

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUNGSI MARINE (SENSUS  
TERHADAP PIHAK KAPAL DI MARINE DI TERMINAL BAHAN  
BAKAR MINYAK PT. PERTAMINA TANJUNG UBAN)**



**AGUSTINUS SITOHANG  
8236149252**

**Tesis yang Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Management**

**PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2018**

## **ANALYSIS OF THE QUALITY OF MARINE FUNCTION SERVICES (CENSUS ON SHIP PARTIES IN MARINE IN OIL FUEL TERMINALS, PERTAMINA TANJUNG UBAN)**

### **ABSTRACT**

*The use of sea transportation services is relatively cheap and can increase the volume of goods more, as in the Oil and Gas industry, the role of fuel oil terminals in supplying oil needs in the area is an important key in the supply chain of fuel oil distribution and fuel oil terminals are required to provide optimal service to all stake holders involved in it, the function of the Marine in TBBM Tanjung Uban is one of them to provide a terminal entry and exit service for the loading and unloading process and distribution. The purpose of this study is to analyze the level of service importance, service performance provided by the marine function TBBM TG Uban in the eyes of consumers, analyze services in the dimensions of physical appearance (tangible) reliability, response (responsiveness), certainty (assurance) and emphati (emphaty) with the level of importance of the customer (ship party) at the Tanjung Uban oil fuel terminal and analyze how much satisfaction the customer (ship party) has on marine function services at the Tanjung Uban oil fuel terminal. In this study, the quality of services provided by the marine function of TBBM Tg Uban were grouped based on five SERVQUAL dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence using the research object as many as 112 ships represented by 112 Senior Officers using purposive sampling method, where in this method in selecting respondents the researcher uses certain criteria. To find out the level of satisfaction of the ship as a whole by looking at the importance of service products, this study uses CSI (Customer Satisfaction Index) analysis then to map all service indicators using Importance-Performance Analysis. From the results of the study CSI Value of 74.2 belongs to the satisfied category so that it can be said that based on these indicators that the respondent or in this case the ship is satisfied with the services provided by the marine Tg Uban function. Whereas the results of Importance performance analysis (IPA) are known, which really needs to be improved on the dimensions of officer reliability and physical condition considering that these two SERVQUAL dimensions are in quadrant I where respondents consider this dimension important while respondents' assessment of performance is still low. For the dimensions of responsiveness, respondents consider this dimension important and its performance is good. As for the guarantee and empathy dimensions of respondents, the two dimensions are not important. This can be understood considering that the contact with officers is very low in frequency but its performance on this dimension is actually very good. Suggestions can be given from this research is to increase the number of workers handling offshore vessels and improve coordination with internal and external parties and agree on the maximum time limit for processing documents, supervise the presence of officers and use of personal protective equipment and improve facilities and infrastructure leaning off and off the ship or fuel loading and unloading and ensuring that the facilities and infrastructure can be used as optimal as possible by providing regular maintenance.*

**Keyword: The Service Quality Of Marine Function In The Process Of In / Out Ships Operation In Fuel Oil Terminal.**

# **ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUNGSI MARINE (SENSUS TERHADAP PIHAK KAPAL DI MARINE DI TERMINAL BAHAN BAKAR MINYAK PT. PERTAMINA TANJUNG UBAN)**

