

Pengaruh Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar

Jovanka Thiara Putri P^{1*}, Faisal Saransi², Asnur³

¹ Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran, Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

² Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran, Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

³ Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran, Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

*Penulis Korespondensi: tiarapalimbong004@gmail.com

Abstract. *Ship document processing services are an important factor in supporting smooth ship operations and influencing customer satisfaction. This study aims to analyze the quality of ship document processing services based on SERVQUAL dimensions and to determine their effect on customer satisfaction at PT Pertamina Port and Logistics Makassar Branch. This study used a quantitative method with an associative approach. The sample consisted of 47 respondents selected using total sampling technique. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation, then analyzed using validity test, reliability test, descriptive statistics, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination. The results showed that the quality of service was in the sufficient category with an average score of 40.79, while customer satisfaction was in the high category with an average score of 8.234. Ship document processing services had a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a contribution of 27.1%.*

Keywords: *customer satisfaction; ship document services; SERVQUAL.*

Abstrak. Pelayanan pengurusan dokumen kapal merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional kapal dan memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan pengurusan dokumen kapal berdasarkan dimensi SERVQUAL serta mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 47 responden dengan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata 40,79, sedangkan kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 8,234. Pelayanan pengurusan dokumen kapal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan kontribusi sebesar 27,1%.

Kata kunci: kepuasan pelanggan; pelayanan dokumen kapal; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Pelabuhan berfungsi bukan hanya sebagai tempat bongkar muat barang, tetapi juga sebagai simpul utama kegiatan ekonomi dan rantai pasok nasional yang mendukung kelancaran perdagangan dan distribusi energi ke seluruh wilayah Indonesia. Dalam konteks tersebut, pelayanan keagenan kapal (*ship agency service*) memegang peranan

penting karena menjadi penghubung antara kapal, pemilik kapal, dan otoritas pelabuhan dalam memastikan seluruh kegiatan operasional kapal berjalan sesuai ketentuan hukum dan prosedur pelayaran yang berlaku.

Salah satu aspek paling krusial dalam pelayanan keagenan adalah pengurusan dokumen kapal, yang mencakup proses administratif mulai dari *clearance in*, *clearance out*, *crew list*, *manifest muatan*, hingga penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) oleh Syahbandar. Ketepatan dan kecepatan dalam pengurusan dokumen mencerminkan profesionalisme sebuah agency serta berpengaruh langsung terhadap waktu tunggu kapal (*port stay time*), biaya operasional, dan kepuasan pelanggan pengguna jasa pelabuhan. Penerapan sistem digital dalam pelayanan kepelabuhanan, termasuk penggunaan sistem INAPORNET, menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional kapal, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi pelayanan di pelabuhan (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023).

PT Pertamina Port and Logistics (PPL) Cabang Makassar merupakan salah satu unit strategis yang berperan dalam mendukung sistem distribusi energi nasional, khususnya untuk Bahan Bakar Minyak (BBM) dan Liquefied Petroleum Gas (LPG) di wilayah Indonesia Timur (PT Pertamina Port and Logistics, 2024). Bagian keagenan kapal bertanggungjawab dalam memastikan kelengkapan dan keakuratan dokumen kapal agar seluruh kegiatan operasional berjalan tanpa hambatan. Keterlambatan, kesalahan, atau ketidaktepatan dalam pengurusan dokumen dapat menimbulkan dampak serius seperti penundaan keberangkatan kapal, biaya tambahan (*demurrage*), hingga gangguan terhadap jadwal distribusi energi nasional (Tjiptono, 2017).

