

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun

Atria Maharani SE,M.MTr^{1*}, Windy Millantri Ariesta²

^{1,2}Politeknik Bumi Akpelni, Jl. Pawiyatan Luhur II/17, Bendan Dhuwur, Semarang, Indonesia

* Corresponding Author. E-mail : atria.maharani@akpelni.ac.id

Abstrak

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa. Populasi dalam penelitian adalah penumpang yang ada di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer melalui kuesioner menggunakan skala likert untuk mengukur 30 pernyataan indikator. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, uji T, uji F. Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, artinya semakin baik fasilitas & kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumen, dan sebaliknya semakin buruk fasilitas dan kualitas pelayanan, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan konsumen.

Kata Kunci: fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna jasa

Abstract

The aim of this study was to find out the effect of facilities and service quality toward service user satisfaction. The population in the study were passengers at the Port of Tanjung Balai Karimun consisting of 100 people. The sampling was carried out using purposive sampling technique. Data collection was carried out using primary data through a questionnaire using a Likert scale to measure 30 indicator statements. The data analysis used multiple linear regression analysis techniques, T test, F test. The results showed that according to the study's findings, facilities and service quality had a significant impact on service user satisfaction. In other words, consumers were more satisfied when facilities and service quality were better; conversely, consumers were less satisfied when facilities and service quality were worse.

Keywords: facilities, service quality, service user satisfaction

PENDAHULUAN

Pelabuhan merupakan suatu wilayah yang terdiri atas daratan, perairan dengan batas tertentu sebagai tempat untuk melakukan kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang digunakan sebagai tempat bersandar kapal, berlabuhnya kapal, naik turunnya penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang serta sebagai tempat perpindahan intra dan antara moda (PP Nomor 69 tahun 2001).

Salah satu pelabuhan laut yang strategis di Kepulauan Riau adalah pelabuhan Tanjung Balai Karimun yang terletak di Pulau Karimun. Pelabuhan Tanjung Balai Karimun merupakan pintu gerbang perekonomian daerah di Kepulauan Riau yang menjadi pertemuan transportasi inter dan antar moda khususnya yang menyangkut arus kegiatan keluar masuk kapal, barang dan penumpang. Karena PT. Pelindo Cabang Tanjung Balai Karimun bergerak di bidang jasa pelayanan kapal, pelayanan barang, pelayanan bongkar muat, dan pelayanan penumpang, maka harapan perusahaan adalah memberikan yang terbaik kepada konsumen.

Pada penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan jasa pada terminal penumpang di pelabuhan penyeberangan kabupaten Bone yang ditulis oleh Amritha Vembrianti (2018) menyatakan bahwa pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Bajo'e masih kurang baik dilihat dari sudut pandang penumpang kapal melalui tarif atau biaya pelayanan jasa. Kualitas pelayanan merupakan pemberian layanan yang memiliki kualitas yakni hal yang tepat jika perusahaan hendak memperoleh kesuksesan maka pihak PT. Pelindo perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan penumpang atas layaanan dan fasilitasnya harus tercukupi ataupun bahkan melampaui keinginannya, dengan demikian menimbulkan rasa puas dalam diri penumpang. Oleh karena itu, PT. Pelindo dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkatkan.

Pihak PT. Pelindo di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun memberikan fasilitas yang cukup layak, hanya saja ada beberapa fasilitas yang belum tersedia, selain itu pelayanan di pelabuhan perlu ditingkatkan seperti pengecekan tiket, barang bawaan dan lain-lain. Suatu pelabuhan yang dikelola dengan efisien yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai akan membawa keuntungan dan dampak positif bagi perdagangan dan perindustrian dimana Pelabuhan tersebut berada. Untuk itu perlu adanya peningkatan fasilitas yang belum tersedia atau perlu adanya perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun sesuai PM 37 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pengguna Jasa / penumpang di pelabuhan domestik Tanjung Balai Karimun.

