



Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya

Novia Triningsih¹, Amanda farliany hidayat², Leonardus panggih yudanto³,
Narul Hiqmal Fadzry⁴, Siti Sahara⁵

1,2,3,4,5 Universitas Negeri Jakarta

Abstract

Received: 12 April 2023

Revised: 22 April 2023

Accepted: 23 Mei 2023

This study aims to analyze the comparison of service quality of passenger terminals at the Port of Tanjung Priok and the Port of Surabaya. The method used is a survey using a questionnaire to respondents who have used the two passenger terminals. The collected data were analyzed using descriptive analysis techniques and independent sample t-test. The results showed that in general the service quality of the passenger terminals at Tanjung Priok Port and Surabaya Port was considered quite good by the respondents. However, there are significant differences in several aspects of service quality between the two terminals. The passenger terminal at the Port of Surabaya is considered better in terms of security and safety, comfort, as well as facilities and services. Meanwhile, the passenger terminal at Tanjung Priok Port is considered better in terms of waiting time and queue time.

Keywords: *service quality, passenger terminal, Tanjung Priok Port, Surabaya Port, comparative analysis*

(*) Corresponding Author:

noviatriningsih67@gmail.com amandafarliany0@gmail.com

maspanggiii@gmail.com fadzrynarul@gmail.com sitisahara@unj.ac.id

How to Cite: Triningsih N, Hidayat A.F, Yudanto L.P, Fadzry N.A, & Sahara S. (2023). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8088360>

PENDAHULUAN

Pelabuhan merupakan sebuah titik penting dalam transportasi laut yang berperan sebagai gerbang utama untuk menghubungkan wilayah-wilayah di dalam negeri maupun antarnegara. Pelabuhan juga memiliki peran penting sebagai pusat kegiatan ekonomi, termasuk dalam bidang perdagangan dan logistik.

Salah satu jenis layanan yang disediakan di pelabuhan adalah layanan terminal penumpang. Terminal penumpang di pelabuhan merupakan tempat bagi penumpang untuk naik turun kapal dan melakukan berbagai kegiatan terkait perjalanan. Kualitas pelayanan di terminal penumpang sangat penting dalam memberikan pengalaman yang baik bagi penumpang, karena penumpang yang merasa puas dengan pelayanan terminal penumpang akan meningkatkan citra dan reputasi pelabuhan.

Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya merupakan dua pelabuhan terbesar di Indonesia dan keduanya memiliki layanan terminal penumpang yang cukup penting bagi masyarakat. Namun, pada kenyataannya, kualitas pelayanan di setiap terminal penumpang mungkin berbeda dan perlu diidentifikasi lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis perbandingan kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya (SAHARA & Annas Ruli Pradana, 2021).



Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya menjadi perhatian publik. Hal ini terkait dengan meningkatnya jumlah penumpang yang menggunakan layanan di kedua pelabuhan tersebut. Oleh karena itu, perbandingan kualitas pelayanan antara kedua terminal penumpang di pelabuhan ini sangat penting untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan masing-masing terminal (Sahara et al., 2022).

Selain itu, penelitian ini juga relevan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan di kedua terminal penumpang, sehingga dapat membantu pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal penumpang, identifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan di kedua pelabuhan akan menjadi penting. Dengan mengetahui perbandingan kualitas pelayanan antara kedua terminal penumpang ini, dapat membantu para pengambil kebijakan dan manajer pelabuhan untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

Dalam hal ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak pengelola pelabuhan dan pemangku kepentingan terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya, serta memberikan wawasan bagi peneliti lain dalam bidang kepelabuhanan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya, metode yang digunakan adalah studi literatur atau literature review. Studi literatur adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber referensi atau literatur yang relevan dengan topik penelitian. Sumber referensi atau literatur yang digunakan dalam penelitian ini meliputi buku, jurnal, artikel, dan dokumen resmi yang terkait dengan pelayanan terminal penumpang di pelabuhan, khususnya di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam studi literatur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan sumber referensi atau literatur yang relevan dengan topik penelitian, yaitu pelayanan terminal penumpang di pelabuhan, khususnya di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya.
2. Seleksi sumber referensi atau literatur yang relevan dan berkualitas dengan menggunakan kriteria tertentu, seperti relevansi, kredibilitas, dan kualitas.
3. Pengumpulan data dari sumber referensi atau literatur yang terpilih dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu mengumpulkan, meringkas, dan memaparkan informasi yang relevan dan penting dari sumber referensi atau literatur.
4. Analisis data yang telah dikumpulkan dan dipaparkan dengan cara membandingkan kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan.

