

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1. Kualitas Pelayanan**

Secara umum pelayanan di masyarakat dikenal juga dengan kata lain yaitu *service*, dalam bahasa Inggris *service* memiliki definisi yang beragam. Konsep *service* mengacu pada tiga lingkup yaitu, industry, output atau penawaran, dan proses. Selanjutnya menurut Gronroos (2000), jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, Lovelock, Patterson dan Walker (2004) mengemukakan definisi *service* sebagai sebuah sistem yang tampak atau diketahui oleh pelanggan (*front office* atau *front stage*), sementara sebagian lainnya tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *back stage*). Definisi *service* selanjutnya diperjelas oleh Kotler dan Keller (2012), yang mendefinisikan bahwa jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tampak atau berwujud dan juga tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walau demikian produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Goetsch dan Davis dalam buku Tjiptono (2016:115) mendefinisikan service sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian, aspek penilaian terhadap kualitas sebuah jasa mencakup berbagai faktor yang terkait satu sama lain, seperti lokasi, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staff, sikap staff, perhatian staff dan memiliki biaya kualitas jasa itu sendiri.

Pelayanan pada hakekatnya merupakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Menurut KEPMENPAN 63 (2003), pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEPMENPAN 63 (2003), menetapkan bahwa standar pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan ; prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
2. Waktu penyelesaian ; waktu penyelesaian diberlakukan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan ; biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan ; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana ; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan ; kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.1.2. Dimensi Kualitas Jasa

Dalam menentukan seberapa berkualitas suatu lembaga, perusahaan, atau individu dalam memberikan pelayanan sebuah jasa, Garvin dalam buku Tjiptono (2016:134) mengemukakan ada delapan dimensi kualitas jasa yang bisa digunakan sebagai perencanaan dan analisis strategik, yaitu :

1. Kinerja (*perfoemance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dala, mengemudi dan sebagainya.
2. Fitur atau ciri-ciri tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior.
3. Realibilitas (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh manakarakteristik desain danoperasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. Layanan (*serviceability*), meliputi kecepatan, kompetisis, kemudahan direparasi, serata penanganan keluhan secara memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya Tarik produk terhadap panca indera, missal bentuk fisik mobil yang menarik, memiliki warna, desain dan modelnya.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya demi mendapatkan mutu yang berkualitas.

Menurut Johnston dan Silvestro dalam buku Tjiptono (2016:138), mengelompokkan dimensi kualitas jasa menjadi tiga :

1. *Hygiene factors*, yakni atribut-atribut jasa yang mutlak digunakan demi terciptanya persepsi kualitas jasa yang bagus atau positif. Ketidak tepatan penyampaian faktor ini akan menimbulkan persepsi negative terhadap kualitas jasa. Contohnya seperti perusahaan penerbangan dalam memastikan penumpang akan tiba tepat waktu di tempat tujuan, keterlambatan akan berdampak negative terhadap persepsi kualitas.
2. *Quality-enhancing factors*, yakni atribut-atribut jasa yang bila tingkat kinerjanya tinggi akan berdampak positif pada persepsi kualitas. Contohnya *friendliness* dan *attentiveness* menjaga kebersihan kamar mandi serta ruangan pesawat.
3. *Dual-threshold factors*, yaitu atribut-atribut jasa yang bila tidak ada atau tidak tepat penyampiaannya akan membuat pelanggan mempersepsikan kualitas jasa secara negative, namun bila penyampaian dilakukan dengan baik akan bisa diterima pelanggan dengan rasa puas dan akan memberikan dampak positif. Contohnya seperti komunikasi, kesopanan, dan kenyamanan.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industry jasa, Pasuraman, dkk, dalam buku Tjiptono (2016:136) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa :

1. Reliabilitas, meliputi dua aspek utama yaitu kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini menunjukkan

bahwa perusahaan dari sejak awal mampu menyampaikan jasanya secara benar dan memenuhi janjinya secara akurat.

2. Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat, seperti ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan dan menyampaikan layanan secara cepat.
3. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menhyampakan jasa sesuai kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan.
4. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kebutuhan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan (*cortesy*), meliputi sikap santun, respect dan keramahan karyawan.
6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dengan bahasa yang mudah di pahami, selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan termasuk mengenai penjelasan jasa atau layanan yang di tawarkan.
7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat di percaya. Meliputi reputasi pribadi karyawan dan interaksi dengan pelanggan (*hard shelling versus soft shelling appoarch*).
8. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka dengan memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan.

9. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan, termasuk di dalamnya keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).
10. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

Dalam riset selanjutnya, dimensi kualitas jasa tersebut di revisi kembali menjadi lima dimensi sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memeberikan layanan yang akurat sejak pertama kalai tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaiakn jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkaiatan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dalam merespon permintaan mereka, menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memeberikana jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### **2.1.3. Kepuasan Konsumen**

Kepuasan Konsumen merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan sebelum dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti 2002). Dimana kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Zeithaml, Bitner 2000).

Menurut Kotler dan Keller (2008:37), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler 2000:36). Selanjutnya menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75), kepuasan merupakan respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan, ciri atau keistimewaan produk atau jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

### **2.1.4. Hubungan Antar Variable**

Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh beberapafaktor antara lain : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Berikut ini adalah penjelasan hubungan keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependent.

## **1. Hubungan Tangible dengan Kepuasan Konsumen**

Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, dkk, (2005) wujud fisik (tangible) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan.

Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat untuk memberikan tanggapan positif terhadap kualitas pelayanan.

## **2. Hubungan Reability dengan Kepuasan Konsumen**

Lupiyoadi dan Hamdani (2006) berpendapat *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pengguna jasa adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan pengguna jasa juga akan semakin tinggi.



### **3. Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen**

Menurut Parasuraman, dkk, (2008) *responsiveness* atau daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi.

### **4. Hubungan Empathy dengan Kepuasan Konsumen**

Menurut Zeithaml, dkk, (2005) empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Hubungan kepedulian dengan kepuasan konsumen adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi.

#### **2.1.5. Definisi Pelabuhan**

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar,

naik turun penumpang, dan pembongkaran barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan dan antarmoda transportasi, sesuai KEPMENHUB 14 (2002), pelabuhan juga merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu daerah tertentu dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, atau pulau, bahkan antar negara Bambang Triatmodjo (2009).

Menurut Raja Olan dan Eko Haryadi (2007:1), pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan layanan jasa. Utamanya pelabuhan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

#### **2.1.6. Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)**

Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 64 (2010), Kantor Syahbandar adalah unit pelaksana teknis di lingkungan kementerian perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jendral Perhubungan Laut di pelabuhan yang melaksanakan fungsi keselamatan dan ketertiban pelayaran serta pengawasan dan penegakan hukum di bidang pelayaran.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 11 (2016) syahbandar dan otoritas pelabuhan adalah lembaga pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hokum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan, serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan

kepelabuhanan pada pelebuan yang diusahakan secara komersial. Selain itu syahbandar adalah pejabat pemerintah di pelabuhan yang di angkat oleh Menteri dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayanan.

Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 64 (2010) Kantor Syahbandar diklasifikasikan ke dalam enam kelas, terdiri atas :

1. Kantor Syahbandar Kelas Utama
2. Kantor Syahbandar Kelas I
3. Kantor Syahbandar Kelas II
4. Kantor Syahbandar Kelas III
5. Kantor Syahbandar Kelas IV dan
6. Kantor Syahbandar Kelas V

Berikut uraian dari setiap masing-masing kelas Kantor Syahbandar :

1. Kantor Syahbandar Kelas Utama

Kantor kelas utama dibagi lagi menjadi beberapa yaitu :

- a. Bagian Tata Usaha ; bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hokum dan hubungan masyarakat serta pelaporan di lingkungan kantor Syahbandar.
- b. Bidang Kelaik Lautan Kapal ; bidang ini memiliki tugas untuk melaksanakan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi kelaiklautan kapal serta pengawasan bongkar muat barang berbahaya, limbah bahan berbahaya dan beracun, dan pengisian bahan bakar.