## **ABSTRAK**

Penggunaan jasa angkutan laut selain relatif murah juga mampu mengangkat volume barang lebih banyak, seperti halnya didalam industri Migas (Minyak dan Gas), peranan terminal bahan bakar minyak dalam mensuplai kebutuhan minyak didaerah menjadi kunci penting didalam rantai pasok distribusi bahan bakar minyak dan terminal bahan bakar minyak dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh *stake holder* yang terlibat didalamnya, Fungsi Marine di TBBM Tanjung Uban salah satunya untuk memberikan pelayanan penyandaran keluar masuknya kapal diterminal guna proses bongkar muat *cargo* dan pendistribusiannya. Tujuan Penelitian ini untuk menganalisa tingkat kepentingan layanan, kinerja layanan yang diberikan Fungsi Marine TBBM TG Uban di mata konsumennya, menganalisa pelayanan dalam dimensi penampilan fisik (*Tangible*) Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) dengan tingkat kepentingan *Customer* (Pihak Kapal) di Terminal Bahan Bakar Minyak Tanjung Uban dan menganalisa seberapa besar kepuasan *Customer* (Pihak Kapal) terhadap pelayanan Fungsi Marine di Terminal Bahan Bakar Minyak Tanjung Uban. Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang diberikan Fungsi Marine TBBM Tg uban dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan menggunakan Objek penelitian sebanyak 112 kapal yang diwakilkan oleh 112 orang *Senior Officer menggunakan menggunakan metode purposive sampling*, dimana dalam metode ini didalam memilih responden peneliti menggunakan kriteria tertentu. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pihak kapal secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari produk-produk layanan, penelitian ini menggunakan analisis *CSI (Customer Satisfaction Index)* selanjutnya untuk memetakan seluruh indikator layanan digunakan *Importance-Performance Analysis*. Dari hasil penelitian Nilai CSI sebesar 74,2 tergolong dalam kategori Puas Sehingga dapat di katakan bahwa berdasarkan indikator tersebut bahwa responden atau dalam hal ini pihak kapal puas terhadap layanan yang diberikan oleh Fungsi Marine Tg Uban. Sedangkan dari hasil *Importance performance analysis (IPA)* diketahui, yang sangat perlu ditingkatkan pelayanan pada dimensi keandalan petugas dan kondisi fisik mengingat kedua dimensi SERVQUAL ini berada di kuadran I dimana responden menganggap dimensi ini penting sedangkan penilaian responden terhadap kinerjanya masih rendah. Untuk dimensi daya tanggap, responden menganggap dimensi ini penting dan kinerjanya sudah baik. Sedangkan untuk dimensi jaminan dan empati responden menganggap kedua dimensi ini tidak penting Hal ini dapat dipahami mengingat kontak dengan petugas sangat rendah frekuensinya. Tetapi kinerjanya pada dimensi ini justru sangat baik. Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah dengan menambah jumlah pekerja yang menangani lepas sandar kapal serta memperbaiki koordinasi dengan pihak *internal* maupun *external* dan menyepakati batas *maximum* waktu proses pengurusan dokumen, melakukan pengawasan terhadap kehadiran petugas dan penggunaan kelengkapan alat pelindung diri serta meningkatkan sarana dan prasarana sandar dan lepas kapal maupun bongkar muat BBM dan memastikan sarana dan prasarana tersebut dapat digunakan seoptimal mungkin dengan memberikan perawatan secara berkala.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan Fungsi Marine Dalam Proses Lepas Sandar Kapal di Terminal Bahan Bakar.**

## RINGKASAN

### PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini tingginya persaingan bisnis memaksa semua jenis usaha melakukan inovasi dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaan, seperti halnya didalam industri Migas (Minyak dan Gas), peranan terminal bahan bakar minyak dalam mensuplai kebutuhan minyak didaerah menjadi kunci penting didalam rantai pasok distribusi bahan bakar minyak dan terminal bahan bakar minyak dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh *stake holder* yang terlibat didalamnya guna menciptakan efisiensi dan keuntungan bagi perusahaan. PT. Pertamina selaku pemilik 112 terminal bahan bakar, 5270 retail fuel station dan 135 terminal khusus dan 214 dermaga di Indonesia sadar akan pengoperasian terminal bahan bakar minyak yang efektif dengan membentuk Fungsi Marine yang berada dibawah direktorat pemasaran yang bertugas untuk memberikan pelayananan penyandaran keluar masuknya kapal diterminal guna proses bongkar muat cargo dan pendistribusiannya.

### METHODOLOGI PENELITIAN

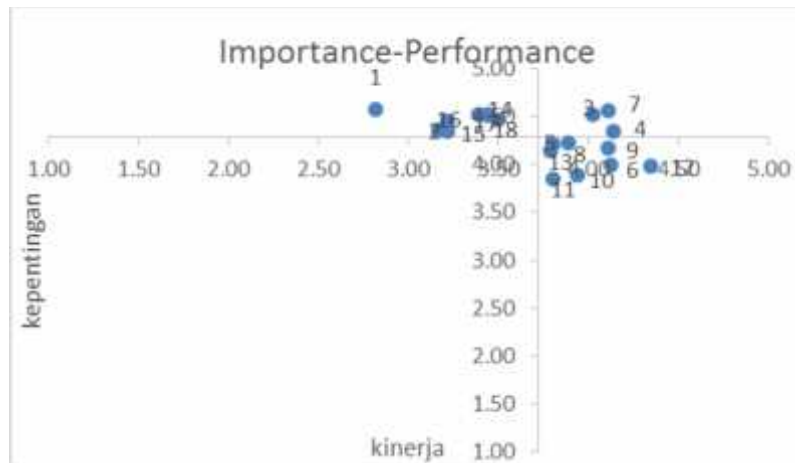
Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Dalam hal ini variabel yang ingin diteliti adalah 5 dimensi kualitas jasa layanan Fungsi Marine TBBM Tg. Uban. Analisis kualitas pelayanan Fungsi Marine TBBM Tg uban adalah kuesioner. Untuk pengisian kuesioner, disediakan alternatif jawaban dari setiap item, sehingga responden dapat memilih satu jawaban yang sesuai dengan pendapatnya. Alternatif jawaban disesuaikan dengan bentuk Skala Likert jenjang lima., penelitian ini menggunakan 2 metode yaitu :