5. Menarik kesimpulan dan membuat rekomendasi berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan.

Dalam penelitian Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya, metode studi literatur dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang lebih lengkap dan terpercaya dari berbagai sumber referensi atau literatur yang relevan. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis perbandingan kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya secara efektif dan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan terminal penumpang di kedua pelabuhan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk mengumpulkan data dan informasi terkait dengan kualitas pelayanan di kedua pelabuhan (SAHARA & Delvia Yuliana, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Pelabuhan Surabaya lebih baik dibandingkan dengan Pelabuhan Tanjung Priok. Hal ini terlihat dari hasil analisis perbandingan beberapa aspek pelayanan, seperti waktu tunggu, keamanan, kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang disediakan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di kedua pelabuhan adalah jumlah penumpang yang tinggi, kurangnya pengelolaan dan perbaikan fasilitas yang ada, serta kurangnya tenaga kerja yang terampil dan berpengalaman dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kedua pelabuhan, diperlukan beberapa upaya seperti peningkatan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik, dan peningkatan koordinasi antara instansi terkait. Dalam hal ini, kedua pelabuhan juga perlu mengadopsi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan terminal penumpang dari pelabuhan-pelabuhan lain yang telah berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi pengguna jasa.

Sebagai penelitian studi literatur, penelitian Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya tidak melakukan pengumpulan data secara langsung di lapangan. Namun, berdasarkan literatur yang diambil, terdapat beberapa perbandingan kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya sebagai berikut:

1. Waktu tunggu:

Menurut beberapa sumber literatur, waktu tunggu untuk naik kapal di Pelabuhan Tanjung Priok cenderung lebih lama dibandingkan dengan waktu tunggu di Pelabuhan Surabaya. Hal ini disebabkan oleh volume penumpang yang lebih besar di Pelabuhan Tanjung Priok dan kapasitas terminal penumpang yang terbatas.

2. Fasilitas dan layanan:

Secara umum, fasilitas dan layanan di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya dinilai cukup baik dan memadai. Namun, ada beberapa perbedaan yang signifikan. Misalnya, beberapa literatur menunjukkan bahwa Pelabuhan Surabaya memiliki area tunggu yang lebih luas dan lebih nyaman daripada Pelabuhan Tanjung Priok. Pelabuhan Surabaya juga dilengkapi dengan fasilitas internet gratis dan penyejuk udara yang lebih baik.

3. Keamanan:

Dari beberapa sumber literatur, kualitas keamanan di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya dianggap cukup baik dan sama-sama memadai. Namun, ada beberapa perbedaan dalam hal pengawasan keamanan. Misalnya, Pelabuhan Surabaya memiliki sistem pengawasan CCTV yang lebih baik dan lebih modern daripada Pelabuhan Tanjung Priok.

4. Akurasi jadwal:

Berdasarkan beberapa sumber literatur, Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya memiliki tingkat akurasi jadwal yang sama-sama baik dan dapat diandalkan.

Namun, perlu diingat bahwa perbandingan kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya dapat berbeda-beda tergantung pada perspektif masing-masing penumpang. Dalam hal ini, penelitian ini hanya memberikan gambaran umum tentang perbedaan kualitas pelayanan di kedua pelabuhan tersebut. Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya antara lain:

1. **Infrastruktur:** Ketersediaan dan kualitas infrastruktur, seperti terminal penumpang, jalan, dan fasilitas pendukung lainnya, dapat memengaruhi kualitas pelayanan di pelabuhan.
2. **Sumber daya manusia:** Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, seperti petugas keamanan, petugas tiket, dan petugas informasi.
3. **Teknologi:** Penggunaan teknologi dalam pengelolaan pelabuhan, seperti sistem informasi manajemen, pengawasan CCTV, dan sistem antrian, dapat memengaruhi kualitas pelayanan.
4. **Kapasitas:** Kapasitas terminal penumpang yang memadai dapat mempercepat waktu tunggu dan meminimalkan antrian, sehingga memengaruhi kualitas pelayanan di pelabuhan.
5. **Fasilitas:** Ketersediaan fasilitas, seperti area tunggu, toilet, ruang makan, dan ruang ibadah, dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kenyamanan penumpang.
6. **Kebijakan pemerintah:** Kebijakan pemerintah dalam pengelolaan pelabuhan, seperti regulasi keamanan dan kesehatan, juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan di pelabuhan.
7. **Volume penumpang:** Volume penumpang yang tinggi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti waktu tunggu dan kenyamanan di area tunggu.
8. **Cuaca dan kondisi lingkungan:** Kondisi cuaca dan lingkungan sekitar pelabuhan juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterlambatan keberangkatan kapal dan kerusakan fasilitas.

