



Analisis Kinerja Layanan Bongkar Muat *General Cargo* Di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare

Arif Fuddin Usman^{1*}, Andi Ibrahim², Sudarman³, Muh Azhar Shauqy⁴, Muslihati⁵

Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Maritim AMI Makassar^{1,2,3,4,5}

Jl Nuri Baru No 1, Makassar

Korespondensi Penulis: arifusman575@gmail.com*

Abstract. *The purpose of this research is to (1) determine the percentage of loading and unloading productivity at the Port of Cappa Ujung Parepare (2) to find out the criteria that have good performance in loading and unloading services at the Port of Cappa Ujung Parepare (3) to find out the criteria that are considered according to the interests of users Loading and unloading services at Cappa Ujung Parepare Port. The population in this study was 120 people, which is the number of respondents in this study related to loading and unloading service assessment performance and the interests of loading and unloading service users. The data collection techniques used were interviews and questionnaires. The data analysis technique in this research was carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) Method and the IPA Analysis Method. The results of this study indicate that (1) The productivity of loading and unloading at the Cappa Ujung Parepare Port in 2021 will reach 5,137,823 Tons/M3 with the biggest achievement in December reaching 1,873% greater than the monthly target. The productivity of loading and unloading at Cappa Ujung Parepare Port in 2022 reached 6,944,242 tons/M3 with the biggest achievement in December reaching 2,510% greater than the monthly target (2) CSI calculation results of 77.64%. Thus, the level of customer satisfaction with loading and unloading services is in the satisfactory category. The highest WF value is shown at 10.42% on attribute 8 (safety in the port environment) which means that this attribute is considered the most important by customers in unloading services. The lowest WF value is shown at 9.69% on attribute 7 (clarity of information about loading and unloading) which means that this attribute is considered not too important by customers in loading and unloading services.*

Keywords: *Cargo Loading, Unloading Services, Performance Analysis, Cappa Ujung Port, CSI, IPA.*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini untuk (1) Untuk mengetahui persentase produktivitas bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare (2) Untuk Mengetahui kriteria yang memiliki kinerja penilaian bagus dalam layanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare (3) Untuk mengetahui kriteria yang dianggap sesuai kepentingan pengguna layanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare. Populasi dalam penelitian ini adalah 120 orang, merupakan jumlah responden dalam penelitian ini terkait kinerja penilaian layanan bongkar muat dan kepentingan pengguna layanan bongkar muat. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode Analisa IPA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Produktivitas bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare di tahun 2021 mencapai 5.137.823 Ton/M3 dengan capaian terbesar pada bulan desember mencapai 1.873% lebih besar dari terget bulanan. Produktivitas bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare di tahun 2022 mencapai 6.944.242 Ton/M3 dengan capaian terbesar pada bulan desember mencapai 2.510% lebih besar dari terget bulanan (2) Hasil perhitungan CSI sebesar 77,64%. Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat berada pada kategorimemuaskan. Nilai WF tertinggi ditunjukkan pada angka 10,42% pada atribut 8 (keamanan di lingkungan pelabuhan) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap paling penting oleh pelanggan dalam pelayanan bongkar. Nilai WF terendah ditunjukkan pada angka 9,69% pada atribut 7 (kejelasan informasi tentang bongkar-muat) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dalam pelayanan bongkar muat.

Kata Kunci : Bongkar Muat, *General Cargo*, Analisis Kinerja, Pelabuhan Cappa Ujung, CSI, IPA.

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelabuhan menurut UU Pelayaran No. 17 tahun 2008 adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat Kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. Dengan adanya Pelabuhan maka kegiatan ekonomi dapat menjadi lebih lancar, Sebagian besar barang ekspor dan impor dikirim melalui jalur laut yang berarti membutuhkan Pelabuhan atau tempat untuk tambat, meskipun dapat menggunakan transportasi lain karena jumlah barang yang dapat diangkut oleh Kapal lebih banyak dibandingkan dengan jumlah barang yang dapat diangkut oleh armada lain (udara dan darat).

Perkembangan pelabuhan akan sangat ditentukan oleh aktivitas perdagangan. Perkembangan perdagangan juga mempengaruhi jenis dan lalu lintas kapal yang datang di pelabuhan tersebut. Oleh karena itu, setiap negara berusaha membangun dan mengembangkan pelabuhan sesuai dengan tingkat keramaian dan volume muatan yang ditangani oleh utara, Kabupten Sidrap dibagian timur, Kabupaten Barru dibagian sebelah selatan, dan Selat Makassar dibagian barat. Posisi Pelabuhan Cappa Ujung cukup strategis dalam rangka pengembangan jasa transportasi laut di Sulawesi Selatan. Hinterland dari Pelabuhan Cappa Ujung terdiri dari 1 kota dan 3 kabupaten dan 1 kecamatan di Sulawesi Selatan yaitu Kota Parepare, Kabupaten Pinrang, Kabupaten Sidrap, Kabupaten Enrekang, dan Kecamatan Mallusetasi, Kabupaten Barru, (Nurhidayah, 2022).