KAJIAN LITERATUR

Fasilitas Pelabuhan

Fasilitas merupakan sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda benda maupun uang. Indikator fasilitas

ada enam, yaitu pertimbangan, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung

Menurut Meiriza, dkk, (2016) Fasilitas dalam perusahaan jasa merupakan faktor krusial yang mempengaruhi terhadap kesuksesan suatu jasa, fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan seperti loyalitas yang timbul setelah konsumen merasa puas dari layanan fasilitas yang diberikan dan nilai positif untuk perusahaan. Secara umum fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat konsumen merasa nyaman. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan konsumen/penumpang yang ada di pelabuhan, sehingga penyedia jasa mampu melaksanakan fungsinya sebagai lembaga penyedia jasa di bidang transportasi laut.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 1996 tentang Kepelabuhanan yaitu :

1. Perairan tempat labuh
Perairan tempat labuh merupakan perairan yang berada di sekitar dermaga atau perairan yang digunakan kapal untuk sandar di dermaga.
2. Kolam Labuh
Merupakan daerah perairan di mana kapal berlabuh untuk melakukan kegiatan bongkar muat.
3. Dermaga
Merupakan sebuah tempat yang menjorok kelaut yang digunakan sebagai tempat menaikan dan menurunkan penumpang dari kapal.
 - a. Terminal Penumpang
 - a) Titik simpul dalam jaringan transportasi yang berfungsi untuk pelayanan secara umum.
 - b) Tempat pengawasan, pengendalian, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas.
 - c) Prasarana angkutan merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang.
 - d) Unsur tata ruang yang berperan penting bagi efisiensi kehidupan kota
 - b. Ruang Pelayanan Umum
Ruang yang disediakan untuk menampung seluruh pengguna terminal, baik penumpang, pengantar/penjemput, karyawan/petugas pelabuhan, maupun pihak pengguna jasa lainnya.
 - c. Ruang Keberangkatan
Ruang ini menampung penumpang untuk berangkat dan proses transit atau transfer penumpang. Untuk memasuki ruang ini penumpang dan bagasi

yang dibawa serta harus diperiksa oleh petugas keselamatan pelayaran. Didalam ruangan ini tidak diperbolehkan ada pengantar.

d. Ruang Kedatangan

Ruang ini menampung penumpang datang dan mengarahkan arus penumpang menuju ruang umum dan area intermoda. Didalam ruangan ini tidak diperbolehkan ada penjemput. Ruang kedatangan juga digunakan untuk pengurusan beberapa dokumen dan pengambilan bagasi serta untuk pemeriksaan.

e. Ruang Locket/Penjualan Tiket

Ruang locket adalah ruang yang menjual tiket kepada penumpang yang akan melakukan pemberangkatan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2012) merupakan suatu kondisi di mana dinamis berkaitan erat dengan jasa dan produk serta sumber daya manusia dan lingkungan yang setidaknya diterima atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2015) menyatakan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang merupakan penyederhanaan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Keandalan (*Reability*)

Memiliki 2 aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat tidak dipercaya (*dependability*). Reability berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

2. Koresponsifan (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Yakni perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati (*Empathy*)

Berarti perusahaan memahami masalah para konsumen dan bertindak demi keinginan konsumen saat memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasional yang nyaman.

5. Berwujud (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Ketentuan pasal 3 yang berbunyi sebagai berikut :

- (1) Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal penumpang, yang meliputi:
 - a. Pelayanan keselamatan;
 - b. Pelayanan keamanan dan ketertiban;
 - c. Pelayanan kehandalan/keteraturan;
 - d. Pelayanan kenyamanan;
 - e. Pelayanan kemudahan; dan
 - f. Pelayanan kesetaraan.
- (2) Pelayanan keselamatan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. Informasi dan fasilitas keselamatan; dan
 - b. Informasi dan fasilitas kesehatan.
- (3) Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput;
 - b. Naik turn penumpang dari dan ke kapal;
 - c. Pos dan petugas keamanan;
 - d. Informasi gangguan keamanan; dan
 - e. Peralatan dan pendukung keamanan.
- (4) Pelayanan kehandalan/keteraturan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi:
 - a. Kemudahan untuk mendapatkan tiket; dan
 - b. Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.
- (5) Pelayanan kenyamanan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, meliputi:
 - a. Ruang tunggu;
 - b. *Gate* / koridor *boarding*;
 - c. Toilet;
 - d. Tempat ibadah;
 - e. Lampu penerangan;
 - f. Fasilitas kebersihan;
 - g. Fasilitas pengatur suhu;
 - h. Ruang pelayanan kesehatan; dan
 - i. Area merokok.
- (6) Pelayanan kemudahan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, meliputi:
 - a. Informasi pelayanan;
 - b. Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal;
 - c. Informasi gangguan perjalanan kapal;
 - d. Informasi angkutan lanjutan;

