

ANALISIS KEPUASAN PEMILIK KAPAL TERHADAP PENGURUSAN CLEARANCE KEBERANGKATAN KAPAL NELAYAN DI PT. PUTRA BUKIT RAYA LINE UNTUK WILAYAH PENANGKAPAN DI LAUT KARIMUN

¹ Abdul Aziz Yulianto, ²Tri Mardalena, ³Mey Krisselni Sitompul

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Kepelabuhan dan Pelayaran, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Karimun,
Indonesia

abdulyulinto16@gmail.com; mardalenatri@gmail.com; meykrisselni@universitaskarimun.ac.id

Email Penulis Korespondensi : abdulyulinto16@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the assessment of customer / ship owner satisfaction, of the performance carried out by PT Putra Bukit Raya Line in managing the clearance of departure of fishing boats in the Karimun Sea. The subjects in this study were 30 customers / ship owners, to assess the performance carried out by PT Putra Bukit Raya Line in carrying out clearance management services, which were authorized by customers / ship owners to the ship agency company. The selection of the subject of this research is based on customer satisfaction / shipowners at PT Putra Bukit Raya Line. Based on the results showed, the quality of service between the percentage interval on the independent variable X quality of clearance management services 89.12%, and the dependent variable Y customer satisfaction / shipowner 89.06% at PT Putra Bukit Raya Line in accordance with the descriptive percentage criteria 81% - 100%, with the category strongly agreeing on the quality of clearance management services. The research results from each dimension show that the physical evidence dimension (Tangible) is the dimension that has the smallest quality value, while the largest quality value is in the empathy dimension (Empathy).

Keywords : Shipowner Satisfaction, Departure Clearance, TERRA

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian kepuasan pelanggan/pemilik kapal, terhadap kinerja yang dilakukan PT. Putra Bukit Raya Line dalam pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan di Laut Karimun. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan/pemilik kapal yang berjumlah 30 orang, untuk menilai kinerja yang dilakukan PT. Putra Bukit Raya Line dalam melakukan jasa pengurusan clearance, yang dikuasakan oleh pelanggan/pemilik kapal terhadap perusahaan keagenan kapal tersebut. Pemilihan subjek penelitian ini berdasarkan pada kepuasan pelanggan/pemilik kapal di PT. Putra Bukit Raya Line. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan, kualitas pelayanan antara interval persentase terhadap variabel independen X kualitas jasa pengurusan clearance 89,12%, dan variabel dependen Y kepuasan pelanggan/pemilik kapal 89,06% di PT. Putra Bukit Raya Line sesuai dengan kriteria deskriptif presentase 81% - 100%, dengan kategori sangat setuju terhadap kualitas jasa pelayanan pengurusan clearance. Hasil penelitian dari tiap dimensi menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (Tangible) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil, sedangkan nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi empati (Empathy).

Kata kunci : Kepuasan Pemilik Kapal, Pengurusan Clearance Keberangkatan, TERRA

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri pelayaran di Wilayah Tanjung Balai Karimun saat ini semakin meningkat pesat dilihat dari sektor sumber daya kelautan yang sangat menjanjikan bagi kelangsungan perekonomian masyarakat nelayan di wilayah Tanjung Balai Karimun, dalam menunjang kelancaran kegiatan perekonomian khususnya sektor perikanan maka ada peran serta pemilik kapal yang memotori suatu alur sumber daya manusia untuk mendorong sistem perekonomian

wilayah Tanjung Balai Karimun, dimana pihak pemilik kapal saat ini merupakan ujung tombak yang dapat mendukung untuk terciptanya lapangan kerja baru bagi masyarakat dan produksi hasil penangkapan ikan yang melimpah. Dalam semua hal ini yang menyangkut kegiatan sektor perikanan dan sumber daya manusia diperlukan suatu perusahaan pelayaran rakyat/keagenan kapal dalam mengurus dari jenis kegiatan-kegiatan perikanan sampai lisensi dokumen kelengkapan kapal agar tidak ada kendala dalam pelayaran ke laut karimun.

Usaha perikanan memerlukan pengelolaan data dan dokumen yang akurat meliputi input dan output data-data yang bersifat fisik dan sistem komputerisasi, seiring dengan meningkatnya jumlah kapal dan jumlah pelanggan/pemilik kapal, maka perusahaan pelayaran rakyat sangat vital dalam pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan/penangkap ikan.