Pelabuhan Parepare merupakan pelabuhan konvensional yang melayani barang umum. Kegiatan bongkar muat di Pelabuhan Parepare khususnya di Pelabuhan Cappa Ujung menggunakan system *truck lossing* dimana truk melakukan pembongkaran dan pemuatan langsung ke kapal dan begitu juga sebaliknya. Fasilitas bongkar muat di pelabuhan sangat terbatas yang diamna hanya terdapat dermaga dan tidak memiliki alat bongkar muat, kegiatan bongkar muat hanya mengandalkan crane dari kapal, pelabuhan tidak memiliki alat bongkar muat dan hanya menyediakan dermaga untuk kapal bersandar dan melakukan pengawasan, hal ini membuat proses bongkar muat barang di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare menjadi lebih lama dan terlambat, sehingga kinerja bongkar muat tidak tercapai (Nurhidayah, 2022).

Pada umumnya kapal barang yang masuk ke Pelabuhan Cappa Ujung Parepare sering mengalami kerugian karena muatan dari Parepare yang sering terlambat dan waktu pelayanan bongkar muat barang yang sangat lama karena kurangnya fasilitas yang ada di pelabuhan cappa ujung sehingga kinerja pelabuhan cappa ujung tidak mencapai standar kinerja pelabuhan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Berapa persentase produktivitas bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare?
2. Apa saja kriteria yang memiliki kinerja penilaian bagus dalam layanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare?
3. Apa saja kriteria yang dianggap sesuai kepentingan pengguna layanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Berapa persentase produktivitas bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare?
2. Apa saja kriteria yang memiliki kinerja penilaian bagus dalam layanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare?
3. Apa saja kriteria yang dianggap sesuai kepentingan pengguna layanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare?

D. Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian yang ingin dicapai, antara lain

1. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai masukan kepada pelabuhan tentang kinerja bongkar muat
 - b. Penulis dapat memperdalam pengetahuan terhadap faktor yang mempengaruhi kinerja bongkar muat di pelabuhan.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Mengembangkan ilmu dan pengetahuan mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja bongkar muat di pelabuhan.
 - b. Hasil penelitian ini menambah referensi terkait

E. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang terkandung di dalam judul peneliti ini dan keterbatasan waktu yang tersedia maka ruang lingkup yang akan dibahas dari dititikberatkan pada layanan bongkar muat general cargo di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare.

Untuk pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu 2 minggu sebelum selesai waktu penelitian untuk menganalisis kepuasan pelanggan dan kriteria layanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelabuhan

Pelabuhan (Triatmodjo, 2018) Pelabuhan (*port*) adalah daerah Cairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, kran-kran (*crane*) Untuk bongkar muat barang, gudang laut (transito) dan tempat-tempat penyimpanan di mana Kapan membongkar muatannya, dan gudang- gudang di mana barang-barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan terminal ini dilengkapi dengan jalan kereta api dan atau jalan raya. pelabuhan merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke wilayah atau negara dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau bahkan antar negara, benua dan bangsa. Dengan fungsinya tersebut maka pembangunan pelabuhan harus dapat dipertanggungjawabkan baik secara sosial ekonomi maupun teknis.

B. Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Paiman Napitupulu, 2012:164).

Artinya, bahwa keberhasilan pelayanan pelanggan sangat banyak bergantung pada kreativitas, inisiatif, dan kepandaian, bergaul para pelakunya. Potensi keberhasilan pelaksanaan customer service yang didukung oleh pribadi-pribadi pelayanan yang kreatif, inisiatif, proaktif, dan mandiri akan sangat tinggi (Majid dkk, 2009:4).

C. Bongkar Muat

Definisi pembongkaran muatan menurut Gianto dkk (2010) dalam buku “Pengoperasian Pelabuhan Laut”, adalah sebagai berikut : Pembongkaran Muatan adalah pekerjaan memindahkan barang dari atas geladak atau palka kapal dan menempatkan ke atas dermaga atau dalam gudang. Dalam hal ini penulis menjelaskan secara spesifik untuk di kapal tongkang pemuat batu bara yaitu suatu proses memindahkan muatan batu bara dari atas kapal langsung ke atas truk di terminal atau dermaga.

Menurut Dirk Koleangan (2008) dalam buku yang berjudul Sistem Peti Kemas, pengertian kegiatan Bongkar Muat adalah sebagai berikut: Kegiatan Pembongkaran Muatan adalah kegiatan memindahkan barang- barang dari alat angkut darat, dan untuk melaksanakan kegiatan pemindahan muatan tersebut dibutuhkan tersedianya fasilitas atau peralatan yang memadai dalam suatu cara atau prosedur pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Fokus penelitian ini adalah “Analisis Layanan Bongkar Muat General Cargo di Pelabuhan Cappa ujung Parepare menggunakan teknik analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*), deskriptif kualitatif yang bersifat menggambarkan, memaparkan, dan menguraikan objek yang diteliti. Penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif, berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati sebagai objek penelitian.

B. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah 120 orang. Merupakan jumlah responden dalam penelitian ini terkait kinerja penilaian layanan bongkar muat dan kepentingan pengguna layanan bongkar muat.

2. Sampel

Untuk pengambilan data pada penelitian ini yaitu 2 minggu sebelum selesai waktu penelitian untuk menganalisis kepuasan pelanggan dan kriteria layanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Artinya, teknik pengumpulan data memerlukan langkah yang strategis dan juga sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan juga sesuai dengan kenyataannya. Dalam penelitian penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data:

1. Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare pada kegiatan bongkar muat. Hal ini dilakukan untuk mengamati dan meninjau secara langsung kegiatan-kegiatan dilapangan yang berhubungan dengan objek penelitian.

2. Metode Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan yang relevan dengan permasalahan yang diangkat dengan maksud untuk memahami teori yang berkaitan dengan layanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare.