- c. Bidang Laik Layar dan Kepelautan ; bidang ini memiliki tugas melaksanakan pengawasan laik layar dan kepelautan, alih muat diperairan pelabuhan, keselamatan pengerukan, reklamasi dan pembangunan fasilitas pelabuhan sesuai dengan kewenangannya serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.
  - d. Bidang Ketertiban dan Patroli ; bidang ini memiliki tugas melakukan pengawasan, pengamanan dan penertiban turun naik penumpang, kegiatan bongkar muat barang khusus dan barang berbahaya di terminal, melakukan pengawasan, pengamanan dan patrol terhadap keselamatan kapal sandar dan berlabuh di Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan, serta penyiapan bahan pengendalian pengamanan operasional dan fasilitas pelabuhan dan penertiban alihmuat di perairan, melakukan penyidikan tindak pidana dibidang pelayaran sesuai dengan peraturan perundang - undangan.
2. Kantor Syahbandar Kelas I
- Kantor kelas I dibagi lagi menjadi beberapa yaitu :
- a. Bagian Tata Usaha ; bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hokum dan hubungan masyarakat serta pelaporan di lingkungan Kantor Syahbandar.
  - b. Bidang Kelaik Lautan Kapal : bidang ini memiliki tugas untuk melaksanakan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi kelaiklautan kapal serta pengawasan bongkar muat barang berbahaya, limbah bahan berbahaya dan beracun, dan pengisian bahan bakar.
  - c. Bidang Laik Layar dan Kepelautan ; bidang ini memiliki tugas melaksanakan pengawasan laik layar dan kepelautan, alih muat diperairan pelabuhan, keselamatan pengerukan, reklamasi dan

pembangunan fasilitas pelabuhan sesuai dengan kewenangannya serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.

- d. Bidang Ketertiban dan Patroli ; bidang ini memiliki tugas untuk melaksanakan ketertiban dan patroli, penyidikan tindak pidana pelayaran di dalam Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan serta pengawasan pekerjaan bawah air (PBA), salvage, pemanduan dan penundaan kapal.

### 3. Kantor Syahbandar Kelas II

Kantor kelas II dibagi lagi menjadi beberapa yaitu :

- a. Subbagian Tata Usaha : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan di lingkungan kantor Syahbandar.
- b. Seksi Kelaik Lautan Kapal : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi kelaiklautan kapal serta pengawasan bongkar muat barang berbahaya, limbah bahan berbahaya dan beracun, dan pengisian bahan bakar.
- c. Seksi Laik Layar dan Kepelautan : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan pengawasan laik layar dan kepelautan, alih muat diperairan pelabuhan, keselamatan pengerukan, reklamasi dan pembangunan fasilitas pelabuhan sesuai dengan kewenangannya serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.
- d. Seksi Ketertiban dan Patroli : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan ketertiban dan patroli, penyidikan tindak pidana pelayaran di dalam Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan serta pengawasan pekerjaan bawah air (PBA), salvage, pemanduan dan penundaan kapal.

#### 4. Kantor Syahbandar Kelas III

Kantor kelas III dibagi lagi menjadi beberapa yaitu :

- a. Subbagian Tata Usaha : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan di lingkungan kantor Syahbandar.
- b. Seksi Kelaik Lautan Kapal : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi kelaiklautan kapal serta pengawasan bongkar muat barang berbahaya, limbah bahan berbahaya dan beracun, dan pengisian bahan bakar.
- c. Seksi Laik Layar dan Kepelautan : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan pengawasan laik layar dan kepelautan, alih muat diperairan pelabuhan, keselamatan pengerukan, reklamasi dan pembangunan fasilitas pelabuhan sesuai dengan kewenangannya serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.
- d. Seksi Ketertiban dan Patroli : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan ketertiban dan patroli, penyidikan tindak pidana pelayaran di dalam Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan serta pengawasan pekerjaan bawah air (PBA), salvage, pemanduan dan penundaan kapal.