Dari perspektif manajemen pelayanan, kualitas layanan pengurusan dokumen merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2016). Menurut Tjiptono (2017), kecepatan layanan, ketepatan dalam penyampaian jasa, serta komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selama kegiatan praktik yang dilakukan pada bagian keagenan kapal di Jetty 1 PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar, peneliti menemukan beberapa kondisi operasional yang berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa. Dalam satu bulan periode praktik, terdapat kejadian keterlambatan penerbitan dokumen *clearance out* pada 3–4 kapal tanker karena adanya ketidaksesuaian data manifest yang harus direvisi terlebih

dahulu sebelum diajukan kembali ke Syahbandar. Proses koreksi tersebut menyebabkan kapal harus menambah waktu sandar (*port stay*) yang berdampak langsung pada jadwal distribusi BBM ke terminal tujuan. Selain itu, peneliti menemukan bahwa koordinasi dengan instansi pelabuhan seperti Bea Cukai dan Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) sering kali membutuhkan waktu tambahan karena ada dokumen yang belum lengkap atau harus dikirim ulang melalui sistem.

Temuan lain dari observasi peneliti adalah perbedaan persepsi kualitas layanan antar pengguna jasa. Sebagian pelanggan menyatakan puas karena petugas agency bersikap profesional dan sigap dalam melayani kebutuhan kapal, namun sebagian pengguna jasa lainnya menilai bahwa pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek komunikasi aktif dan pembaruan status dokumen secara real-time. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten dan masih terdapat gap antara harapan dan pelayanan aktual yang diterima pelanggan.

Selain itu, penerapan sistem digital dan kepatuhan terhadap prosedur menjadi tolok ukur penting dalam menilai profesionalitas pelayanan keagenan (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023). Keberhasilan PT Pertamina Port and Logistics Makassar dalam mengelola pelayanan dokumen secara efektif tidak hanya mencerminkan kinerja internal yang baik, tetapi juga berkontribusi terhadap reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan pelabuhan yang andal, modern, dan berorientasi pada pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan pengurusan dokumen kapal oleh agency terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan manajemen pelayanan pelabuhan serta manfaat praktis bagi PT Pertamina Port and Logistics Makassar dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan keagenan kapal.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal

Pelayanan pengurusan dokumen kapal adalah kegiatan administrasi yang dilakukan oleh perusahaan keagenan pelayaran untuk memastikan kapal memperoleh izin resmi untuk masuk, melakukan aktivitas, dan keluar dari pelabuhan sesuai regulasi yang berlaku (International Maritime Organization, 2020). Dokumen utama yang wajib dipenuhi meliputi *Clearance In* sebagai izin masuk pelabuhan, *Clearance Out* sebagai izin keluar

pelabuhan, *Port Clearance* sebagai dokumen pelayaran ke tujuan berikutnya, *Manifest* yang memuat informasi detail muatan, serta *Crew List* yang berisi data awak kapal (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun (2008) Tentang Pelayaran, 2008).

Pengurusan dokumen melibatkan beberapa pemangku kepentingan seperti Syahbandar, Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), Bea Cukai, dan operator pelabuhan. Agency bertindak sebagai pihak yang menyampaikan dan mengoordinasikan seluruh dokumen kepada instansi terkait, sehingga dibutuhkan ketelitian, kecepatan, dan koordinasi yang baik agar proses pelayanan dokumen dapat berjalan efektif (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023).

B. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila kinerja layanan yang dirasakan pelanggan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan tersebut (Kotler & Keller, 2016). Salah satu teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model SERVQUAL menyatakan bahwa kualitas pelayanan dinilai dari lima dimensi, yaitu (Parasuraman et al., 1988):

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik): Meliputi ketersediaan fasilitas pelayanan yang modern, kerapian dokumen, serta penampilan petugas yang profesional.
- 2) *Reliability* (Keandalan): Kemampuan memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, sesuai SOP, dan minim kesalahan administrasi (Kotler & Keller, 2016).
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiediaan dan kecepatan petugas dalam memberikan bantuan serta menjawab pertanyaan pengguna jasa.
- 4) *Assurance* (Jaminan): Kepastian pelayanan dilihat dari kompetensi petugas agency dalam menangani dokumen, keamanan informasi, serta sikap yang sopan dan dapat dipercaya (Tjiptono, 2017).
- 5) *Empathy* (Empati): Kemampuan agency memberikan pelayanan yang bersifat personal, memperhatikan kebutuhan pengguna jasa, serta komunikasi yang baik kepada pihak kapal.