3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Atau dengan kata lain pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disebarkan kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah data 1 bulan Pelabuhan dan Sampel dalam penelitian ini menggunakan Metode Slovin dengan data 1 bulan pelabuhan. Untuk menentukan jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

1 : Konstanta

n : Ukuran sampel

N : Ukuran Populasi = 120 populasi

e : Kelonggaran ketelitian yang dapat ditolerir (5% = 0,05)

Maka diperoleh :

$$n = \frac{120}{1 + 120 (0,0025)} = \frac{120}{1,3} = 92,30$$

Jadi jumlah responden dalam penelitian ini adalah 93. Dalam penelitian ini menggunakan analisis CSI dan IPA, masing-masing analisis tersebut membutuhkan 93 orang responden. Hasil kuisioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing variabel dalam kuisioner.

D. Jenis dan Sumber Data

Sehubungan dengan penelitian ini, maka dibutuhkan sumber data dalam menunjang pembahasan ini adalah:

1. Data primer

Data primer didapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap untuk data primer yang didapat dari berbagai sumber misalnya perpustakaan, buku-buku bahan kuliah dan juga data-data yang bisa Taruna peroleh dari Internet serta semua yang berhubungan dengan penelitian ini.

E. Variabel Penelitian

Variabel dapat diartikan ciri dari individu, gejala, peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif ataupun kualitatif. Variabel dipakai dalam proses identifikasi ditentukan berdasarkan kajian teori yang dipakai. Semakin sederhana suatu rancangan penelitian semakin sedikit variabel penelitian yang digunakan. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Tenaga kerja bongkar muat
2. Fasilitas bongkar muat
3. Jenis muatan

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk numerik atau angka, selanjutnya menganalisa faktor yang mempengaruhi kinerja bongkar muat, sehingga diperoleh tingkat kinerja pelayanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare.

1. Produktivitas Dermaga

Analisis ini dilakukan dengan inventarisasi kondisi dermaga berdasarkan penilaian objektif. Analisis ini digunakan untuk mengetahui kinerja fisik dan penggunaan dari dermaga. Dengan melakukan survey inventarisasi pada bagian-bagian dermaga maka dapat diketahui kelayakan dari dermaga tersebut.

2. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen, merupakan metoda yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (responden) secara menyeluruh dengan cara melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diberikan.

Nilai akhir dari CSI dikategorikan ke dalam kriteria tingkat kepuasan pelanggan yang terbagi menjadi lima kategori. Kriteria tingkat kepuasan pelanggan tersebut disajikan pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Klasifikasi Tingkat Kepuasan CSI

No.	Nilai (CSI)	Keterangan (CSI)
1	81% – 100%	Sangat Puas
2	66% – 80.99%	Puas
3	51% – 65.99%	Cukup Puas
4	35% – 50.99%	Kurang Puas
5	0 – 34.99%	Tidak Puas

Sumber : Skala Likers

3. Metode Analisa IPA

Analisis mengenai tingkat kepuasan pelayanan pelabuhan menggunakan teknik IPA (*Importance and Performance Analysis*) dimana digunakan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Indikator untuk mengukur kepuasan dan kepentingan didapatkan dari studi literatur dan observasi lapangan yang dimasukkan dalam kuisioner. Skor kepentingan dan kinerja diukur dengan skala likert 1-5 sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.2 Pembobotan Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
Jawaban	Bobot	Jawaban	Bobot
Sangat penting	5	Sangat baik	5
Penting	4	Baik	4
Cukup penting	3	Cukup baik	3
Tidak penting	2	Tidak baik	2
Sangat tidak penting	1	Sangat tidak baik	1

Sumber : Skala Likers

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Data Bongkar Muat Pelabuhan Cappa Ujung Tahun 2021

1. Arus Barang Tahun 2021

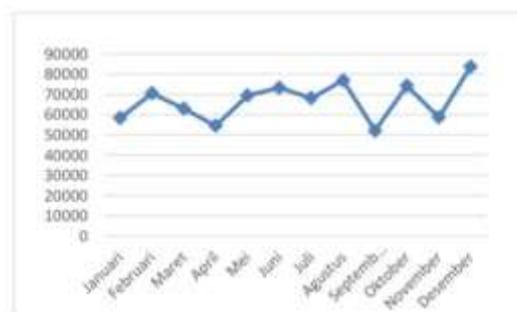
Dalam rekap arus barang tahun 2021 dapat diketahui bahwa RKA pada tahun tersebut adalah 517.961 Ton/M3 dan setiap bulan mengalami peningkatan. Peningkatan paling pesat terjadi pada bulan desember yang meningkat sebesar 83.740 dari bulan sebelumnya. Berikut data rekap Arus Barang Tahun 2021.