- e. Fasilitas layanan penumpang;
 - f. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang;
 - g. Tempat parkir; dan
 - h. Pelayanan bagasi penumpang.
- (7) Pelayanan kesetaraan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, meliputi:
- a. Fasilitas penyandang *difable*; dan
 - b. Ruang ibu menyusui

Kepuasan Konsumen/Pengguna Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2015), terdapat enam konsep yang harus diukur dari kepuasan pelanggan sebagai berikut :

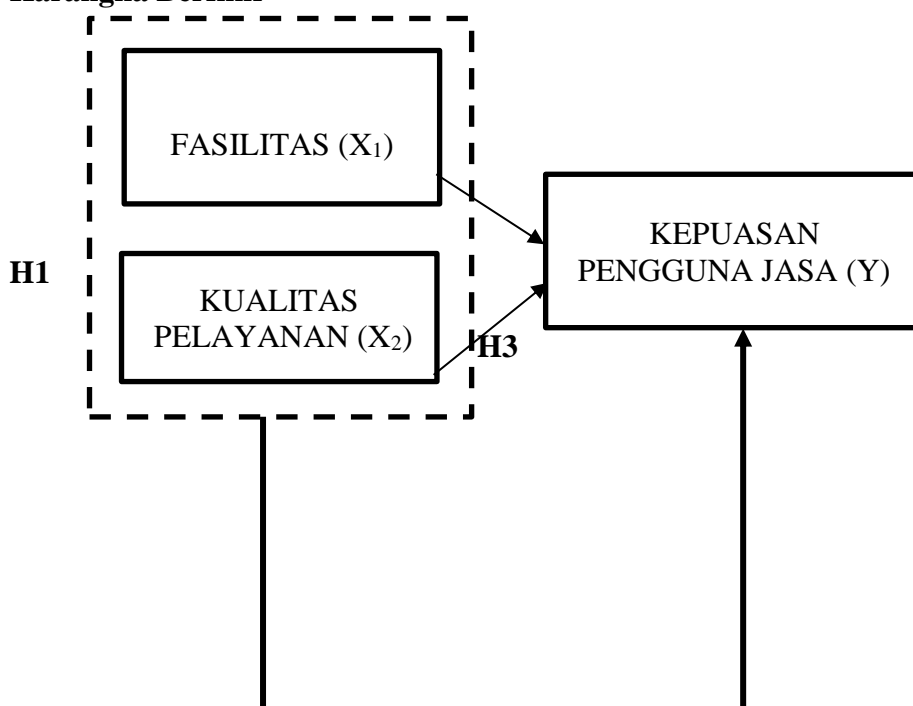
1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
Merupakan cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan
Yaitu penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam itu terdiri dari atas empat langkah. Dengan mempertimbangan dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan seperti kecepatan layanan atau keramahan staf layanan pelanggan, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing dan meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.
3. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*)
Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan.
4. Minat Pembeli (*Repurchase Intenti*)
Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan.
5. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*)
Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis.
6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)
Dilihat dari beberapa aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *recall*, *word of mouth* dan *defections*.
7. Sistem Keluhan dan Saran.
Setiap organisasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka melalui kartu komentar (yang bisa diisi langsung), instagram, websites, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang

berharga

kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

Kepuasan penumpang yaitu suatu respon yang emosional pada evaluasi atas pengalaman konsumen sebuah jasa/produk yang sesuai keyakinan dan harapan yang akan diterima oleh pelanggan. Tingkat kepuasan konsumen akan sangat membantu perusahaan dalam membuat keputusan untuk melakukan tindakan perbaikan pelayanan dan meningkatkan kualitas yang diberikan secara sistematis mempengaruhi keberlanjutan sebuah usaha.

Karangka Berfikir



METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilaksanakan mulai tanggal 01 Maret 2022 – 01 Juli 2022 di PT. Pelindo Cabang Tanjung Balai Karimun. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari

Pengumpulan data kuesioner hasil jawaban responden, 100 Responden pada penumpang yang ada di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program and Service Solutions* seri 25.0.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data, peneliti menggunakan observasi dan kuesioner atau angket yang melibatkan beberapa responden untuk mendapatkan data primer.