PT. Putra Bukit Raya Line adalah salah satu perusahaan yang aktif dalam bidang jasa keagenan kapal dalam pengurusan dokumen-dokumen administrasi perizinan untuk kapal-kapal perikanan yang ada di kabupaten karimun. dalam mekanismenya perusahaan ini sangat mengedepankan nilai-nilai kepuasan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah pemilik kapal, demi mencapai hasil yang maksimal dalam pengurusan clearance keberangkatan kapal perlu peran serta nahkoda kapal dan pemilik kapal agar menyampaikan data-data dan informasi secara benar untuk kelancaran pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan yang akan melakukan pelayaran.

Pengurusan clearance diperlukan segala kesiapan kapal, kecepatan dan keakuratan data-data dari nahkoda kapal/pemilik kapal yang akan mempengaruhi semua sistem kelancaran dalam keberangkatan kapal ke Laut Karimun, mengingat perusahaan jasa keagenan kapal saat ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam kelancaran kegiatan dan aktifitas pelayaran bagi pemilik kapal perikanan melakukan pendampingan bagi nahkoda kapal membantu segala kesiapan administrasi pengapalan perikanan.

Atas dasar inilah penulis mengangkat judul tentang “Analisis Kepuasan Pemilik Kapal Terhadap Pengurusan Clearance Keberangkatan Kapal Nelayan Di PT. Putra Bukit Raya Line Untuk Wilayah Penangkapan Di Laut Karimun

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan di Perusahaan Pelayaran PT. Putra Bukit Raya Line yang beralamat di Jl. Makmur RT.006/RW.003 Kelurahan Baran Barat, Kecamatan Meral, Kabupaten Karimun. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan di PT. Putra Bukit Raya Line yang terdiri dari 3 Bagian yaitu: Manager Operasional (1 orang), Staff

Administrasi (1 orang), Staff Operasional (1 orang) dan pemilik kapal sebanyak (30 orang). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel sistematis (sample systematic) adalah teknik sampling yang menggunakan nomor urut dari populasi baik yang berdasarkan nomor yang diterapkan sendiri oleh peneliti maupun nomor identitas tertentu ruang dengan urutan yang seragam atau pertimbangan sistematis lainnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Dari kuisisioner yang sudah di isi para responden, maka didapati data responden sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin secara umum dapat memberikan perbedaan perilaku seseorang dan cara penilaian seseorang terhadap apa yang dilihat. Karakteristik Responden dapat digunakan untuk mengetahui suatu perbedaan dari responden berdasarkan perbedaan jenis kelamin. Hal itu berfungsi untuk memberikan gambaran dari responden yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian. Untuk Lebih jelas dapat dilihat di bawah tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Perempuan	5 Orang	18,75%
2	Laki-laki	25 Orang	81,25%
	Jumlah	30 orang	100%

b. Usia / Umur

Umur berkaitan dengan perilaku seseorang yang ada di lokasi kerja, biasanya adalah gambaran dalam menyikapi penilaian akan pengalaman dan tanggung jawab. Dalam Karakteristik responden juga mencakup segi usia/umur yang mempengaruhi pandangan dalam menyikapi sebuah masalah atau kinerja.

Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	22-35 Tahun	20 orang	66,5%
2	36-50 Tahun	10 orang	33,5%
Jumlah		30 orang	100%

2. Kriteria Deskriptif Presentase

Untuk hasil penelitian ini bertujuan untuk melihat interval persentase terhadap tingkat kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pelanggan/pemilik kapal di PT. Putra Bukit Raya Line yang dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel 3.3 Kriteria Deskriptif Presentase Hasil Penelitian

Keterangan	Interval Persentase	Kategori
1. Kualitas Jasa Pengurusan Clearance 89,12%	81% - 100%	Sangat Setuju
	61% - 80%	Setuju
	41% - 60%	Kurang Setuju
2. Kepuasan Pelanggan 89,06%	21% - 40%	Tidak Setuju
	1% - 20%	Sangat Tidak Setuju

Uji kriteria deskriptif persentase dilakukan dengan memasukkan hasil pengumpulan data jumlah skor yang diperoleh responden dan jumlah skor maksimal item pertanyaan kuisisioner dari 30 responden pengguna jasa/pelanggan PT. Putra Bukit Raya Line, kemudian diolah menggunakan SPSS dan menggunakan rumus analisis deskriptif persentase.