Model SERVQUAL juga menekankan adanya kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dan pelayanan aktual yang diterima. Jika pelayanan lebih rendah dari harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas, sebaliknya jika pelayanan sesuai atau

melampaui harapan maka pelanggan akan merasa puas (Le, Nguyen, & Tran, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna jasa layanan pengurusan dokumen kapal di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar yang terlibat secara langsung dalam kegiatan administrasi dokumen kapal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (total sampling). Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 47 responden, yang merupakan keseluruhan populasi yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear Sederhana. Uji F (Uji Simultan/ANOVA), Uji Signifikansi Parsial (Uji-t), Koefisien Determinasi (R^2), dan Analisis Tingkat Kepentingan (Mean Ranking).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Uji Validitas

Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan mengorelasikan skor masing-masing item pernyataan terhadap skor total variabel (item-total correlation) untuk mengetahui tingkat keterkaitan setiap item dengan variabel yang diukur.

Tabel 1. Uji validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
1.	Penampilan (X P1)	0,580	0,288	0,000	Valid
2.	Dokumen Tidak Rapih (X P2)	0,738	0,288	0,000	Valid
3.	Tepat Waktu (X P3)	0,620	0,288	0,000	Valid
4.	Kesalahan Dokumen (X P4)	0,676	0,288	0,000	Valid
5.	Cepat Membantu (X P5)	0,629	0,288	0,000	Valid
6.	Revisi Lama (X P6)	0,693	0,288	0,000	Valid
7.	Sopan (X P7)	0,661	0,288	0,000	Valid
8.	Tidak Kompeten (X P8)	0,627	0,288	0,000	Valid
9.	Komunikasi Baik (X P9)	0,680	0,288	0,000	Valid
10.	Tidak Perhatian (X P10)	0,793	0,288	0,000	Valid
11.	Puas (Y P1)	0,532	0,288	0,000	Valid
12.	Tidak Puas (Y P2)	0,893	0,288	0,000	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, tahun 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang telah dilakukan, diketahui bahwa

seluruh item pernyataan pada variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) memiliki nilai yang memenuhi kriteria validitas yang telah ditetapkan. Seluruh item pernyataan menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel serta nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05, sehingga dapat dinyatakan valid.

Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada kedua variabel mampu mengukur aspek yang diteliti secara tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, instrumen penelitian dinyatakan layak dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk mendukung proses analisis pada tahap penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha. Berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Ghazali (2021), suatu instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Alpha	Jumlah Item	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	0,856	0,70	10	Reliabel

Sumber: Data hasil olahan SPSS, tahun 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel di atas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,856. Nilai tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas yang ditetapkan, yaitu 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian pada variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi. Dengan demikian, instrumen kuesioner mampu menghasilkan data yang stabil, konsisten, dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang diteliti. Oleh karena itu, instrumen penelitian pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam proses analisis data selanjutnya.

Sementara itu, variabel kepuasan pelanggan (Y) tidak dilakukan pengujian reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha karena hanya terdiri dari dua item pernyataan. Jumlah item yang sangat terbatas tersebut tidak memenuhi syarat yang memadai untuk pengujian reliabilitas dengan Cronbach's Alpha, sehingga pengujian reliabilitas tidak dilakukan pada variabel tersebut.

Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan terhadap dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (X) sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Selain menyajikan ukuran statistik deskriptif, penelitian ini juga melakukan pengelompokan skor ke dalam beberapa kategori untuk mempermudah interpretasi hasil penelitian. Pengkategorian tersebut dilakukan menggunakan metode interval kelas, yaitu dengan membagi rentang skor yang diperoleh dari selisih antara nilai maksimum dan nilai minimum ke dalam lima kategori penilaian. Kategori tersebut meliputi sangat rendah, rendah, cukup, tinggi, dan sangat tinggi.