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert.

Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode kuesioner/angket.

Sampel yang dipilih berdasarkan Teori Slovin adalah:

$$n = \frac{N}{1+N \cdot (e)^2}$$

Keterangan:

N = Ukuran sampel atau jumlah responden

N = Ukuran Populasi

e = Presisi kelonggaran kesalahan pengembalian sampel yang masih bisa ditolerir

e = 0,01 (10%)

Berdasarkan data jumlah penumpang yang ada di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun sebesar 3200 orang perharinya.

Jadi, dengan jumlah populasi 3200 orang/penumpang per hari, maka untuk ukuran sampel penelitian ini dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N \cdot (e)^2} \\ &= \frac{3200}{1+3200 \times 10\%^2} \\ &= \frac{3200}{1+3200 \times 0,01} \\ &= \frac{3200}{1+32} \\ &= \frac{3200}{33} \end{aligned}$$

= 96,69 sampel dari total populasi

Berdasarkan perhitungan ukuran sampel tersebut, maka jumlah responden yang akan dijadikan sampel ialah 100 responden.

PEMBAHASAN

1. UJI t

Uji t dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 25.0* untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dan nilai t_{tabel} dengan tingkat signifikan (α) dalam penelitian ini adalah 5%. Adapun hasil uji t adalah sebagai berikut:

Tabel Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.756	1.436		.527	.600
	FASILITAS (X1)	.061	.021	.086	2.958	.004
	KUALITAS PELAYANAN (X2)	.933	.029	.940	32.250	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA JASA (Y)

Terdapat tahapan yang dilakukan dalam uji t, yaitu sebagai berikut :

- a. Menentukan tingkat signifikan (α) dan t_{tabel}

Tingkat signifikan (α) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Table distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$

Derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$.

Berdasarkan table t pada $\alpha = 5\%$ diketahui bahwa nilai t_{tabel} dengan $df = 100 - 2 - 1 = 97$ ialah sebesar 1,984

- b. Kriteria pengujian :

Bila $t_{hitung} > t_{table}$ atau $< sig$ 0,05, artinya bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

Bila $t_{hitung} \leq t_{table}$ atau $> sig$ 0,05, artinya bahwa fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

Bila $t_{hitung} > t_{table}$ atau $< sig$ 0,05, artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

Bila $t_{hitung} \leq t_{table}$ atau $sig > 0,05$, artinya bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

- c. Kesimpulan

1. Variable Fasilitas (X1)

Nilai t_{hitung} variable fasilitas (X1) sebesar $2,958 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan $sig < 0,05$ maka dapat disimpulkan Bila $t_{hitung} > t_{table}$ maka H_0 ditolak, artinya bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

2. Variable Kualitas Pelayanan (X2)

Nilai t_{hitung} variable kualitas pelayanan (X2) sebesar $32,250 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan $sig < 0,05$ maka dapat disimpulkan Bila $t_{hitung} > t_{table}$ maka H_0 ditolak, artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa.

2. UJI f

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan secara Bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun.

Hasil pengujian uji f adalah sebagai berikut:

Tabel Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	723.112	2	361.556	559.812	.000 ^b
	Residual	62.648	97	.646		
	Total	785.760	99			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA JASA (Y)						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X2), FASILITAS (X1)						

Terdapat tahapan yang dilakukan dalam uji t, yaitu sebagai berikut :

a. Menentukan tingkat signifikan (α) dan f_{tabel}

Tingkat signifikan (α) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Table distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$

Derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$.

Berdasarkan table F pada $\alpha = 5\%$ diketahui bahwa nilai F_{tabel} dengan $df = 100 - 2 - 1 = 97$ ialah sebesar 3,09

b. Kriteria pengujian :

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $f_{hitung} \leq f_{tabel}$, artinya fasilitas dan kualitas pelayanan secara Bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun

H_0 ditolak dan H_a diterima, jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, artinya fasilitas dan kualitas pelayanan secara Bersama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun.

c. Kesimpulan

Dari (table 4.1) Nilai f_{hitung} sebesar $559,812 > f_{tabel}$ sebesar 3,09 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun.

3. UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terkait. Selain itu koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent yaitu fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara Bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna jasa.

Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari table berikut:

Tabel Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.959 ^a	.920	.919		.804	1.606
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X2), FASILITAS (X1)						
b. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA JASA (Y)						

Dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* (R^2) ialah $0,919 = 91,9\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna jasa sebesar $91,9\%$, sedangkan sisanya $8,1\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Pengaruh Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa/Penumpang di Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa/penumpang, artinya semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna jasa/penumpang. Fasilitas dapat dilihat dari segi perencanaan bangunan, ruangan, perlengkapan, tata cahaya dan warna. Fasilitas juga merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu layanan jasa, antara lain kebersihan, kerapian, kondisi dan fungsi pelabuhan. Terminal Pelabuhan Domestik Tanjung balai Karimun dari segi observasi dapat dilihat sangat baik dan terancang, karena memiliki fasilitas yang layak dan nyaman.

Pelabuhan Tanjung Balai karimun ini berbatasan langsung dengan Singapura, Malaysia dan selat melaka yang merupakan jalur pelayaran yang sangat sibuk, apalagi Kepulauan Riau adalah Provinsi ke2 yang memiliki pulau terbanyak, dimana masyarakat menggunakan Transportasi Laut untuk menuju ke pulau-pulau tertinggal, maka dari itu pelindo sebagai penyedia jasa pelabuhan sangat berperan dalam menyediakan fasilitas terminal yang nyaman untuk penumpang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa /Penumpang di Pelabuhan Domestik Tanjung Balai Karimun

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa/penumpang, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna jasa/penumpang semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas. Kualitas pelayanan diukur dari segi bagaimana petugas memberikan pelayanan terhadap penumpang, seperti pelayanan *boarding pass*, pengecekan tiket, pemberitahuan informasi keberangkatan dan kedatangan kapal.

Ada 2 (dua) fakto yang menentukan kualitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan. Faktor yang pertama adalah faktor kenyamanan, keamanan dan kemudahan dari lokasi pemberhentian menuju terminal penumpang. Factor yang kedua adalah faktor kenyamanan dan keamanan dari terminal penumpang menuju pintu masuk kapal.

Kepuasan pengguna jasa/penumpang dilihat dari terpenuhinya harapan penumpang dengan pelayanan yang di berikan petugas pelabuhan dari segi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penumpang akan dapat menilai apakah mereka puas dengan upaya yang dilakukan petugas pelabuhan dalam memberikan pelayanan. Semangkin tinggi nilai yang dirasakan penumpang maka semakin besar kepuasan yang dirasakan penumpang.

Standar Pelayanan Di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun Sesuai Standar PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

PT. PELINDO Cabang Tanjung Balai Karimun saat ini menggunakan PM 37 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagai acuan dalam standar pelayanan di Terminal Pelabuhan.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dengan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur.

Berikut adalah fasilitas terminal yang ada di Pelabuhan Tanjung balai Karimun:

Tabel Fasilitas Terminal

No	Fasilitas	Jawaban
A.	Keselamatan	
	Fasilitas/alat Pemadan Kebakaran Petunjuk jalur & titik kumpul evakuasi Informasi Nomor Telpon Darurat	Tersedia APAR - Tersedia namun perlu diperbaiki
	Petugas kesehatan Safety induction dalam bentui media Rambu petunjuk arah Rambu Peringatan / Bahaya	Tersedia Pegawai Mitra - Perlu perbaikan Perlu perbaikan
B.	Keamanan & ketertiban	
	Cctv Ruang tunggu penumpang Ruang/area tunggu pengantar/penjemput Ruang tunggu sementara Jalur penumpang dari dan ke kapal	Perlu perbaikan Tersedia Tidak tersedia Tersedia Tersedia