Tabel 4.2 Rekap Arus Barang Tahun 2021

Bulan	Satuan	RKATahun	Realisasi		Trend %	
		2021	S.D Bulan Lalu	Bulan Laporan		S.D Bulan Laporan
1	2	3	4	5	6	7=4/3
Januari	Ton/M3			58.358	58.538	11,27
Februari	Ton/M3		58.358	70.534	128.892	24,88
Maret	Ton/M3		128.892	83.002	191.894	37,05
April	Ton/M3		191.894	54.472	251.368	48,53
Mai	Ton/M3		251.368	69.491	320.857	61,95
Juni	Ton/M3	517.961	320.857	73.296	394.153	76,10
Juli	Ton/M3		394.153	68.190	462.343	89,26
Agustus	Ton/M3		462.343	76.930	539.273	104,11
September	Ton/M3		539.273	52.027	591.300	114,16
Oktober	Ton/M3		591.300	74.271	666.071	128,59
November	Ton/M3		666.071	58.672	724.698	139,91
Desember	Ton/M3		724.698	83.740	808.438	156,08

Sumber Data : Data Primer

Dari tabel diatas bisa dilihat secara keseluruhan hasil kinerja arus barang pada tahun 2021 dimana pada bulan januari sampai bulan juni arus barang belum mecapai target RKA tahunan yang di tentukan karena dibawa rata-rata, pada bulan agustus sampai bulan desember dikatakan cukup baik karena telah mencapai target RKA tahunan di atas rata-rata.



Gambar 4.7 Grafik Arus Barang Tahun 2021

Sumber Data : Data Primer

Arus barang yang melalui Pelabuhan Cappa Ujung Parepare pada tahun 2021 mengalami fluktuasi yang disebabkan oleh permintaan pasar. Permintaan dari pasar untuk suatu komoditas tertentu dapat berfluktuasi dari waktu ke waktu dan mempengaruhi jumlah barang yang dikirimkan melalui pelabuhan. Fluktuasi juga disebabkan peningkatan permintaan, jika ada peningkatan permintaan pasar untuk suatu produk atau komoditas tertentu, maka akan ada kebutuhan untuk meningkatkan arus barang di pelabuhan Cappa Ujung Parepare untuk memenuhi permintaan tersebut. Hal ini dapat menyebabkan lonjakan aktivitas di pelabuhan. Sebaliknya, jika permintaan pasar menurun, arus barang di pelabuhan Cappa Ujung Parepare menurun karena pengurangan dalam pengiriman produk atau komoditas tersebut. Adapun kenaikan tertinggi terjadi pada bulan September yaitu 269.451 Ton/M3.

2. Capaian Kerja Tahun 2021

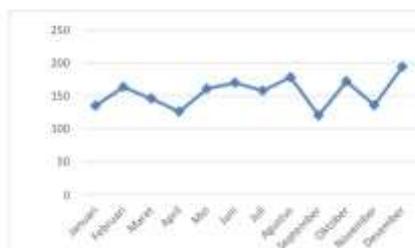
Berdasarkan rekap arus barang tahun 2021 dapat diketahui target bulanan pada tahun tersebut adalah 43.163 Ton/M3. Capaian kinerja setiap bulan melebihi target bulanan. Kelebihan capaian bervariasi mulai dari 135% sampai 194% lebih besar dari target bulanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Capaian Kinerja Tahun 2021

Bulan	Satuan	RKATahun 2021	Target Bulanan	Realisasi Bulan Laporan	Capaian (%)
Januari	Ton/M3		43.163	58.358	135
Februari	Ton/M3		43.163	70.534	163
Maret	Ton/M3		43.163	63.002	146
April	Ton/M3		43.163	64.472	126
Mei	Ton/M3		43.163	69.491	161
Juni	Ton/M3		43.163	73.296	170
Juli	Ton/M3	517.961	43.163	68.190	158
Agustus	Ton/M3		43.163	76.930	178
September	Ton/M3		43.163	52.027	121
Oktober	Ton/M3		43.163	74.271	172
November	Ton/M3		43.163	58.672	136
Desember	Ton/M3		43.163	83.740	194
Total			517.961	5.137.823	11.303

Sumber: Olah data, dari Excel 2023

Capaian kinerja bulanan di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare pada bulan Januari sampai Desember 2021 mengalami kenaikan dan penurunan tingkat pencapaian seperti pada gambar. Pada bulan Desember capaian kinerja mencapai 194% dan merupakan capaian tertinggi pada tahun 2021. Capaian kinerja di Pelabuhan Cappa ujung Parepare pada Tahun 2021 dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.8 Capaian Kinerja Tahun 2021

Sumber: Olah data, dari excel 2023

Peningkatan capaian arus barang pada tahun 2021 terjadi pada Bulan Februari, Mei, Juni, Agustus, Oktober dan Desember. Faktor yang mempengaruhi peningkatan capaian ini di antaranya adalah adanya permintaan pasar terhadap barang-barang tertentu yang dikirim melalui pelabuhan Cappa Ujung Parepare. Selain itu efisiensi operasional pelabuhan juga mendorong peningkatan arus barang sehingga, dapat mempercepat arus barang dan dapat memuat memenuhi kapasitas maksimum muatan setiap pemberangkatan.

Penurunan capaian arus barang pada tahun 2021 terjadi pada Bulan Maret, April, Juli, September dan November. Faktor yang mempengaruhi penurunan capaian ini di antaranya lambatnya proses bongkar muat di pelabuhan yang mengakibatkan penumpukan barang dan penurunan arus barang. Selain itu faktor cuaca juga dapat menyebabkan penurunan capaian arus barang. Cuaca buruk dan gelombang besar atau kondisi lingkungan lainnya dapat menyebabkan penundaan dalam operasi pelabuhan sehingga terjadi penurunan capaian arus barang.