Tabel 3. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Kategori
Kualitas Pelayanan(X)	47	27	50	40,79	Cukup
Kepuasan Pelanggan(Y)	47	4,00	10,00	8,23	Tinggi

Sumber: Data hasil olahan SPSS, tahun 2026

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) diukur dari 47 responden. Variabel ini memiliki nilai minimum sebesar 27 dan nilai maksimum sebesar 50. Nilai rata-rata (mean) yang diperoleh adalah 40,79 dengan nilai standar deviasi sebesar 5,993. Nilai standar deviasi tersebut menunjukkan adanya variasi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengkategorian skor, nilai rata-rata sebesar 40,79 berada pada interval 36,3–40,8, sehingga termasuk dalam kategori cukup. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah dinilai cukup baik oleh pelanggan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat mencapai kategori yang lebih tinggi dan memberikan kepuasan yang lebih optimal kepada pelanggan.

Sementara itu, variabel kepuasan pelanggan (Y) juga diukur dari 47 responden, dengan nilai minimum sebesar 4,00 dan nilai maksimum sebesar 10,00. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel kepuasan pelanggan adalah 8,234 dengan standar deviasi sebesar 1,60451. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan cenderung tinggi dengan variasi jawaban responden yang relatif rendah.

Berdasarkan hasil pengkategorian skor, nilai rata-rata sebesar 8,234 berada pada interval 7,7–8,8, sehingga termasuk dalam kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap pelayanan pengurusan dokumen

kapal. Tingkat kepuasan yang tinggi tersebut mencerminkan bahwa pelayanan yang diterima telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dengan baik.

Analisis Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan

Tabel 4. Mean Ranking Indikator Pelayanan

NO	INDIKATOR	MEAN	KATEGORI	PERINGKAT
1	PENAMPILAN	4,43	TINGGI	1
2	KOMUNIKASI BAIK	4,38	TINGGI	2
3	SOPAN	4,34	TINGGI	3
4	TEPAT WAKTU	4,3	TINGGI	4
5	CEPAT MEMBANTU	4,3	TINGGI	5
6	TIDAK PERHATIAN	4	CUKUP	6
7	DOKUMEN TIDAK RAPIH	3,96	CUKUP	7
8	KESALAHAN DOKUMEN	3,79	CUKUP	8
9	TIDAK KOMPETEN	3,77	CUKUP	9
10	REVISI LAMA	3,53	RENDAH	10

Sumber: Data hasil olahan SPSS, tahun 2026

Berdasarkan tabel di atas, indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah penampilan petugas sebesar 4,43, diikuti oleh komunikasi sebesar 4,38 dan sikap sopan petugas sebesar 4,34. Hal ini menunjukkan bahwa aspek penampilan dan interaksi petugas menjadi faktor yang paling dirasakan oleh pelanggan dalam pelayanan pengurusan dokumen kapal. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah revisi dokumen yang lama sebesar 3,53, diikuti oleh ketidakkompetenan petugas sebesar 3,77 dan kesalahan dokumen sebesar 3,79. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan dan ketelitian dokumen masih menjadi kelemahan yang perlu diperhatikan.

Berdasarkan hasil mean ranking, indikator dengan nilai rendah didominasi oleh dimensi reliability dan responsiveness. Dimensi reliability terlihat pada indikator ketepatan dokumen dan revisi dokumen, sedangkan dimensi responsiveness terlihat pada kecepatan pelayanan dan respons petugas terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut masih perlu ditingkatkan dalam pelayanan pengurusan dokumen kapal.