	<p>Tangga untuk naik turun dari dan ke kapal yang dilengkapi dengan atam</p> <p>Pos dan petugas bereragam dan mudah terlihat</p> <p>Media informasi yang mudah terlihat dan jelas terbaca</p> <p>Hand held mental detector</p> <p>Walk through metal detector (WTMD)</p> <p>X-ray</p> <p>Lampu penerangan</p> <p>Sterilisasi area dermaga</p> <p>Identifikasi penumpang dan pihak yang bekepentingan</p> <p>ISPS Code (khusus pelayanan International)</p> <p>Media pengaduan (missal: call center terpusat dan/kotak saran</p>	<p>Tidak tersedia</p> <p>Perlu perbaikan</p> <p>-</p> <p>Tersedia</p> <p>Tidak tersedia</p> <p>Tersedia</p> <p>Intensitas cahaya cukup</p> <p>Steril</p> <p>-</p> <p>Tersertifikasi</p> <p>Tersedia</p>
C.	Kehandalan & keteraturan	
	<p>Mesin pencetak tiket</p> <p>Waktu pencetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang</p> <p>Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal</p> <p>Counter Check-in</p> <p>Auto get / Tap Roll Penumpang / Get System</p>	<p>Tersedia</p> <p>Cetak tiket -5 menit/nama</p> <p>Dalam bentuk papan pengumuman</p> <p>Tersedia</p> <p>tersedia</p>
D.	Kenyamanan	
	<p>Ruang tunggu untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2</p> <p>Area tunggu bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang</p> <p>Area get/koridor Boarding untuk 1 orang minimum 0,6 m2</p> <p>Area gate/koridor boarding ruang tunggu bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang</p> <p>Jalur penumpang dari dan ke kapal</p> <p>Garbarata/gangway untuk naik turun dari dan ke kapal (khusus untuk pelabuhan utama & pengumpul</p> <p>Tersedianya toilet untuk penumpang dan jumlah toilet wanita 2 kali toilet pria</p> <p>Area toilet bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet</p> <p>Tempat musholla dan/atau ibadah</p> <p>Area tempat ibadah bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam tempat ibadah</p> <p>Lampu penerangan di area terminal</p> <p>Sirkulasi dan ventilasi udara di terminal penumpang</p> <p>Peritus Suhu Air Conditioner (AC)</p> <p>Pengaturan kipas angin</p> <p>Area tempat sampah bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang</p> <p>Ruang untuk pelayanan kesehatan</p> <p>Area pelayanan kesehatan bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam ruang pelayanan kesehatan</p> <p>Ruangan khusus area merokok bagi calon penumpang yang merokok</p>	<p>Ideal</p> <p>Kondisi bak</p> <p>Ideal</p> <p>Kondisi baik</p> <p>Tersedia</p> <p>-</p> <p>Tersedia</p> <p>Kondisi baik</p> <p>Tersedia</p> <p>Kondisi bak</p> <p>Intensitas Cahaya Cukup</p> <p>Perlu perbaikan</p> <p>Tersedia</p> <p>Tersedia</p> <p>Kondisi baik</p>

	<p>Fasilitas akses internet (wifi) untuk calon penumpang</p> <p>Fasilitas charging station untuk calon penumpang</p> <p>Alat/fasilitas kebersihan terminal penumpang</p>	<p>Tersedia</p> <p>Kondisi baik</p> <p>Tersedia</p> <p>Tidak tersedia</p> <p>Tersedia</p> <p>Tersedia</p>
E.	Kemudahan	
	<p>Informasi pelayanan dalam bentuk visual diletakan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca</p> <p>Informasi pelayanan dalam bentuk audio harus jelas terdengar</p> <p>Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal dalam bentuk visual disampaikan melalui papan pengumuman atau display yang mudah terlihat dan jelas terbaca</p> <p>Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal dalam bentuk audio</p> <p>Informasi gangguan perjalanan kapal diumumkan maksimal 10 menit setelah gangguan</p> <p>Informasi angkutan/moda transportasi lanjutan di area terminal penumpang</p> <p>Tersedia tangga embarkasi / debarkasi beratap untuk kemudahan naik/ turun penumpang</p> <p>Luas tempat parker disesuaikan dengan lahan yang tersedia</p> <p>Sirkulasi atau alur kendaraan masuk, keluar dan parker lancer</p> <p>Troli/pengangkut bagasi dalam pelayanan bagasi</p> <p>Kondisi troli/pengangkut bagasi</p> <p>Porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat</p> <p>Anjungan Tunai Mandiri (ATM)</p> <p>Kantin</p> <p>Minimarket/kebutuhan sehari-hari</p>	<p>-</p> <p>Intensitas suara baik</p> <p>Perlu perbaikan</p> <p>Intensitas suara baik</p> <p>Diumumkan < 10 menit</p> <p>Tidak tersedia</p> <p>Tidak tersedia</p> <p>Ideal</p> <p>Ideal</p> <p>tersedia</p> <p>perlu perbaikan menggunakan seragam tanpa identitas.</p> <p>tersedia</p> <p>tersedia</p> <p>tersedia</p>
F	Kesetaraan	
	<p>Tandu/kursi roda untuk penyandang difable</p> <p>Jalur khusus penyandang difabel</p> <p>Toilet untuk penyandang difable</p> <p>Area kursi khusus penumpang prioritas (lansia, ibu hamil dan menyusui, difable)</p>	<p>Tersedia</p> <p>Kondisi baik & berfungsi</p> <p>Tersedia</p> <p>Tersedia</p>