#### 5. Kantor Syahbandar Kelas IV

Kantor kelas IV dibagi lagi menjadi beberapa yaitu :

- a. Urusan Tata Usaha : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan di lingkungan kantor Syahbandar.
- b. Subseksi Kelaik Lautan Kapal : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi kelaiklautan

kapal serta pengawasan bongkar muat barang berbahaya, limbah bahan berbahaya dan beracun, dan pengisian bahan bakar.

- c. Subseksi Laik Layar dan Kepelautan : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan pengawasan laik layar dan kepelautan, alih muat diperairan pelabuhan, keselamatan pengerukan, reklamasi dan pembangunan fasilitas pelabuhan sesuai dengan kewenangannya serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.
  - d. Subseksi Ketertiban dan Patroli : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan ketertiban dan patroli, penyidikan tindak pidana pelayaran di dalam Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan serta pengawasan pekerjaan bawah air (PBA), salvage, pemanduan dan penundaan kapal.
6. Kantor Syahbandar Kelas V
- Kantor kelas V dibagi lagi menjadi beberapa yaitu :
- a. Petugas Tata Usaha : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hokum dan hubungan masyarakat serta pelaporan di lingkungan kantor Syahbandar.
  - b. Petugas Kelaik Lautan Kapal : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi kelaiklautan kapal serta pengawasan bongkar muat barang berbahaya, limbah bahan berbahaya dan beracun, dan pengisian bahan bakar.
  - c. Petugas Laik Layar dan Kepelautan : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan pengawasan laik layar dan kepelautan, alih muat diperairan pelabuhan, keselamatan pengerukan, reklamasi dan pembangunan fasilitas pelabuhan sesuai dengan kewenangannya serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.

- d. Petugas Ketertiban dan Patroli : bagian ini memiliki tugas untuk melaksanakan ketertiban dan patroli, penyidikan tindak pidana pelayaran di dalam Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan serta pengawasan pekerjaan bawah air (PBA), salvage, pemanduan dan penundaan kapal.

#### **2.1.7. Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan pertimbangan penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah saya baca yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh Andi Erwina, Edy Akhyary, Ramadhani Setiawan 2015, yang berjudul Kualitas Pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Kijang Terhadap Agen Pelayaran Swasta. Dengan menggunakan variable kualitas, pelayanan, dan publik. Hasil penelitiannya bahwa pelayanan yang diberikan pegawai, merupakan faktor utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Kijang. Kualitas pelayanan di kantor KSOP kijang perlu di tingkatkan karena masih terdapat kekurangan seperti tidak adanya publikasi kepada agen swasta tentang peraturan biaya yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Assegaff 2009, yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Penerbangan Garuda. Dengan menggunakan variable kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud dan kepuasan. Hasil dari penelitiannya bahwa kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud berpengaruh positif, semakin meningkat maka akan meningkat pula kepuasan pelanggan.



Penelitian yang dilakukan oleh Aslamia Rosa, Dessy Yunita 2014, yang berjudul Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang. Dengan menggunakan variable *tangible, assurance, reability, responsiveness, empathy*. Hasil dari penelitiannya bahwa *tangible* dan *assurance* mampu memberikan pengaruh berarti pada kepuasan penumpang, sedangkan *reability, responsiveness, empathy* tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian yang dilakukan oleh Suko Adi Widoko, dkk 2014, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Blora Ekpres 2 Daop 4 Semarang. Menggunakan variable kualitas pelayanan, tariff dan ketepatan waktu. Hasil dari penelitiannya bahwa kualitas pelayanan, tariff dan ketepatan waktu mempunyai pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan dan variable tarif mempunyai pengaruh dominan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hardianawati 2012, yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Transjakarta Busway Koridor 2 pada Pemda Dki Jakarta. Menggunakan variable kepuasan masyarakat, *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*. Hasil dari penelitiannya bahwa *tangible, assurance, empathy* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan *reability, responsiveness* tidak berpengaruh signifikan secara parsial pada kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Rio Bagus Firmansyah 2015, yang berjudul Kualitas Layanan Transportasi Publik Bus Damri Gresik-Bandara Juanda. Menggunakan variable *tangible, reability,*

*responsiveness, assurance, empathy*, struktur organisasi, kemampuan aparat, sistem pelayanan. Hasil dari penelitiannya Perum Damri bahwa variable *tangible* masih kurang, *reability* masih kurang, *responsiveness* masih kurang, *assurance* masih kurang, *empathy* sudah baik, struktur organisasi berpengaruh terhadap *tangible, reability, responsiveness*, kemampuas aparat berpengaruh terhadap *reability, responsiveness, empathy*, dan sistem pelayanan berpengaruh terhadap *tangible*, dan *assurance*.

