maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan ataupun penurunan sebesar 0,5818. Koefisien regresi Kepuasan Pelanggan (Y) adalah 40,56 yang artinya apabila nilai dari variabel lainnya tetap (konstan), maka kualitas pelayanan pelabuhan adalah sebesar 40,56. Persamaan regresi: Kepuasan Pelanggan =  $40,56 + 0,5818$  (Sistem Pengelolaan).

Analisis regresi linier sederhana ini juga sejaland engan sistem perhitungan menggunakan SPSS seperti pada Tabel 1. I bawah ini:

**Tabel 1. koefisien Korelasi Tingkat Hubungan**

		Sistem Pengelolaan	Kepuasan Pelanggan
Sistem pengelolaan	Pearson Correlation	1	.467**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	50	50
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.467**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	50	50

\*\* . Korelasi signifikan pada tingkat 0,01 (2-tailed).

Dari hasil interpretasi koefisien korelasi regresi linier sederhana di atas yaitu 0,467 dapat disimpulkan bahwa hubungan pengaruh dari sistem pengelolaan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hubungan sedang yang artinya ada pengaruh sistem pengelolaan terhadap kepuasan pelanggan tetapi tidak terlalu signifikan. Hasil analisis korelasi regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS menunjukkan tingkat hubungan sistem pengelolaan dan kepuasan pelanggan sebesar 0,467 atau dalam kategori sedang artinya sistem pengelolaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan tapi tidak terlalu signifikan. Artinya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pengguna jasa terhadap kualitas sistem pengelolaan yang diberikan oleh pengelola Pelabuhan Rakyat Lasdap yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Inhil Melalui UPT Kordinator Wilayah I Tembilahan yang tercermin dari aspek, sumber daya manusia, fungsi manajemen, dan seni dalam menyelesaikan pekerjaan.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa Tingkat pelayanan di pelabuhan rakyat Lasdap Tembilahan sudah dalam kategori baik, dimana respon pengguna jasa pelabuhan rakyat Lasdap Tembilahan berada pada persentase responden sebesar 68,8%, Tingkat kepuasan pelanggan di pelabuhan rakyat Lasdap Tembilahan sudah dalam kategori baik, dimana respon pengguna jasa pelabuhan rakyat Lasdap Tembilahan berada pada persentase responden sebesar 80,7%, sedangkan Pengaruh sistem pengelolaan terhadap kepuasan pelanggan di Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilahan berada pada angka 0,467 pada kategori sedang, artinya ada pengaruh antara sistem pengelolaan terhadap kepuasan pelanggan tapi tidak terlalu signifikan

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada. Ibu Ir. Tri Mardalena, M.M selaku dosen pembimbing I dan Bapak Arief Rachman B, S.Pi., M.Si selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan selama penelitian ini. Terimakasih kepada Ibu Nisha Desfi Arianti, S.Pi., M.Si., Ibu Mey Krisselni Sitompul, S.Pi., M.M

---

selaku dosen penguji yang selalu memberikan saran dalam penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada mahasiswa angkatan 2015 program studi manajemen kepelabuhan dan pelayaran yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis selama melakukan penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Rineka Cipta. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisa Multivariale dengan Program IBM SPSS 20*. Universitas Diponegoro : Badan Penerbit- Semarang
- Hardianti, Sitti. 2017. *Implementasi kurikulum 2013 pada proses pembelajaran oleh guru mata pelajaran fisika tingkat SMAN di Kabupaten Bone. (Skripsi)* . UIN Alauddin : Makassar
- Purwanto. 2009. *Evaluasi Hasil Belajar*. Pustaka Belajar: Yogyakarta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Sutanta, E. 2009. *Sistem Infomasi Manajemen*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Tjandrawina, R.R. 2016. *Industri 4.0: Revolusi Pendidikan Abad ini dan Pengaruhnya pada Bidang Kesehatan dan Bioteknologi*. Jurnal Medicinus, Vol 29, Nomor 1, Edisi April.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia : Malang