Berdasarkan hasil mean ranking, dimensi empathy dan tangible menjadi dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi dari pelanggan. Hal ini terlihat dari tingginya nilai indikator komunikasi petugas, sikap sopan, dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen kapal. Pelanggan menilai bahwa sikap pelayanan dan komunikasi yang baik memberikan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

Sedangkan dimensi reliability dan responsiveness menjadi dimensi dengan nilai terendah. Hal ini terlihat pada indikator revisi dokumen yang terlalu lama, ketelitian dokumen, dan kecepatan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelanggan masih merasakan adanya keterlambatan dan kurang optimalnya ketepatan pelayanan dalam proses pengurusan dokumen kapal.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics, diperoleh hasil analisis regresi linear sederhana yang menghasilkan persamaan:

$$Y = 2,547 + 0,139X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 2,547 berarti apabila kualitas pelayanan (X) bernilai nol, maka kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai sebesar 2,547. Koefisien regresi sebesar 0,139 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,139.

Uji F (Anova)

Tabel 5. Uji F (Anova)

Model	Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	32,119	1	32,119	16,747	0,000
Residual	86,306	45	1,918		
Total	118,426	46			

Sumber: Data hasil olahan SPSS, tahun 2026

Berdasarkan tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 16,747 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan.

Uji t (Koefisien regresi)

Tabel 6. Uji t (Koefisien Regresi)

Variabel	B	Std. error	beta	t	Sig.
(constant)	2,547	1,404		1,813	0,076
Kualitas pelayanan (x)	0,139	0,034	0,521	4,092	0,000

Sumber: Data hasil olahan SPSS, tahun 2026

Hasil analisis menunjukkan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh

variabel kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 7. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R square	Std. Error of the estimate
1	0,521	0,271	0,255	1,38489

Sumber: Data hasil olahan SPSS, tahun 2026

Berdasarkan hasil koefisien determinasi nilai R sebesar 0,521 yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan variabel dependen cukup kuat. Kemudian nilai R Square sebesar 0,271 menunjukkan bahwa variabel X (Pelayanan pengurusan dokumen kapal) mampu menjelaskan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 27,1%.

B. Pembahasan

Kualitas Pelayanan

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan dokumen kapal di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata sebesar 40,79 . Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar dasar pelayanan, namun belum mencapai tingkat optimal yang diharapkan oleh pengguna jasa.

Jika dianalisis berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, kualitas pelayanan masih menunjukkan beberapa kelemahan pada aspek tertentu. Pada dimensi *reliability* (keandalan), masih ditemukan adanya ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian dokumen yang disebabkan oleh revisi data manifest serta ketidaksesuaian dokumen yang harus diperbaiki sebelum diajukan ke Syahbandar. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dan berdampak pada operasional kapal.

Selanjutnya, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna jasa belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keterlambatan dalam memberikan informasi terkait status dokumen serta kurangnya pembaruan informasi secara real-time kepada pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan jasa, kecepatan respons merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Pada dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati), pelayanan yang diberikan relatif sudah baik. Petugas dinilai cukup profesional dan mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur, serta menunjukkan sikap yang sopan dalam berinteraksi dengan pengguna jasa. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mendukung tetap tingginya tingkat kepuasan pelanggan meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan masih berada pada kategori cukup.

Sementara itu, pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), fasilitas dan sistem pelayanan sudah tersedia, namun belum sepenuhnya mendukung efisiensi pelayanan, khususnya dalam hal digitalisasi dan transparansi proses dokumen.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan dokumen kapal masih menghadapi beberapa kendala operasional, terutama pada aspek keandalan dan daya tanggap. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan cukup baik, masih diperlukan upaya peningkatan terutama dalam ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, serta sistem komunikasi yang lebih efektif dan transparan kepada pengguna jasa.

Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 8,234 . Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan pengurusan dokumen kapal yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan utama pengguna jasa.