	Ruang khusus ibu menyusui dan bayi	Tersedia
--	------------------------------------	----------

Dari tabel diatas ada beberapa fasilitas yang tidak sesuai dengan PM. 37 tahun 2015, dan ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki. Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun pada variabel fasilitas poin 1 tentang luas parkir yang memadai, banyak Responden memilih tidak setuju dan tidak setuju karena dari hasil observasi lahan parkir yang ada di Pelabuhan Tanjung Balai karimun bisa dikatakan tidak memadai/sempit dan mengakibatkan aktivitas tidak lancar, rusaknya alat-alat yang ada di kamar mandi, seperti wastafel dan kloset, air yang tidak jalan. Selain itu AC yang ada di terminal juga sering rusak, banyak responen yang memberikan nilai kurang setuju karena sirkulasi udara tidak nyaman. Pada penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan jasa pada terminal penumpang di pelabuhan penyeberangan kabupaten bone yang ditulis oleh Amritha Vembrianti (2018) menyatakan bahwa pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Bajo'e masih kurang baik dilihat dari sudut pandang penumpang kapal melalui tarif atau biaya pelayanan jasa. Penelitain ini lebih menekankan pada fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan penumpang untuk mengukur tingkat kepuasan dimana dari hasil penelitain diperoleh masih banyak terdapat beberapa fasilitas yang diberikan belum maksimal serta kualitas pelayanan yang harus lebih ditingkatkan karena sangat erat hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan dalam pelabuhan dalam memberikan pengaruh kepuasan terhadap pelanggan/penumpang.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, artinya semakin baik fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumen, dan sebaliknya semakin buruk kualitas fasilitas, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan konsumen. Fasilitas yang tersedia selama berada di terminal pelabuhan dapat mendukung kenyamanan konsumen. Begitupun dengan kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasn yang dirasakan konsumen.

Pencapaian kepuasan pengunjung tidak terlepas dari bagaimana fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan. Dimana fasilitas yang disediakan untuk menambah nilai dari sebuah layanan jasa, sedangkan kualitas pelayanan meliputi upaya dan Tindakan penyedia layanan jasa sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pengunjung. Jika melihat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, maka perusahaan harus mampu memberikan keseimbangan kualitas antara fasilitas dan pelayanan sesuai dengan PM 37 tahun 2015. Apabila hanya mengoptimalkan fasilitas saja tanpa memperhatikan pelayanan maka konsumen akan merasa kebutuhannya belum terpenuhi. Sebaliknya apabila hanya mengoptimalkan kualitas pelayanan saja tanpa memperhatikan fasilitas maka pengunjung akan merasa kebutuhannya belum

terpenuhi. Oleh karena itu keseimbangan antara fasilitas dan kualitas pelayanan yang difungsikan secara bersama sama akan memberikan dampak terpenuhinya kebutuhan penumpang dan mereka akan merasa nyaman dan puas terhadap kinerja perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirtha, Vembrianti (2018). “Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Bone”. Skripsi. Prodi Administrasi Negara, Universitas Hasanuddin
- Andari, Clara Lintang Sistiyo (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung The Sila’s Agrotourism”. Skripsi, (Prodi Ekonomi)
- Endang Dan Sugiyanto (2019). “*Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi System Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro*”. *Jurnal Volume 4 No 3 Oktober 2019 p-ISSN:2502-3780, e-ISSN:2621-881X*
<https://pelindo.co.id/port/pelabuhan-tanjung-balai-karimun>
- Nelsi Dalame (2020). “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelabuhan Batu Ampar Batam”. Skripsi. (Prodi Manajemen Universitas Putera Batam)
- PM No 37 Tahun 2015 *Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut*
- Putri, Ratna Melinda (2021). “Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam Di Koridor Sekupang Jodoh”. Skripsi Thesis.