B. Data Bongkar Muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare Tahun 2022

1. Arus Barang Tahun 2022

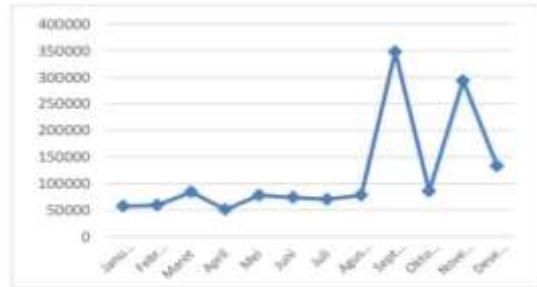
Dalam rekap arus barang tahun 2022 dapat diketahui bahwa RKA pada tahun tersebut adalah 669.584 Ton/M3 dan setiap bulan mengalami peningkatan. Peningkatan paling pesat terjadi pada bulan September yang meningkat sebesar 347.441 Ton/M3 dari bulan sebelumnya. Berikut data rekap Arus Barang Tahun 2022.

Tabel 4.4 Rekap Arus Barang Tahun 2022

Bulan	Satuan	RKA Tahun 2022	S.D Bulan Lalu	Realisasi Bulan Laporan	S.D Bulan Laporan	Trend (%)
1	2	3	4	5	6	7=6/3
Januari	Ton/M3			57.341	57.341	8,56
Februari	Ton/M3		57.341	58.267	116.608	17,41
Maret	Ton/M3		116.608	83.884	200.492	29,94
April	Ton/M3		200.492	56.537	251.429	37,55
Mei	Ton/M3		251.429	77.872	329.301	49,16
Juni	Ton/M3		329.301	73.705	403.036	60,19
Juli	Ton/M3	669.584	403.036	78.244	473.350	70,69
Agustus	Ton/M3		473.350	77.990	351.340	82,34
September	Ton/M3		351.340	347.441	898.781	134,23
Oktober	Ton/M3		898.781	85.811	984.392	147,02
November	Ton/M3		984.392	293.132	1.277.524	190,79
Desember	Ton/M3		1.277.524	133.154	1.400.678	213,68

Sumber Data : Data Primer

Dari tabel diatas bisa dilihat secara keseluruhan hasil kinerja arus barang pada tahun 2022 dimana pada bulan januari sampai bulan agustus arus barang belum mencapai target RKA tahunan yang di tentukan karena dibawa rata-rata, pada bulan september sampai bulan desember dikatakan cukup baik karena telah mencapai target RKA tahunan di atas rata-rata.



Gambar 4.9 Grafik Arus Barang Tahun 2022

Sumber Data : Data Primer

Arus barang yang melalui Pelabuhan Cappa Ujung Parepare pada tahun 2022 mengalami fluktuasi yang disebabkan oleh permintaan pasar. Permintaan dari pasar untuk suatu komoditas tertentu dapat berfluktuasi dari waktu ke waktu dan mempengaruhi jumlah barang yang dikirimkan melalui pelabuhan. Fluktuasi juga disebabkan peningkatan permintaan, jika ada peningkatan permintaan pasar untuk suatu produk atau komoditas tertentu, maka akan ada kebutuhan untuk meningkatkan arus barang di pelabuhan Cappa Ujung Parepare untuk memenuhi permintaan tersebut. Hal ini dapat menyebabkan lonjakan aktivitas di pelabuhan. Sebaliknya, jika permintaan pasar menurun, arus barang di pelabuhan Cappa Ujung Parepare menurun karena pengurangan dalam pengiriman produk atau komoditas tersebut. Adapun kenaikan tertinggi terjadi pada bulan Desember yaitu 25.068 Ton/M3.

2. Capaian Kerja Tahun 2022

Berdasarkan rekap arus barang tahun 2022 dapat diketahui target bulanan pada tahun tersebut adalah 55.799 Ton/M3. Capaian kinerja setiap bulan melebihi target bulanan. Kelebihan capaian bervariasi mulai dari 103% sampai 2.510% lebih besar dari target bulanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.3.

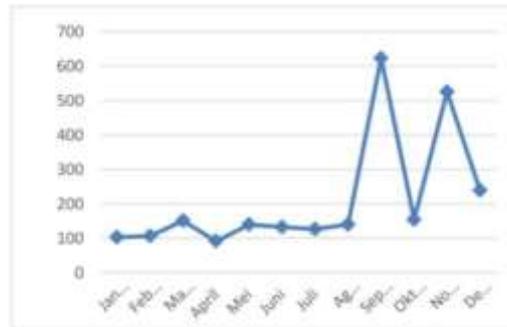
Tabel 4.5 Capaian Kinerja Tahun 2022

Bulan	Satuan	RKA Tahun 2022	Target Bulanan	Realisasi Bulan Laporan	Capaian (%)
Januari	Ton/M3		55.799	57.341	103
Februari	Ton/M3		55.799	58.267	106
Maret	Ton/M3		55.799	83.884	150
April	Ton/M3		55.799	50.937	91
Mai	Ton/M3		55.799	77.872	140
Juni	Ton/M3		55.799	73.705	132
Juli	Ton/M3	669.584	55.799	70.344	125
Agustus	Ton/M3		55.799	77.990	140
September	Ton/M3		55.799	347.441	623
Oktober	Ton/M3		55.799	85.811	153
November	Ton/M3		55.799	293.132	525
Desember	Ton/M3		55.799	133.154	239
Total		669.584		6.944.242	12.445