Penelitian yang dilakukan oleh Woro Mardika, Naili Fadila 2013, yang berjudul Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Yogyakarta-Cilacap. Menggunakan variable nilai pelanggan, kepuasan layanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitiannya bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

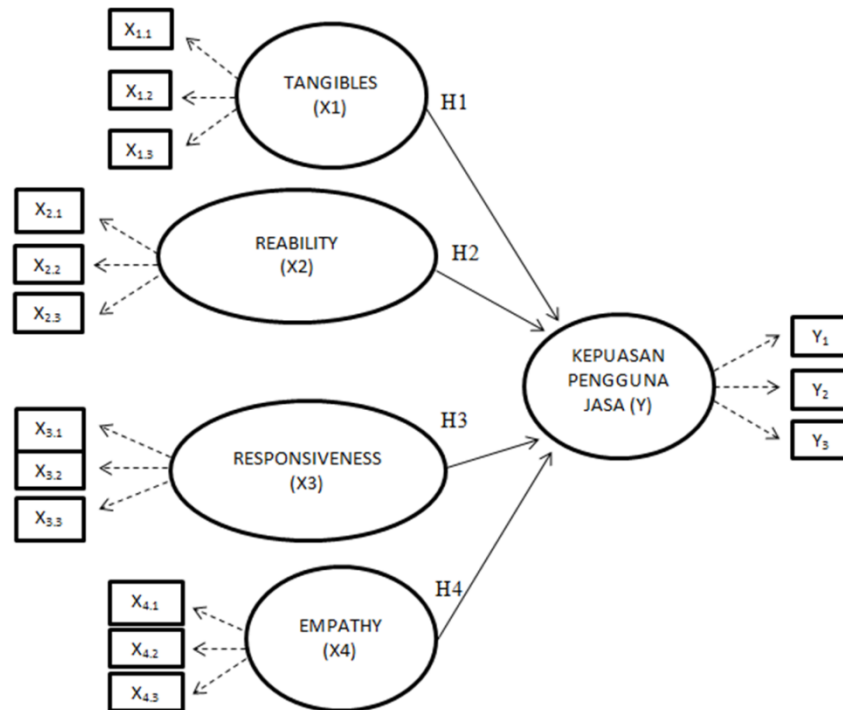
## **2.2. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan menurut Sugiono (2011:99). Dalam penelitian ini, hipotesis dikemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan. Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk memutuskan apakah akan menerima dan

menolak, apabila ternyata hipotesis tidak terbukti dan berarti salah, maka masalah dapat dipecahkan dengan kebenaran yang ditentukan dari keputusan yang berhasil dijalankan selama ini. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :





- H1 Diduga bahawa *Tangibles* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Tanjung Emas Semarang.
- H2 Diduga bahawa *Reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Tanjung Emas Semarang.
- H3 Diduga bahawa *Responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Tanjung Emas Semarang.
- H4 Diduga bahawa *Emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Tanjung Emas Semarang.