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dokumen secara langsung, tetapi juga oleh keberhasilan pelayanan dalam mendukung kelancaran operasional kapal. Bagi pengguna jasa, aspek terpenting adalah tercapainya kelancaran proses sandar, bongkar muat, dan keberangkatan kapal tanpa hambatan yang signifikan. Selama kebutuhan utama tersebut terpenuhi, pelanggan cenderung memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima.

Selain itu, tingkat kepuasan yang tinggi juga dapat dipengaruhi oleh faktor persepsi dan ekspektasi pelanggan. Dalam konteks pelayanan kepelabuhanan, pelanggan umumnya telah memahami bahwa proses administrasi kapal melibatkan berbagai instansi dan prosedur yang kompleks. Oleh karena itu, selama pelayanan masih berada dalam batas toleransi waktu yang wajar, pelanggan tetap merasa puas.

Faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pelanggan adalah hubungan kerja yang berkelanjutan (loyalitas operasional). Sebagian besar pengguna jasa merupakan pihak yang memiliki hubungan operasional tetap dengan PT Pertamina Port and Logistics, sehingga tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan relatif tinggi. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan tetap merasa puas meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam kualitas pelayanan.

Namun demikian, tingginya tingkat kepuasan pelanggan tidak serta-merta

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah optimal. Kondisi ini perlu menjadi perhatian, karena kepuasan yang tinggi dapat bersifat sementara apabila tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Pembahasan Anomali

Hasil penelitian menunjukkan adanya fenomena yang menarik, yaitu kualitas pelayanan berada pada kategori cukup, sedangkan tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi. Secara teoritis, kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam konsep kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan umumnya dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan. Namun, dalam penelitian ini, kepuasan tetap tinggi meskipun kualitas pelayanan belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Salah satu penyebab utama dari kondisi ini adalah karakteristik pengguna jasa di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar yang memiliki ketergantungan operasional terhadap layanan yang disediakan. Sebagai perusahaan yang mendukung distribusi energi, pelayanan yang diberikan bersifat strategis dan tidak mudah digantikan oleh penyedia jasa lain. Kondisi ini menyebabkan pelanggan tetap merasa puas selama kebutuhan utama mereka terpenuhi.

Selain itu, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh pemenuhan kebutuhan inti (*core service*). Dalam konteks ini, yang menjadi prioritas utama bagi pengguna jasa adalah kelancaran operasional kapal, seperti proses sandar, bongkar muat, dan keberangkatan. Selama proses tersebut tidak mengalami hambatan yang signifikan, pelanggan cenderung memberikan penilaian positif terhadap pelayanan secara keseluruhan, meskipun masih terdapat kekurangan dalam aspek administratif.

Fenomena ini juga dapat dijelaskan melalui konsep toleransi pelayanan (*zone of tolerance*), di mana pelanggan masih dapat menerima pelayanan yang berada dalam batas toleransi tertentu. Selama pelayanan masih berada dalam rentang yang dapat diterima, maka pelanggan tetap merasa puas meskipun kualitas pelayanan belum optimal.

Namun demikian, kondisi ini tidak dapat dijadikan indikator bahwa kualitas pelayanan sudah baik secara keseluruhan. Justru, adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan belum

sempurnanya mencerminkan kualitas pelayanan yang sebenarnya.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan, khususnya pada aspek *reliability* dan *responsiveness*, agar kepuasan pelanggan tidak hanya bersifat toleransi, tetapi benar-benar didasarkan kualitas pelayanan yang tinggi dan konsisten.

Pembahasan Mengapa (Kondisi Lapangan)

Untuk memahami lebih dalam hasil penelitian, perlu dijelaskan faktor-faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan berada pada kategori cukup namun tetap memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis ini didasarkan pada temuan lapangan selama praktik darat serta keterkaitannya dengan dimensi kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi, salah satu penyebab utama belum optimalnya kualitas pelayanan adalah proses revisi data *manifest* sebelum dokumen diajukan kepada Syahbandar. Revisi ini terjadi karena ketidaksesuaian data awal, sehingga dokumen harus diperbaiki dan diverifikasi ulang. Proses ini berdampak langsung pada dimensi *reliability* (keandalan) karena mengurangi ketepatan waktu penyelesaian dokumen.