1. ***Customer Satisfaction Index*** Untuk mengetahui tingkat kepuasan pihak kapal secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari produk-produk layanan, penelitian ini menggunakan analisis *CSI (Customer Satisfaction Index)*. Untuk mengetahui besarnya *CSI*
2. ***Importance-Performance Analysis (IPA)*** Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai indikator relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing indikator tersebut. . Kemudian rata-rata tingkat

kepentingan dan kinerja perusahaan akan di analisis di *Importance-Performance Matrix*

## HASIL PENELITIAN

Nilai Customer Satisfaction Indeks dengan cara sebagai berikut :  $CSI = (3.71 : 5) \times 100\% = 74,2\%$ , Nilai CSI sebesar 74,2 tergolong dalam kategori Puas ( range 0.66 –0.80). Sehingga dapat di katakan bahwa berdasarkan indikator tersebut di atas bahwa responden atau dalam hal ini pihak kapal puas terhadap layanan yang diberikan.



Berikut adalah matrix importance-performance analysis:

Kuadran I, Indikator pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini adalah

- Ketepatan waktu bongkar muat bahan bakar minyak.
- Ketepatan dan keramahan petugas yang selalu siap sedia melayani.
- Petugas segera melapor kepada pihak kapal apabila proses sandar/ lepas kapal dan bongkar muat bahan baku minyak bermasalah.
- Kelengkapan dan kebersihan jetty
- Kondisi penerangan di jetty
- Kondisi peralatan bongkar muat
- Kerapihan dan kelengkapan alat pelindung diri petugas.

Kuadran II, Indikator pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini adalah:

- Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul selama proses bongkar muat berlangsung
- Ketepatan waktu pengurusan dokumen
- Kecepatan petugas menanggulangi keadaan darurat

Kuadran III, Tidak terdapat indikator layanan dalam kuadran ini

Kuadran IV, Indikator yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- a) Kecepatan petugas dalam menangani permintaan sandar lepas kapal
- b) Kecepatan petugas dalam supply air bersih dan bahan bakar kapal
- c) Petugas dan operator yang bertugas dalam proses bongkar muat telah terlatih dan bersertifikat
- d) Proses bongkar muat diawasi oleh petugas berwenang dan perwira kapal
- e) Berita acara selalu dilampirkan selepas proses bongkar muat BBM dan ditandatangani oleh petugas berwenang dan perwira kapal
- f) Setiap proses pembayaran jasa pengurusan dokumen selalu disertai dengan disbursement
- g) Petugas selalu ramah kepada seluruh kru kapal
- h) Petugas selalu cepat memberikan feedback saat pihak kapal memberi letter of protest

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING UNTUK TESIS**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Desember 2018

(Meterai Rp 6000)

**AGUSTINUS SITO HANG**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat rahmat karunia dan tuntunanNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Thesis yang berjudul **'ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUNGSI MARINE (SENSUS TERHADAP PIHAK KAPAL DI TERMINAL BAHAN BAKAR MINYAK TANJUNG UBAN)'**.

Thesis ini ditulis sebagai pemenuhan sebagian persyaratan didalam memperoleh gelar Magister Management pada program studi Pasca Sarjana Magister Management Fakultas Ekonomi pada Universitas Negeri Jakarta.

Laporan penelitian ini tidak dapat terwujud oleh penulis sendiri, karena bimbingan dan dorongan dari semua pihaklah, sehingga tesis ini selesai. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Intan Ahmad, PhD selaku Plt. Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Ilza Mayuni, M.A. selaku Plt. Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Agung Wahyu Handaru ST, MM selaku Kordinator Program Studi FE Magister Management Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta yang juga selaku selaku Pembimbing II yang telah bersedia menyediakan waktu serta memberikan bimbingan dan saran untuk penyelesaian Tesis ini.
4. Unggul Purwohedi SE, M.Si, PhD selaku Pembimbing 1 yang telah bersedia menyediakan waktu serta memberikan bimbingan dan saran untuk penyelesaian Tesis ini.
5. Dr. Mohammad Rizan SE, MM selaku Pembimbing II yang telah bersedia menyediakan waktu serta memberikan bimbingan dan saran untuk penyelesaian Tesis ini.
6. Seluruh dosen yang telah membimbing dan mengajarkan ilmunya kepada peneliti dan staf administrasi yang telah memberikan berbagai kemudahan dalam menempuh pendidikan di Program Studi Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
7. Istriku Kezia Yolanda, Sahabat dan teman yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu. Terima Kasih atas dukungan, semangat, motivasi, perhatian, kebersamaan, dan persahabatan yang diberikan kepada peneliti.

Penulis menyadari bahwa thesis ini masih perlu dan dapat terus disempurnakan, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar thesis ini dapat lebih bermanfaat untuk kalangan akademisi yang melakukan penelitian serupa sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih sempurna dan juga untuk pihak pelaksana dilapangan khususnya teman teman di PT. Pertamina Marine Terminal Bahan Bakar Minyak Tanjung Uban agar menjadikan operasional marine yang lebih baik lagi dimasa depan.

Jakarta, Desember 2018

Penulis,