### **2.3. Kerangka Pemikiran**



**Gambar 2.1 (Kerangka Pemikiran)**

Keterangan:

	=	Indikator		=	Mempengaruhi
	=	Variabel		=	Dipengaruhi
H	=	Hipotesis			

Indikator variable independen (X1) *Tangibles* :

X<sub>1.1</sub> = Penampilan pegawai

X<sub>1.2</sub> = Kelengkapan fasilitas fisik yang dimiliki

X<sub>1.3</sub> = Kebersihan lingkungan

Indikator variable independen (X2) *Reability* :

X<sub>2.1</sub> = Ketepatan dalam melakukan pelayanan

X<sub>2.2</sub> = Memiliki syarat dan prosedur pelayanan yang jelas

$X_{2.3}$  = Memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan

Indikator variable independen (X3) *Responsiveness* :

$X_{3.1}$  = Tanggap terhadap keluhan konsumen

$X_{3.2}$  = Kecepatan dalam memberikan pelayanan

$X_{3.3}$  = Inisiatif pegawai

Indikator variable independen (X4) *Empathy* :

$X_{4.1}$  = Melayani dengan bahasa yang sopan dan santun

$X_{4.2}$  = Perbedaan status sosial

$X_{4.3}$  = Prioritas pada konsumen

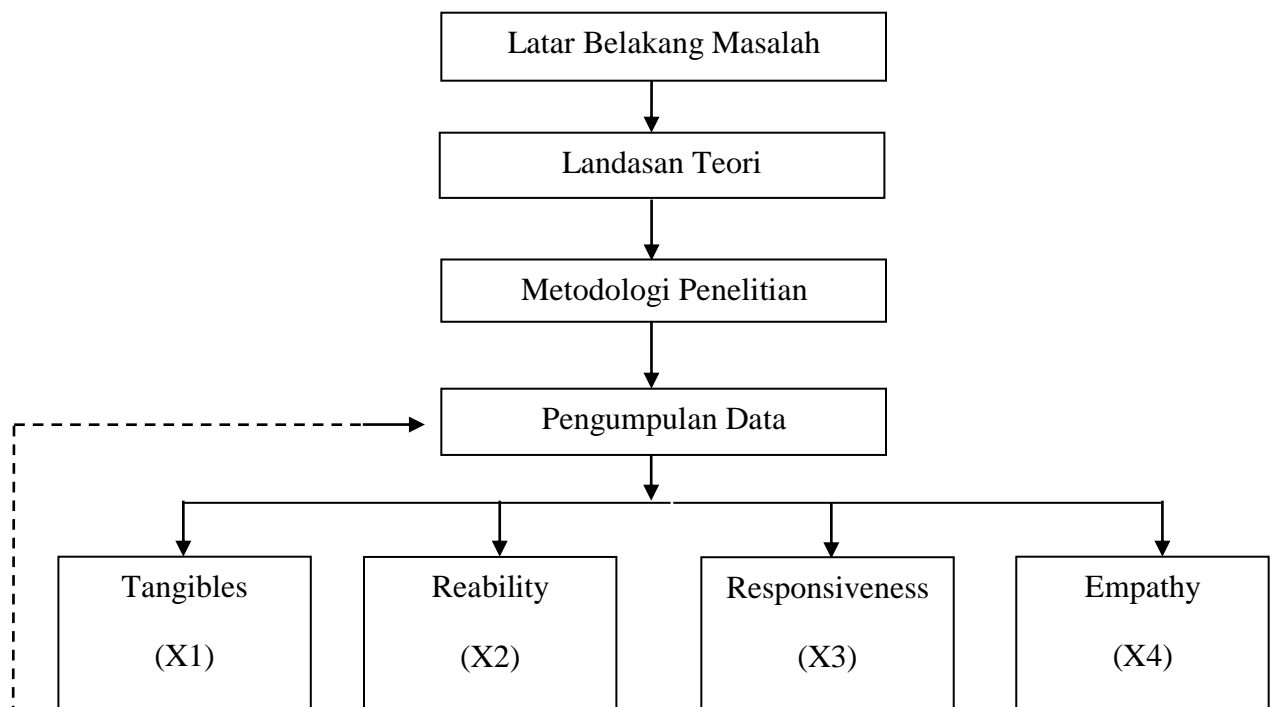
Indikator variable dependen (Y) kepuasan pengguna jasa :

$Y_1$  = Perasaan nyaman saat pelayanan diberikan

$Y_2$  = Minat untuk selalu menggunakan jasa

$Y_3$  = Perasaan puas dan memberikan tanggapan positif

#### 2.4. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian



*Data Tidak Cukup*

*Data Cukup*