Sumber: Olah data, dari Excel 2023

Capaian kinerja bulanan di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare pada bulan Januari sampai Desember 2022 mengalami kenaikan yang signifikan pada bulan September dan penurunan drastis pada bulan Oktober. Pada bulan September capaian kinerja mencapai 623% dan

merupakan capaian tertinggi pada tahun 2022. Capaian kinerja di Pelabuhan Cappa ujung Parepare pada Tahun 2022 dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.10 Capaian Kinerja Tahun 2022

Sumber: Olah data, dari excel 2023

Peningkatan capaian arus barang pada tahun 2022 terjadi pada Bulan Februari, Maret, Mei, Agustus, September dan November. Faktor yang mempengaruhi peningkatan capaian ini di antaranya adalah permintaan pasar. Pertumbuhan ekonomi dan permintaan pasar yang besar terhadap barang-barang yang dikirim melalui pelabuhan Cappa Ujung Parepare akan mendorong peningkatan arus barang di pelabuhan ini. Selain itu ketepatan waktu juga mendorong peningkatan arus barang. Kemampuan pelabuhan untuk menangani barang secara tepat waktu akan mempengaruhi kepercayaan dari perusahaan dan produsen untuk menggunakan pelabuhan ini.

Penurunan capaian arus barang pada tahun 2022 terjadi pada Bulan April, Juni, Juli, Oktober Dan Desember. Faktor yang mempengaruhi penurunan capaian ini di antaranya ketidakstabilan tenaga kerja, misalnya dalam bentuk mogok atau ketidakterediaan tenaga kerja, dapat mengganggu operasi pelabuhan sehingga terjadi penurunan arus barang. Selain itu Faktor cuaca juga dapat menyebabkan penurunan capaian arus barang. Cuaca buruk dan gelombang besar atau kondisi lingkungan lainnya dapat menyebabkan penundaan dalam operasi pelabuhan dan sehingga terjadi penurunan capaian arus barang.

C. Karakteristik Responden Responden

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada para pengguna jasa di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare. Waktu penyebaran dan pengumpulan kuesioner berlangsung selama dua minggu Penelitian ini memperoleh responden sebanyak 93 orang.

Penelitian menggunakan kuesioner survey langsung di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare dengan membagikan ke penngguna jasa, setelah semu data terkumpul selama satu bulan saya menarik data tersebut dan di export ke excel dan di exvcel terlihat data-data yang sudah di

export dari hasil responden selanjutnya di olah menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Responden tersebut merupakan sampel yang mewakili populasi dari penelitian ini, gambaran mengenai responden yang dijadikan sampel penelitian dikategorikan berdasarkan karakteristiknya. Karakteristik responden seperti nama, alamat, dan lainnya dirahasiakan agar responden lebih leluasa menjawab, hanya Karakteristik umum seperti jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir. Identitas responden dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4. 4 Grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Sumber : (Data Olahan Hasil Kuesioner, 2023)



Gambar 4.5 Grafik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : (Data Olahan Hasil Kuesioner, 2023)



Gambar 4.6 Grafik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Sumber : (Data Olahan Hasil Kuesioner, 2023)

D. Analisis Kepuasan Konsumen

Analisis mengenai tingkat kepuasan pelayanan konsumen menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Indikator-indikator dari masing-masing variabel disusun untuk membandingkan *Perceived Service* (realita) dengan *Expectation* (harapan) yang didasarkan pada *Level of Importance*, dengan skala pengukuran (1) sangat tidak puas, (2) tidak puas, (3) cukup, (4) puas, (5) sangat puas. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data dengan metode survei kepada 93 pelanggan Bongkar Muat *General Cargo* Di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare.

Tabel 4.6 Indikator Kepuasan Pelanggan

No.	Uraian	Rata-rata skor kepentingan	Rata-rata skor kinerja
1.	Kecepatan dalam melakukan proses bongkar-muat	4.53	3.91
2.	Masalah kecukupan fasilitas dan alat bongkar-muat kapal	4.42	3.86
3.	Keadaan dan kapasitas lapangan penumpukan	4.44	3.88
4.	Aksesibilitas jalan raya dengan dermaga	4.46	4.00
5.	Penerangan di pelabuhan (malam hari)	4.55	3.96
6.	Kecepatan pemrosesan dokumen bongkar-muat kapal	4.54	3.92
7.	Kejelasan informasi tentang bongkar-muat	4.41	3.87
8.	Keamanan di lingkungan pelabuhan	4.74	4.06
9.	Ketersediaan area parkir kendaraan di pelabuhan	4.72	3.67
10.	Kondisi dermaga (lebar, kuat, panjang)	4.70	3.69
Total		45.51	38.83

Sumber: Olah data, dari Excel 2023

Hasil perhitungan CSI sebesar 77,64%. Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat berada pada kategori memuaskan. Nilai WF tertinggi ditunjukkan pada angka 10,42% pada atribut 8 (keamanan di lingkungan pelabuhan) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap paling penting oleh pelanggan dalam pelayanan bongkar. Nilai WF terendah ditunjukkan pada angka 9.69% pada atribut 7 (kejelasan informasi tentang bongkar-muat) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dalam pelayanan bongkar muat. Nilai WF dibutuhkan untuk mengetahui harapan dan pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat.