Selain itu, proses pengurusan dokumen kapal tidak berdiri sendiri, melainkan melibatkan koordinasi dengan beberapa instansi seperti Bea Cukai dan Kantor Kesehatan Pelabuhan. Perbedaan waktu respons, prosedur, serta verifikasi dari masing-masing instansi menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih panjang. Kondisi ini memengaruhi dimensi *responsiveness* (daya tanggap) karena pelayanan tidak sepenuhnya dapat diselesaikan secara cepat oleh satu pihak saja.

Di sisi lain, meskipun terdapat kendala tersebut, pelayanan tetap berjalan sesuai prosedur dan standar operasional. Petugas mampu memberikan informasi yang diperlukan serta memastikan bahwa dokumen kapal tetap selesai sebelum kegiatan operasional utama terganggu. Hal ini menjelaskan mengapa kepuasan pelanggan tetap tinggi, karena kebutuhan inti pelanggan tetap terpenuhi.

Selain faktor teknis, terdapat pula faktor sistem operasional yang lebih luas, di mana pelayanan dokumen merupakan bagian dari keseluruhan sistem logistik dan distribusi energi. Selama sistem operasional utama berjalan lancar, keterlambatan administratif dalam batas tertentu tidak secara langsung menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi di lapangan menunjukkan adanya keterkaitan antara hambatan operasional dengan persepsi kualitas pelayanan. Meskipun kualitas pelayanan belum optimal, faktor kelancaran operasional dan

pemenuhan kebutuhan utama pelanggan tetap menjadi penentu utama dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Pembahasan Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diketahui bahwa kualitas pelayanan pengurusan dokumen kapal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kedua variabel. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka tingkat kepuasan pelanggan juga cenderung mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur melalui beberapa dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut berkontribusi dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima selama proses pengurusan dokumen kapal.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tidak bersifat mutlak. Berdasarkan analisis deskriptif, kualitas pelayanan masih berada pada kategori cukup, yang menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, tingkat pelayanan yang ada saat ini belum sepenuhnya optimal.

Pembahasan Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,521, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan pengurusan dokumen kapal dan kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan cenderung diikuti

oleh peningkatan tingkat kepuasan pelanggan.

Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,271 atau 27,1% menunjukkan bahwa variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 27,1%. Adapun sisanya sebesar 72,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Dengan demikian, kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang nyata terhadap kepuasan pelanggan, meskipun bukan merupakan satu-satunya faktor yang memengaruhinya.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, terutama pada aspek komunikasi pelayanan, sikap dan profesionalisme petugas, serta kelancaran proses pengurusan dokumen kapal. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan secara berkelanjutan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Perbaikan pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, koordinasi antar pihak terkait, serta peningkatan kompetensi petugas diharapkan dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pengguna jasa pengurusan dokumen kapal di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar.

5. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pengurusan dokumen kapal berdasarkan lima dimensi SERVQUAL berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata sebesar 40,79, di mana dimensi reliability dan responsiveness menjadi dimensi dengan nilai terendah. Pelayanan pengurusan dokumen kapal berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi linear sederhana dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ serta nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 27,1%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- International Maritime Organization. (2020). *Convention on Facilitation of International Maritime Traffic (FAL Convention)*. London: IMO.

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Le, T., Nguyen, H., & Tran, M. (2020). Service quality and customer satisfaction in maritime logistics. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 12(4), 355–370.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- PT Pertamina Port and Logistics. (2024). *Profil Perusahaan PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar*. Makassar: PT Pertamina Port and Logistics.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun (2008) tentang Pelayaran. , (2008).