a. Kualitas jasa pelayanan

Berdasarkan kriteria deskriptif persentase dari hasil penelitian di PT. Putra Bukit Raya Line Tanjung Balai Karimun dengan menyebarkan kuisisioner didapat kriteria deskriptif persentase responden sebesar 89,12% untuk Kualitas Pelayanan Pengurusan Clearance (Variabel X) untuk menunjukkan jawaban dari penyebaran kuisisioner terhadap kualitas jasa pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan/pemilik kapal PT. Putra Bukit Raya Line

puas terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan perusahaan pelayaran rakyat tersebut. Meskipun terdapat kelemahan dari hasil kuisisioner yaitu kurangnya lokasi tempat parkir diperusahaan dan alat transportasi yang kurang memadai.

b. Kepuasan pelanggan

Berdasarkan kriteria deskriptif persentase dari hasil penelitian di PT. Putra Bukit Raya Line Tanjung Balai Karimun dengan menyebarkan kuisisioner didapat kriteria deskriptif persentase responden sebesar 89,06% untuk Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) untuk menunjukkan jawaban dari penyebaran kuisisioner terhadap Kepuasan Pelanggan/Pemilik Kapal.

Hal ini menunjukkan jika pelanggan/pemilik kapal di PT. Putra Bukit Raya Line setuju terhadap Kepuasan pelanggan/pemilik kapal yang diberikan perusahaan tersebut. Meskipun terdapat kelemahan dari hasil kuisisioner yaitu kurangnya cara berpakaian yang ditunjukkan karyawan diperusahaan pelayaran rakyat tersebut.

3. Uji Validitas

Uji ini menggunakan program aplikasi SPSS 17.0 maka mendapat hasil yaitu dari 20 poin pertanyaan dinyatakan valid

4. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui keteraturan dan keakuratan data hasil pengukuran suatu instrumen apabila instrumen tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur objek atau responden. Pengujian reliabilitas instrumen ini dilakukan menggunakan teknik Alpha Cronbach yakni perhitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi diantara butir-butir pertanyaan dalam kuisisioner

Tabel 3.4 Uji Reabilitas SPSS Kepuasan Pelanggan/Pemilik Kapal

Kuesioner Pernyataan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kuesioner 1	32,7000	36,958	,466	,950
Kuesioner 2	32,8000	35,853	,664	,942
Kuesioner 3	32,9000	33,989	,824	,935
Kuesioner 4	32,7500	33,671	,777	,937
Kuesioner 5	32,6000	32,674	,848	,933
Kuesioner 6	32,5000	32,789	,871	,932
Kuesioner 7	32,6500	33,187	,849	,933
Kuesioner 8	32,6000	33,305	,849	,933
Kuesioner 9	32,6000	33,305	,849	,933
Kuesioner 10	32,6000	34,989	,651	,942

5.Uji T-tes

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka dijawab melalui hipotesis yang dihitung dari data-data yang terkumpul. Pengujian statistik disini dimaksudkan untuk melakukan pengujian yang telah diperkirakan, dalam pengujian hipotesis ini peneliti menggunakan rumus t-test. Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Analisis Kepuasan Pemilik Kapal Terhadap Pengurusan Clearance Keberangkatan Kapal Nelayan DI. PT. Putra Bukit Raya Line Untuk Wilayah Penangkapan Di Laut Karimun Tidak Berjalan dengan Efektif atau $\leq 70\%$.”

Dengan demikian efektivitas pelayanan dalam pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan di PT. Putra Bukit Raya Line Tanjung Balai Karimun adalah jumlah data yang terkumpul dibagi skor ideal yaitu $2.360 : 3000 = 0,7866$ atau $78,66\%$ dari yang diharapkan. Dari skor tersebut, maka rata-ratanya adalah $3.000 : 30 = 100$ maka pengujian ini didasarkan pada uji pihak kanan. Analisis Kepuasan Pemilik Kapal Terhadap Pengurusan Clearance Keberangkatan Kapal Nelayan Di PT. Putra Bukit Raya Line Untuk Wilayah Penangkapan Di Laut Karimun nilai yang dihipotesiskan adalah paling tinggi 70% dari nilai ideal. Ini berarti bahwa $0,7 \times 3.000 = 2.100$ dibagi $30 = 70$.

Uji perbedaan pada penelitian ini menggunakan teknik statistik Independent-Sample T Test dengan bantuan SPSS versi 17.0 for Windows. Hasil uji perbedaan data penelitian ditampilkan pada tabel 4.10 sebagai berikut.

Tabel 3.5 Hasil Perhitungan Uji Perbedaan Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means
	F	Sig.	t
Pengurusan Clearance Equal variances assumed	,644	,428	,295
Equal variances not assumed			,373

Tabel 3.6 Independent Samples Test

		<i>t-test for Equality of Means</i>		
		<i>df</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Mean Difference</i>
Pengurusan Clearance	<i>Equal variances assumed</i>	31	,770	1,20000
	<i>Equal variances not assumed</i>	2,761	,736	1,20000

Tabel 3.7 Independent Samples Test

		<i>t-test for Equality of Means</i>		
		<i>Std. Error Difference</i>	<i>95% Confidence Interval of the Difference</i>	
			<i>Lower</i>	<i>Upper</i>
Pengurusan Clearance	<i>Equal variances assumed</i>	4,06658	-7,09384	9,49384
	<i>Equal variances not assumed</i>	3,21314	-9,54533	11,94533

Pengaruh pengurusan clearance terhadap kualitas jasa pelayanan berdasarkan analisis deskriptif persentase diketahui bahwa kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh PT. Putra Bukit Raya Line dalam pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan ke Laut Karimun sebesar 89,12% (tinggi), sedangkan dalam segi kepuasan pelanggan/pemilik kapal sebesar 89,06% (tinggi). Hal ini mengidentifikasi bahwa pelanggan/pemilik kapal memberikan

tanggapan bahwa faktor kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh PT. Putra Bukit Raya Line dalam melakukan pengurusan clearance keberangkatan kapal penangkap ikan di Laut Karimun bernilai baik dan menjadi faktor yang disetujui oleh pelanggan/pemilik kapal dalam memakai jasa layanan PT. Putra Bukit Raya Line. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai koefisien variabel jasa pelayanan pada persamaan regresi uji reabilitas Cronbach's Alpha yaitu sebesar 0.943.

Hasil dari pengolahan data membuktikan bahwa jasa pelayanan pengurusan clearance yang diberikan oleh PT. Putra Bukit Raya Line berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa pelanggan/pemilik karena nilai $T_{hitung} 8,007 > T_{tabel} 1,701$. Hal ini terjadi dikarenakan masih banyak pelanggan/pemilik kapal yang ragu terhadap pemahaman pengurusan clearance dan masih rendahnya pengetahuan pelanggan/pemilik kapal terhadap kendala saat melakukan keberangkatan kapal nelayan ke Laut Karimun, sesungguhnya ini wajar karena pelanggan/pemilik kapal tidak mengetahui pasti tentang peraturan/regulasi yang ditetapkan pemerintah pusat maupun daerah.

Namun menariknya, karena ternyata sistem operasional PT. Putra Bukit Raya Line dalam melakukan pelayanan masih ada kekurangan yaitu alat pendukung transportasi dan lahan parkir yang masih kurang sesuai harapan para pelanggan/pemilik kapal. Ditinjau dari mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 25 responden dan perempuan sebesar 5 responden yang berkisar 22-35 tahun dapat dikatakan bahwa usia mayoritas responden masih muda sangat memperlumahkan tentang lahan parkir dan alat pendukung transportasi.

Penelitian ini juga mendukung hasil temuan, menurut Wibowo (2000), dalam penelitiannya tentang kinerja produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kesetiaan pelanggan, menemukan bahwa kinerja prodek secara langsung dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan secara tidak langsung dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan melalui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Produk dalam penelitian ini adalah layanan jasa pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan, meskipun dalam penelitian ini tidak dilakukan secara khusus

menyangkut keinerja pelayanan dan kesetiaan pelanggan, tetapi secara umum dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang dialami/dirasakan oleh pelanggan/pemilik kapal akan mendorong mereka untuk menggunakan kembali jasa pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan, sehingga dapat diartikan secara ringkas kepuasan pelanggan/pemilik kapal akan meningkatkan kesetiaan mereka terhadap jasa pelayanan pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan. Kepuasan ini akan muncul apabila layanan yang diberikan sesuai dengan kualitas yang diharapkan para pelanggan/pemilik kapal.

Tentang pengujian hipotesis bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari data tersebut dijelaskan bahwa analisis kepuasan pemilik kapal terhadap pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan di PT. Putra Bukit Raya Line untuk wilayah penangkapan di Laut Karimun sudah mencapai angka 89,06%, yang artinya menjawab rumusan masalah yang telah diuraikan tentang seberapa besar analisis kepuasan pemilik kapal terhadap pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan di PT. Putra Bukit Raya Line untuk wilayah penangkapan di Laut Karimun sudah mencapai angka yang sudah berjalan dengan efektif dan baik. Secara keseluruhan pelayanan jasa pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan yang diberikan oleh di PT. Putra Bukit Raya Line Tanjung Balai Karimun sudah termasuk kedalam kategori baik yaitu mencapai 89,06% dari angka minimal 70%. Sebagaimana dari hasil penelitian bahwa keberhasilan pelayanan jasa pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan di PT. Putra Bukit Raya Line dalam memberikan pelayanan jasa pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dengan penyebaran angket yang dilakukan peneliti dalam bentuk pernyataan dari berbagai sub indikator yang telah dipaparkan sebelumnya kepada pelanggan/pemilik kapal yang telah menyerahkan tanggung jawab keberangkatan kapal kepada perusahaan pelayanan rakyat..

Keberhasilan tersebut dipengaruhi karena pada saat ini PT. Putra Bukit Raya Line Tanjung Balai Karimun telah terbentuk suatu sistem yang terpadu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/pemilik kapal. Dengan adanya sistem operasional tersebut diharapkan dapat memberikan

pelayanan secara cepat dan maksimal kepada pemohon jasa pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan sesuai dengan perjanjian layanan dan kesepakatan dari PT. Putra Bukit Raya Line Tanjung Balai Karimun itu sendiri yaitu memberikan kepastian persyaratan, kepastian keakuratan dokumen-dokumen, kepastian waktu penyelesaian terhadap pelanggan/pemilik kapal, dibalik adanya sistem operasional pengurusan clearance keberangkatan kapal tersebut, yang masih menjadi perhatian adalah masih kurangnya lahan/area parkir dan alat-alat transportasi penunjang kinerja perusahaan PT. Putra Bukit Raya Line sehingga mempengaruhi dalam kinerja operasional keseluruhan yang diberikan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian ini diketahui bahwa seluruh pelanggan/pemilik kapal mayoritas mereka puas terhadap kinerja yang dilakukan PT. Putra Bukit Raya Line, meskipun ada hal yang masih perlu diperbaiki yaitu alat transportasi penunjang kinerja perusahaan dan lahan parkir yang masih sempit. Hal tersebut tersemat pada :

- a. Secara keseluruhan pelayanan jasa pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan yang diberikan oleh di PT. Putra Bukit Raya Line Tanjung Balai Karimun sudah termasuk kedalam kategori baik yaitu mencapai 89,06% dari angka minimal 70% sedangkan angka kepuasan pelanggan/pemilik kapal mencapai 89,12%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan/pemilik kapal sangat baik.
- b. Selanjutnya dari hasil penelitian dilihat berdasarkan uji t menunjukkan bahwa nilai-nilai kepuasan pelanggan/pemilik kapal terhadap pengurusan clearance keberangkatan kapal nelayan di PT. Putra Bukit Raya Line adalah *reability*, *tangible*, *responsiviness*, *empathy*, *assurance*. Dimana faktor yang paling mencolok dalam tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan uji SPSS adalah *Empathy*. Dan faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat kurangnya kepuasan pelanggan/pemilik kapal berdasarkan hasil uji SPSS adalah *Tangible*.

DAFTAR PUSTAKA

Amin, Wibowo (2000), *“Kunci Sukses Pelayanan”*
Yogyakarta : Liberty.

Lexy J. Moleong (2011: 248), *“Teknik Analisis
Penelitian Kuantitatif”*, PT. Remaja Rosda
Karya.

Sugiyono, (2015 : 206). *“Metode Penelitian
Analisis Deskriptif”*.

Undang – Undang No.17 Tahun 2008 *“Tentang
Pelayanan”*.