Nilai WS tertinggi ditunjukkan pada angka 42.35 pada atribut 8 (keamanan di lingkungan pelabuhan) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap oleh pelanggan paling memuaskan kinerjanya dalam pelayanan bongkar muat. Sebaliknya nilai WS terendah ditunjukkan pada angka 37.49 pada atribut 2 (masalah kecukupan fasilitas dan alat bongkar-muat kapal) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap oleh pelanggan paling kurang memuaskan kinerjanya. Nilai WS tersebut dibutuhkan untuk mengetahui kualitas dan kinerja pelayanan yang dianggap

memuaskan atau kurang memuaskan oleh pelanggan. Hal ini dapat menjadi acuan pihak pengelola sebagai *feedback* untuk pengembangan atau perbaikan dalam pelayanan bongkar muat. Pelayanan tidak selamanya berjalan sesuai dengan rencana terkadang mengalami kegagalan. Untuk mengantisipasi hal tersebut pihak pengelola perlu menganalisis dan mengevaluasi jasa-jasa pelayanannya yang perlu ditingkatkan atau dikurangi.

Tabel 4.7 Skor kepentingan dan kinerja pelayanan bongkar muat

No.	WF (%)	WS
1.	9.95	38.94
2.	9.71	37.49
3.	9.76	37.88
4.	9.81	39.22
5.	10.00	39.55
6.	9.97	39.14
7.	9.69	37.50
8.	10.42	42.35
9.	10.37	38.04
10.	10.33	38.08
Total	100	388.20
Weighted Total		388.20
CSI		77.64 %

Sumber: Olah data, dari Excel 2023

E. Analisis Kriteria Layanan Bongkar Muat

Dalam menganalisis layanan bongkar muat metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*, yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan jasa bongkar muat dengan harapan responden atas layanan jasa bongkar muat. Dengan ketentuan bahwa kepuasan layanan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Pare Pare merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang telah dilakukan pelabuhan Makassar terhadap tingkat kepentingan/harapan pengguna jasa atau konsumen. Berikut adalah skor total responden hasil kuisioner.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 10 faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan penumpang terhadap pelayanan, diketahui bahwa secara umum penumpang sudah merasa cukup puas dengan kinerja pelayanan yang dilakukan pihak pelabuhan. Selanjutnya dari perhitungan tingkat kesesuaian responden dilakukan analisis menggunakan diagram Kartesius yang bertujuan untuk menilai seluruh dimensi kinerja pihak pelabuhan berdasarkan harapan penumpang. Diagram ini juga akan dapat menentukan posisi masing-masing dimensi pelayanan sehingga dapat diketahui strategi pelayanan yang harus dijalankan oleh pihak pelabuhan.

Tabel 4.8 Skor Total Responden

No.	Uraian	Kepentingan	Kinerja
1.	Kecepatan dalam melakukan proses bongkar-muat	421	364
2.	Masalah kecukupan fasilitas dan alat bongkar-muat kapal	411	359
3.	Kondisi dan kapasitas lapangan perumputan	413	361
4.	Aksesibilitas jalan raya dengan demaga	415	372
5.	Penerangan di pelabuhan (malam hari)	423	368
6.	Kecepatan pemrosesan dokumen bongkar-muat kapal	422	365
7.	Kejelasan informasi tentang bongkar-muat	410	360
8.	Kesamanan di lingkungan pelabuhan	441	378
9.	Ketersediaan area parkir kendaraan di pelabuhan	439	341
10.	Kondisi demaga (lebar, kuat, panjang)	437	343
Total		4232	3611

Sumber: Olah data, dan Excel 2023

Adapun tahapan dalam Analisis IPA ialah sebagai berikut:

1. Menentukan Tingkat Kesesuaian

Diperoleh dari hasil responden yang dihitung dengan perbandingan antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan pada setiap faktor dalam bentuk presentasi.

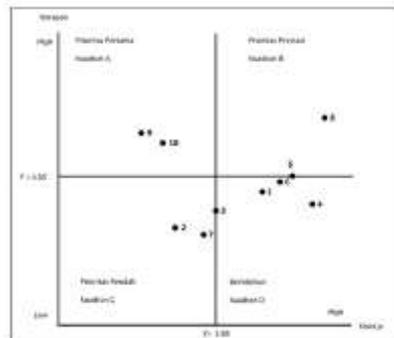
Tabel 4.9 Rata-rata skor dan Tingkat Kesesuaian

No.	Uraian	Rata-rata skor Kepentingan	Rata-rata skor Kinerja	Tingkat Kesesuaian
1.	Kecepatan dalam melakukan proses bongkar-muat	4.52	3.91	86.48%
2.	Masalah kecukupan fasilitas dan alat bongkar-muat kapal	4.42	3.88	87.20%
3.	Kondisi dan kapasitas lapangan perumputan	4.44	3.88	87.41%
4.	Aksesibilitas jalan raya dengan demaga	4.48	4.00	89.64%
5.	Penerangan di pelabuhan (malam hari)	4.35	3.96	91.00%
6.	Kecepatan pemrosesan dokumen bongkar-muat kapal	4.54	3.92	86.40%
7.	Kejelasan informasi tentang bongkar-muat	4.41	3.87	87.80%
8.	Kesamanan di lingkungan pelabuhan	4.74	4.08	85.71%
9.	Ketersediaan area parkir kendaraan di pelabuhan	4.72	3.87	77.68%
10.	Kondisi demaga (lebar, kuat, panjang)	4.70	3.88	79.49%

Sumber: Olah data, dan Excel 2023

2. Membuat Diagram Cartesius

Hasil perhitungan IPA pelayanan bongkar muat disajikan pada gambar berikut.