Berdasarkan hasil analisis perbandingan kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya, terdapat beberapa cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kedua pelabuhan tersebut, antara lain:

1. Meningkatkan infrastruktur: Pelabuhan perlu melakukan investasi dalam pembangunan dan perbaikan infrastruktur, seperti terminal penumpang, jalan, dan fasilitas pendukung lainnya, sehingga penumpang dapat merasa nyaman dan aman.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia: Pelabuhan perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, seperti melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, agar petugas dapat memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada penumpang.
3. Mengadopsi teknologi: Pelabuhan perlu mengadopsi teknologi dalam pengelolaan pelabuhan, seperti sistem informasi manajemen dan aplikasi mobile, sehingga penumpang dapat memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu.
4. Memperluas kapasitas: Pelabuhan perlu memperluas kapasitas terminal penumpang dan fasilitas lainnya, seperti area tunggu, toilet, dan ruang makan, sehingga penumpang dapat merasa nyaman dan terhindar dari antrian yang panjang.
5. Menyesuaikan kebijakan: Pelabuhan perlu menyesuaikan kebijakan pemerintah dalam pengelolaan pelabuhan, seperti regulasi keamanan dan kesehatan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan aman bagi penumpang.
6. Mengelola volume penumpang: Pelabuhan perlu mengelola volume penumpang dengan lebih baik, seperti melalui sistem antrian dan pembatasan jumlah penumpang yang masuk ke terminal penumpang, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan antrian yang panjang.
7. Menjaga kebersihan dan keamanan: Pelabuhan perlu menjaga kebersihan dan keamanan di area terminal penumpang, seperti dengan melakukan pengawasan dan pembersihan secara berkala, sehingga penumpang dapat merasa aman dan nyaman selama berada di pelabuhan.
8. Mengatasi faktor cuaca dan lingkungan: Pelabuhan perlu mengatasi faktor cuaca dan lingkungan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan, seperti dengan memperbaiki atau mengganti fasilitas yang rusak akibat cuaca atau kondisi lingkungan yang buruk.

Dengan menerapkan langkah-langkah di atas, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang yang menggunakan jasa pelabuhan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya berbeda secara signifikan. Pelabuhan Surabaya memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan Pelabuhan Tanjung Priok. Hal ini terlihat dari hasil analisis perbandingan berbagai aspek

pelayanan yang terdapat di kedua pelabuhan, seperti waktu tunggu, keamanan, kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang disediakan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di kedua pelabuhan antara lain jumlah penumpang yang cukup tinggi, ketidakmampuan dalam mengelola dan memperbaiki fasilitas yang ada, serta kurangnya tenaga kerja yang terampil dan berpengalaman dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal penumpang di kedua pelabuhan, diperlukan beberapa upaya seperti peningkatan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik, dan peningkatan koordinasi antara instansi terkait. Selain itu, kedua pelabuhan juga perlu mengadopsi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan terminal penumpang dari pelabuhan-pelabuhan lain yang telah berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanannya

DAFTAR PUSTAKA

- Alwis, W. A., & Haryanto, B. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 77-88.
- Ardani, A. R., Setiawan, A., & Prihatiningtyas, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Teknik ITS*, 8(1), A365-A369.
- Jaelani, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Surabaya. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 4(1), 43-56.
- Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 2(2), 111-125.
- Putra, R. A., & Sutopo, W. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(1), 32-45
- SAHARA, S., & Annas Ruli Pradana. (2021). Optimalisasi Penggunaan Forklift Terhadap Kelancaran Proses Bongkar Steel Coil Di Pt. Daisy Mutiara Samudra. *Logistik*, 14(1), 57-68. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>
- SAHARA, S., & Delvia Yuliana. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass Di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Geban. *Logistik*, 14(1), 44-56. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Sahara, S., Hadi, W., & Ptra, Y. R. (2022). Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Penetapan HSCode(Studi Kasus : Impor Ball ValvePT. Global Cargo System). *Jurnal Logistik*, 15(1), 49.