Gambar 4.11 Diagram Kartesius Analisis IPA

Sumber: Olah data, dari Kuesioner 2023

Keterangan :

XY1=Kecepatan dalam melakukan proses bongkar-muat

XY2=Masalah kecukupan fasilitas dan alat bongkar-muat kapal

XY3=Keadaan dan kapasitas lapangan penumpukan

XY4=Aksesibilitas jalan raya dengan dermaga

XY5=Penerangan di pelabuhan (malam hari)

XY6=Kecepatan pemrosesan dokumen bongkar-muat kapal

XY7=Kejelasan informasi tentang bongkar-muat

XY8=Keamanan di lingkungan pelabuhan

XY9=Ketersediaan area parkir kendaraan di pelabuhan

XH10=Kondisi dermaga (lebar, kuat, panjang)

Berdasarkan Diagram Cartesius IPA yang disajikan pada gambar 4.11 maka penilaian atribut-atribut pelayanan bongkar muat di Pelabuhan Ujung Cappa Pare Pare adalah sebagai berikut.

Kuadran I “*Concentrate Here*”

Kuadran I merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepuasan yang masih sangat rendah sehingga menjadi kriteria layanan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Ada dua indikator yang termasuk ke dalam kuadran I yaitu Ketersediaan area parkir kendaraan di pelabuhan dan Kondisi dermaga (lebar, kuat, panjang).

Kuadran II “*Keep Up The Good Work*”

Kuadran II merupakan kriteria layanan yang telah sesuai dengan kepentingan pengguna jasa. Atribut pada kuadran B juga dapat diurutkan sesuai tingkat prioritas untuk dipertahankan. Ada dua indikator yang termasuk ke dalam kuadran II yaitu penerangan di pelabuhan (malam hari) dan keamanan di lingkungan pelabuhan.

Kuadran III “*Low Priority*”

Kuadran III merupakan kuadran dengan prioritas rendah karena memuat kriteria layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Terdapat dua indikator yang masuk ke dalam kuadran C yaitu masalah kecukupan fasilitas dan alat bongkar-muat kapal dan kejelasan informasi tentang bongkar-muat.

Kuadran IV “*Possible Overkill*”

kuadran IV mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi memiliki tingkat pelaksanaan kinerja tinggi. Ada empat indikator yang masuk ke dalam kuadran IV yaitu

kecepatan dalam melakukan proses bongkar-muat, keadaan dan kapasitas lapangan penumpukan, aksesibilitas jalan raya dengan dermaga dan kecepatan pemrosesan dokumen bongkar-muat kapal.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Produktivitas bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare di tahun 2021 mencapai 5.137.823 Ton/M3 dengan capaian terbesar pada bulan Desember mencapai 1.873% lebih besar dari target bulanan. Produktivitas bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare di tahun 2022 mencapai 6.944.242 Ton/M3 dengan capaian terbesar pada bulan Desember mencapai 2.510% lebih besar dari target bulanan.
2. Hasil perhitungan CSI sebesar 77,64%. Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bongkar muat berada pada kategori memuaskan. Nilai WF tertinggi ditunjukkan pada angka 10,42% pada atribut 8 (keamanan di lingkungan pelabuhan) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap paling penting oleh pelanggan dalam pelayanan jasa bongkar barang. Nilai WF terendah ditunjukkan pada angka 9.69% pada atribut 7 (kejelasan informasi tentang bongkar-muat) yang berarti bahwa atribut tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dalam pelayanan bongkar muat.

2. Saran

Sehubungan dengan adanya kesimpulan di atas, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Kecukupan fasilitas dan alat bongkar-muat kapal, peralatan bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung parepare masih sangat minim, maka perlu menambahkan alat bongkar muat di Pelabuhan Cappa Ujung Parepare agar proses kegiatan bongkar muat berjalan dengan lancar.
2. Kondisi dermaga di Pelabuhan parepare pihak pelabuhan harus selaku dilakukan perawatan secara berkala agar konstruksi dermaga tetap memiliki bentuk dan kondisi seperti yang telah direncanakan dan tetap berfungsi dengan baik.
3. Area parkir kendaraan di Pelabuhan Parepare perlu diadakan penataann dan pengatur parkir demi kelancaran kinerja arus lalu lintas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid. (2009). *Perencanaan Pembelajaran, Mengembangkan Standar Kompetensi Guru*. Bandung : PT. Rosdakarya Offset.
- Alfan Dwi Wahyu Wiranata (2021) *Analisis Berthing Time terhadap Kinerja Pelayanan Bongkar Muat Curah Kering*. Skripsi.
- Ayuningtias dan Purwaningsih. (2015). *Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang Dan Fasilitas Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*.
- Chairunnisa (2012). *Kajian Evaluasi Kinerja Pelayanan Bongkar Muat Barang di Pelabuhan Kendari*. Skripsi. Jakarta Pusat.
- Dirk Koleangan (2008); *Sistim Peti Kemas (Container System)*, Jakarta,
- Hendrik. 2017). *Analisis Kebutuhan Terminal Penumpang Pelabuhan Nusantara Kendari*.
- Mudjiastuti Handajani (2014) *Analisis Kinerja Operasional Bongkar Muat Peti Kemas Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*. Skripsi. Universitas Semarang.
- Napitupulu, Paiman. (2012). *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Teori Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyono, R.P.. (2005). *Pengangkutan intermodal ekspor impor melalui laut*. Jakarta: PPM
- Triatmodjo, Bambang (2015). *Hidrologi Terapan*. Yogyakarta : Beta Offset Yogyakarta
- UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhan.