

KUALITAS PELAYANAN JASA TERMINAL PENUMPANG GAPURA SURYA NUSANTARA PADA PT PELINDO III (PERSERO) CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA

Septyan Nur Andhika

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (Septyanur26@gmail.com)

Dra. Meirinawati, M.AP.

Abstrak

Penciptaan kualitas pelayanan akan memberi kepuasan bagi pelanggan yang nantinya akan berdampak juga bagi keuntungan perusahaan. Begitu pula yang telah terjadi pada perusahaan Pemerintah Indonesia atau yang seringkali dikenal dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Salah satu BUMN yang telah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanannya yaitu PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya dengan membangun Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang baru diresmikan pada tanggal 02 Oktober 2014 lalu. Pembangunannya tersebut didasari untuk mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang kapal laut dan peningkatan pelayanan kepada para penumpang kapal laut. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik Snowball Sampling. Sementara itu, fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang ada di PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya yang dilihat dari lima dimensi kualitas jasa yaitu *reability* (kehandalan), *responsivness* (ketanggapan dan kepedulian), *assurance* (jaminan kepastian), *empathy* (empati), dan *tangible* (Berwujud).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang ada di PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak dapat dikatakan sudah baik yang dilihat dari dimensi *reability* menyangkut kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (akurat), *responsivness* menyangkut ketanggapan dan kepedulian para petugas dalam membantu pelanggannya, *assurance* yang meliputi kompetensi dan sikap pegawai Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, *empathy* yang berkaitan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan, dan *tangible* yang meliputi tersedianya fasilitas-fasilitas modern bertaraf Internasional serta penampilan para pegawai yang sudah baik dan sopan. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan terkait belum tersedianya kotak saran dan *website* khusus untuk menampung keluhan pelanggan yang termasuk bagian dari dimensi *responsivness*, dan berkaitan dengan kondisi atap gedung yang rusak akibat hujan angin serta kondisi tempat untuk merokok yang belum siap pakai yang termasuk bagian dari dimensi *tangible*.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Jasa Transportasi

UNESA
Universitas Negeri Surabaya

KUALITAS PELAYANAN JASA TERMINAL PENUMPANG GAPURA SURYA NUSANTARA PADA PT PELINDO III (PERSERO) CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA

Septyan Nur Andhika

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (Septyanur26@gmail.com)

Dra. Meirinawati, M.AP.

Abstrak

Creating quality service will give satisfaction to the customers that will impact to the benefit of the companies. So does that happens to the company of Indonesian government or often known as the State Owned Enterprises (SOEs). One of the State Owned Enterprises (SOEs) which has made efforts to improve the quality service that is Pelindo III (Persero) Branch Tanjung Perak Surabaya who seeks to innovate and improve service quality by building Gapura Surya Nusantara Passenger Terminal, which was inaugurated by the Minister of SOEs that Dahlan Iskan on October 2, 2014 which in construction is based on the anticipation of a growing number of passenger ships and the improvement of services for passenger ships. The purpose of this study was to know and describe the quality of services Gapura Surya Nusantara passenger terminal in the limited liability company Pelindo III (Persero) branch Tanjung Perak Surabaya.

This research that used is a descriptive study with qualitative approach. The technique of data resource in this research is snowball sampling. Meanwhile, the focus that used to know the quality service at the Gapura Surya Nusantara Passenger Terminal in the limited liability company Pelindo III (Persero) branch Tanjung Perak Surabaya which analyzed by 5 dimensions of quality service, there are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

The results showed that the quality service at the Gapura Surya Nusantara Passenger Terminal in the limited liability company Pelindo III (Persero) branch Tanjung Perak Surabaya is good enough which analyzed from reliability dimension that officials skill's give fast and exact service (accurate), responsiveness is about how to reactions and how to cares the officials when help the customers, assurance is about competences and attitudes of officials of Gapura Surya Nusantara passenger terminal in the limited liability company Pelindo III (Persero) branch Tanjung Perak Surabaya, empathy is about a rashness get the informations and how to cares of customers needs and tangible is about modern facilities with international standard that have by it and the officials performance who have so kindheart and so respectfull. However Gapura Surya Nusantara passenger terminal in the limited liability company Pelindo III (Persero) branch Tanjung Perak Surabaya still have some shortcomings related suggestion box that unavailability and websites that especially interception the customers complains are not ready yet that belonging to of responsiveness dimension, and the condition of damaged roof on Gapura Surya Nusantara Passenger Terminal due to heavy rains and the cigarette room is not ready yet that belonging to of tangible dimension.

Keywords: Quality Service, Transportation Services

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini menuntut perusahaan satu dengan yang lain untuk selalu meningkatkan pelayanannya secara profesional agar tidak kalah bersaing dan tergerus arus globalisasi sehingga mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian. Selain itu, paradigma persaingan yang berfokus pada besarnya hasil keuntungan material telah bergeser menjadi persaingan pengembangan pelayanan yang pada akhirnya menuntut efisiensi dan efektifitas dalam peningkatan layanan perusahaan serta daya saing kualitas produk yang nantinya berujung pada penciptaan kepuasan pelanggan.

Dewasa ini, telah banyak pula perusahaan yang telah memahami arti penting penciptaan kualitas pelayanan, karena dengan penciptaan kualitas pelayanan akan memberi kepuasan bagi konsumen/pelanggan yang nantinya akan berdampak juga bagi keuntungan perusahaan. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Schnaars (dalam Wijaya, 2011:2):

“Pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, menjadikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, yang membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan”.

Begitu pula yang terjadi pada perusahaan Pemerintah Indonesia atau yang seringkali dikenal dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BUMN merupakan perusahaan milik pemerintah yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan dunia usaha di Indonesia sekaligus terhadap kesejahteraan masyarakat, karena pada dasarnya BUMN selain berfungsi sebagai *public service* juga dituntut untuk menghasilkan laba/keuntungan yang nantinya akan berguna dan menguntungkan bagi negara dan masyarakat.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki peranan penting khususnya di Negara Indonesia dalam menggerakkan roda perekonomian negara. Untuk itu badan-badan usaha milik negara, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dengan selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap para konsumen sehingga akan tetap memberikan *profit* di tengah arus globalisasi dan tingginya persaingan dengan perusahaan swasta lainnya di Indonesia saat ini.

Dengan adanya arus globalisasi dan perdagangan bebas yang tengah berjalan dewasa ini, tentunya arus distribusi barang oleh eksportir dan importir dengan menggunakan transportasi laut, udara, dan darat mengalami peningkatan. Dalam hal ini salah satu transportasi distribusi barang yang mengalami peningkatan adalah transportasi laut. Hal ini sesuai dengan informasi data realisasi arus penumpang yang melewati Terminal Penumpang Tanjung Perak Surabaya berikut ini: Berdasarkan data realisasi arus penumpang hingga semester I Tahun 2014 sebanyak 286.078 orang naik dan turun melewati Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Angka tersebut naik 17% dibanding semester I Tahun 2013 (Sumber: www.kanalsatu.com).

Maka sebagai penyedia jasa pelabuhan dituntut oleh konsumen untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga kegiatan pendistribusian barang tidak terhambat yang berdampak terhadap tingginya biaya pelabuhan dan menyebabkan kenaikan harga barang itu sendiri.

Salah satu BUMN yang berperan dalam menggerakkan perekonomian di bidang pelayanan transportasi laut adalah PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya yang berada di bawah manajemen PT Pelabuhan Indonesia III (Persero). Sementara itu, tugas dan tanggung jawab perusahaan ini adalah mengelola Pelabuhan yang terdapat di Tanjung Perak Surabaya sekaligus menjalankan bisnis inti sebagai penyedia fasilitas jasa pelabuhan, yang memiliki peran kunci untuk menjamin kelangsungan, keamanan dan kelancaran angkutan laut. Sehingga dengan tersedianya

prasarana transportasi laut yang memadai pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya ini mampu menggerakkan dan menggairahkan kegiatan ekonomi negara dan masyarakat khususnya masyarakat Jawa Timur.

Menanggapi adanya persaingan antar jenis penyedia transportasi baik darat, laut, dan udara yang pada akhirnya menuntut tiap-tiap penyedia transportasi tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, maka PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya sebagai salah satu penyedia jasa transportasi laut berupaya melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan membangun Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang baru diresmikan oleh Menteri BUMN yaitu Dahlan Iskan pada tanggal 02 Oktober 2014 lalu dimana dalam pembangunannya didasari untuk mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang kapal laut dan peningkatan pelayanan kepada para penumpang kapal laut. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Direktur Utama Pelindo III (Persero) Djarwo Surjanto dalam salah satu berita online, berikut ini: "Pembangunan gedung terminal penumpang Gapura Surya Nusantara yang menelan biaya sebesar Rp160 miliar itu untuk mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang kapal laut dan peningkatan pelayanan kepada para penumpang kapal laut. Melihat aspek itu maka kami membangun terminal yang terdiri atas 3 lantai seluas 16.120 m² dengan kapasitas 4.000 penumpang." pada Kamis(2/10/14)".(Sumber: www.kanalsatu.com).

Selain itu, pembangunan terminal ini juga didasari dengan adanya beberapa keluhan dari pengguna jasa terminal lama (Terminal Gapura Surya dan Terminal Gapura Nusantara) yang menganggap bahwa beberapa pelayanan disana masih kurang baik, diantaranya adalah tidak tersedianya fasilitas AC pada ruang tunggu terminal lama yang menyebabkan kondisi ruangan menjadi tidak nyaman, selain itu juga banyaknya para portir (jasa pengangkut barang di pelabuhan) yang sedikit mengganggu bagian para pengguna Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini karena sebagian dari mereka ada yang tiba-tiba mengangkut barang bawaan pengguna jasa terminal lama dan tiba-tiba juga meminta tarif. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan salah satu pengguna jasa terminal lama di Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya, bernama Akbar yang peneliti peroleh dari temuan lapangan, berikut petikan wawancaranya:

"Untuk kondisi ruang tunggu terminal penumpang yang lama memang sangat panas dan kurang nyaman karena memang belum menggunakan AC, sedangkan untuk keluhan saya jika di pelabuhan itu ya untuk para portir yang biasanya waktu keberangkatan tau-tau

mengambil barang bawaan dan juga memasang tarif. (wawancara pada tanggal 6 Januari 2015).”

Berdasarkan hal tersebut, PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya melakukan revitalisasi Terminal Gapura Surya dan Terminal Gapura Nusantara yang telah digunakan untuk melayani penumpang kapal laut sejak tahun 1975 silam, dengan merobohkan kedua terminal tersebut dan membangun terminal penumpang baru yaitu Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang dapat menampung sekitar 4.000 penumpang sesuai yang dinyatakan Direktur Utama Pelindo III (Persero) Djarwo Surjanto pada pemaparan sebelumnya.

Selain itu terminal ini juga memiliki fasilitas-fasilitas baru serta bertaraf internasional yang menyerupai sebuah bandara. Tentunya hal ini merupakan sebuah revitalisasi besar pertama di Indonesia, tidak hanya berhenti disitu saja, alur pelayanan penumpang yang akan diterapkan di Terminal Gapura Surya Nusantara kurang lebih juga sama dengan terminal penumpang pesawat udara di bandara. Maka dengan adanya fasilitas dan alur pelayanan yang baru tentunya akan menjadi tantangan tersendiri bagi PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya apakah mampu mengoptimalkan berbagai layanan yang tersedia sehingga mampu mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan ataupun keinginan pelanggannya atau tidak.

Berdasarkan uraian di atas, PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya sebagai penyedia jasa pelabuhan telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pembangunan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini. Namun dalam pelaksanaan upaya peningkatan kualitas tersebut masih terdapat beberapa masalah dan sedikit keluhan dari pengguna jasa Terminal Gapura Surya Nusantara, diantaranya nampak pada pernyataan salah satu penumpang, bernama Ibrahim yang telah memakai jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, yang termuat pada salah satu berita online sebagai berikut :

Salah satu penumpang, Ibrahim mengaku senang dengan kehadiran terminal penumpang Gapura Surya Nusantara tersebut. Namun, pria yang hendak bekerja di Pulau Nabire ini sempat kebingungan lantaran jalur menuju tempat ruang tunggu penumpang serta sistem yang baru diterapkan.

"Tadi bingung saya masuknya lewat mana. Biasanya kan masuk, kasih lihat tiket terus duduk deh," tuturnya.

Meski terlihat elegan dan mewah, kata Ibrahim, tetap ada kekurangan lagi yakni tempat khusus bagi perokok.

"Satu aja kurangnya. Kurang tempat rokok. Bingung saya mau merokok dimana," ucapnya

sambil tersenyum malu. (Sumber: Merdeka.com).

Selain itu juga masih terdapat beberapa masalah yang peneliti temukan disaat observasi awal penelitian pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yaitu terkait pembangunan gedung Terminal Penumpang Gapura Surya yang belum sepenuhnya selesai 100%, dan masih kurangnya beberapa peralatan yang belum ada.

Berdasarkan kutipan dan observasi awal peneliti pada Terminal Gapura Surya Nusantara di atas telah sedikit membuktikan bahwa dengan adanya fasilitas-fasilitas baru ataupun alur pelayanan yang baru pada suatu perusahaan belum tentu mampu mengoptimalkan berbagai layanan dan prosedur yang ada demi mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan ataupun keinginan pelanggannya yang berujung pada kepuasan pelanggannya.

Untuk itu berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya".

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah peneliti sampaikan di atas, maka peneliti membuat sebuah rumusan masalah untuk mempersempit ruang lingkup masalah yang akan dikaji sehingga penelitian ini bisa fokus pada satu masalah yang dikemukakan. Adapun rumusan masalah yang dimaksud adalah, "Bagaimana Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya?".

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, baik teoritis maupun praktis terhadap permasalahan yang berkaitan dengan penelitian. Adapun manfaat yang ingin dicapai antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan teori dalam bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam pengembangan Teori Manajemen Kualitas Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya: Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya Terminal Gapura Surya Nusantara.
 - b. Bagi Mahasiswa: Selain itu dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dan pelajaran yang berguna bagi peneliti dan mahasiswa lainnya untuk mengetahui secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh perusahaan khususnya PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam melayani masyarakat atau pelanggan.
 - c. Bagi Universitas Negeri Surabaya: Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian. Laporan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau literatur untuk Universitas Negeri Surabaya pada penelitian selanjutnya yang serupa.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia di jelaskan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti masyarakat umum dan negara. Kata publik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Maka Pelayanan Publik menurut Sinambela (2006:5) dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Senada dengan hal itu, Moenir (dalam

Kurniawan, 2005:7) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selain itu dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan juga bahwa, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintahan. Oleh sebab itu, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan kepada orang lain atau masyarakat sesuai dengan haknya oleh penyelenggara pelayanan publik atau negara sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Hakikat dan Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, dengan adanya keputusan ini pemerintah sebagai pelaku pelayanan publik hendaknya selalu harus memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakatnya

3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7/2003 dapat diklasifikasikan:

- a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik misalnya status kewarganegaraan, sertifikat, akta kelahiran dan kematian, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang digunakan oleh publik, seperti telepon, listrik, air, dan sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, dan sebagainya.

Berdasarkan klasifikasi pelayanan publik tersebut pelayanan yang diberikan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya termasuk dalam klasifikasi pelayanan jasa karena pada dasarnya PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan fasilitas jasa transportasi laut dan juga pelabuhan. yang prima kepada masyarakatnya

B. Pelayanan Publik

1. Konsep dan Definisi Jasa

Menurut Kotler (dalam Wijaya, 2011:150), menyebutkan bahwa jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Pendapat yang sama juga dilontarkan oleh Sumayang (dalam Wijaya, 2011:150), yang menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, sehingga jasa merupakan akibat yang dapat dirasakan setelah tindakan dilakukan. Ia juga mengatakan bahwa jasa terdiri dari aktivitas kerja sama yang berupa hubungan sosial antara produsen dan konsumen.

Dengan demikian, keluaran dari usaha jasa pada dasarnya tidak berwujud. Jasa juga bukan merupakan barang. Jasa merupakan proses atau aktivitas kerja sama yang tidak berwujud dan merupakan perbuatan yang ditawarkan oleh satu orang atau kelompok kepada orang lain.

2. Karakteristik Jasa

pihak Jasa itu sendiri pada dasarnya memiliki beberapa karakteristik, dalam hal ini Kotler (dalam Wijaya, 2011:150), telah mengemukakan beberapa karakteristik jasa, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. *Intangible* (tidak berwujud). Jasa mempunyai sifat tidak berwujud. Tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan). Pada umumnya jasa diproduksi dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk dirasakan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian jasa tersebut.
- c. *Variability* (bervariasi). Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung pada siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi ketika jasa tersebut diberikan.

- d. *Perishability* (tidak tahan lama). Daya tahan jasa tergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Berdasarkan beberapa karakteristik jasa yang telah disebutkan oleh Kotler tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik jasa pada dasarnya memiliki 4 karakteristik pokok yaitu sesuatu yang tidak berwujud, tidak bisa dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen, kemudian sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari sifat dasarnya, bervariasi, dan tidak tahan lama tergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi.

C. Kualitas

1. Definisi Kualitas

Kualitas memiliki banyak definisi dan makna yang berbeda-beda. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, sedangkan menurut Joseph Juran (dalam Yuri dan Nurcahyo, 2013 : 11) mendefinisikan kualitas sebagai "*fitness for purpose*" definisi ini didasari oleh definisi kualitas itu sendiri, dimana dapat diartikan sebagai "memenuhi persyaratan" atau "kesesuaian terhadap kebutuhan".

Pengertian lain menyebutkan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan *sepenuhnya* (*full customer satisfaction*) yang dikemukakan oleh Feigenbaum (dalam Nasution, 2004 : 41), pendapat tersebut mengandung arti bahwa suatu layanan akan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan.

Kemudian menurut *The International Standards Organization (ISO)*, kualitas adalah "totalitas fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik dari produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu atau kebutuhan yang tersirat".

Maka dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan terkait pengertian istilah kualitas yaitu tingkat baik buruknya sesuatu ataupun dapat diartikan juga sebagai derajat kesesuaian suatu produk ataupun layanan yang sesuai dengan kebutuhan atau persyaratan.

2. Kualitas Jasa/Layanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu pelayanan publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat ataupun konsumen sesuai dengan haknya.

Dengan melihat pengertian istilah kualitas dan jasa yang telah disimpulkan pada

pemaparan sebelumnya, bahwa istilah kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu ataupun dapat diartikan juga sebagai derajat kesesuaian suatu produk ataupun layanan yang sesuai dengan kebutuhan atau persyaratan. Sementara istilah jasa merupakan proses atau aktivitas kerja sama yang tidak berwujud dan merupakan perbuatan yang ditawarkan oleh satu orang atau kelompok kepada orang lain.

Maka dapat disimpulkan terkait pengertian kualitas jasa/layanan dengan mengacu pada pengertian kualitas dan jasa tersebut, yaitu kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan jasa yang diberikan oleh pemberi layanan kepada para konsumen yang mampu memenuhi dan melebihi harapan konsumen. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Lewis dan Booms (dalam Wijaya, 2011:152), yang menyebutkan bahwa kualitas jasa adalah ukuran seberapa Bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

3. Kualitas Jasa/Layanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa pada suatu perusahaan khususnya pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang ada di PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya ini penulis menggunakan Teori *Service Quality* dari Tjiptono & Diana. Menurut Tjiptono & Diana (dalam Wijaya, 2011:74) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang disebut *Service Quality*. Lima dimensi kualitas yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. *Realibility* (kehandalan). Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. *Responsivness* (Ketanggapan dan kepedulian). Adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan
- c. *Assurance* (Jaminan Kepastian). Adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang

mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf.

- d. *Empathy* (empathy = empati). Adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.
- e. *Tangible* (Berwujud). Adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi yang menjadi tempat dalam menggali informasi dalam penelitian ini yaitu di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya. Adapun teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Sementara itu, fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang ada di PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya yang dilihat dari lima dimensi kualitas jasa Menurut Tjiptono & Diana (dalam Wijaya, 2011:74) yaitu *realibility* (kehandalan), *responsivness* (ketanggapan dan kepedulian), *assurance* (jaminan kepastian), *empathy* (empati), dan *tangible* (Berwujud). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan penelusuran data online. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Hubberman.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara

Secara struktural Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya, termasuk bagian dari Terminal Jamrud yang dikelola oleh Sub Dinas Operasi Terminal Penumpang dan RoRo yang berada di bawah Devisi Terminal Jamrud pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya.

Sebelum dibangunnya Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya ini, awalnya terdapat dua terminal penumpang yang digunakan untuk melayani penumpang yang akan bepergian menggunakan transportasi laut oleh PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya yaitu Terminal Gapura Surya yang dibangun pada

tahun 1976 yang memiliki kapasitas 1500 orang penumpang kapal laut dan juga Terminal Gapura Nusantara yang dibangun pada tahun 1983 yang memiliki kapasitas 1000 orang penumpang kapal laut.

Namun pada awal tahun 2013 lalu, Terminal Gapura Surya dan Terminal Gapura Nusantara mulai dirobohkan yang didasari untuk mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang kapal laut dan peningkatan pelayanan kepada para penumpang kapal laut, kemudian dibangunlah terminal penumpang baru yaitu Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang telah diremikan pada tanggal 02 oktober 2014 lalu oleh Menteri BUMN Dahlan Iskan.

Terminal Penumpang Modern Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya adalah terminal penumpang kapal laut yang melayani sekitar kota Surabaya, Jawa Timur dan sekitarnya. Terminal penumpang modern ini memiliki 2 garbarata dan mulai dioperasikan pada tanggal 2 oktober 2014.

Gedung terminal penumpang modern memiliki 4 lantai dengan berbagai fasilitas penunjang adalah satu-satunya terminal penumpang kapal laut yang memakai konsep green arsitektur. Dilengkapi dengan teknologi yang mengatur tingkat suhu kesejukan udara dan lampu otomatis dalam terminal sesuai kebutuhan sehingga mampu menghemat pemakaian listrik.

Terminal penumpang modern memiliki jalur yang berbeda antara embarkasi dan debrakasi penumpang sehingga membuat penumpang yang akan naik dan turun lebih aman dan nyaman. Terminal penumpang modern memiliki kapasitas 4.000 penumpang, dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti : 8 unit eskalator, 2 unit lift (penyandang cacat), 3 unit lift (umum), 2 unit X-Ray, 6 titik air siap minum (*wall mounted water fountain*), ruang tunggu VIP, dan lain-lain.

B. PEMBAHASAN

Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada dasarnya merupakan suatu wujud upaya dari PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya untuk mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang kapal laut dan peningkatan kualitas pelayanannya kepada para pelanggan. Namun dalam pelaksanaannya kemarin masih ada sedikit masalah ataupun keluhan dari para pengguna jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sesuai dengan yang peneliti paparkan pada bab 1 sebelumnya, yaitu terkait adanya jasa yang mengeluh karena kurang adanya tempat rokok dan pebangunan gedung yang belum sepenuhnya selsesai 100 %, maka perlu untuk mengetahui terkait bagaimana kualitas

pelayanan yang ada pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini.

Untuk melihat kualitas pelayanan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak ini, peneliti menggunakan teori *Service Quality* menurut Tjiptono & Diana (dalam Wijaya, 2011:74) untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya setelah dibangunnya Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara. Menurut Tjiptono & Diana (dalam Wijaya, 2011:74) ada lima dimensi kualitas jasa yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan, diantaranya yaitu:

a. *Realibility*

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Dengan kata lain, dimensi *reliability* ini berarti sampai sejauh mana jasa atau perusahaan mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat sehingga dapat memuaskan para pelanggannya. Dalam pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya, dimensi *reliability* menyangkut tentang kecepatan dan ketepatan pemberian pelayanan oleh petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada pelanggannya yang nantinya berujung pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara.

Terkait Kecepatan dan ketepatan pelayanan para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam melayani pelanggannya merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani para pelanggan dengan cepat dan tepat maka juga akan berujung pada kepuasan para pelanggan itu sendiri, dengan adanya kepuasan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan maka juga akan berdampak pada keuntungan perusahaan pada jangka panjangnya.

Berdasarkan hasil penelitian ini terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh para petugas pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam melayani pelanggannya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan salah satu pengguna jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara bernama Brilliant yang menyatakan bahwa terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sudah cukup baik karena memang pelayanan yang diberikan oleh petugas di terminal penumpang Gapura Surya Nusantara sudah cepat dan tidak terlihat adanya kesalahan

fatal yang dilakukan oleh petugas dalam melayani para pelanggannya.

Terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini pada dasarnya tidak luput dari komitmen dan kesungguhan dari para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara untuk melayani para pelanggannya dengan maksimal dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitria Kartikasari selaku Kepala ASMAN (Asisten Manager) Operasi Terminal Penumpang Dan Roro PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak pada penelitian ini juga telah membuktikan bahwa terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini pada dasarnya tidak luput dari komitmen dan kesungguhan dari para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara untuk melayani para pelanggannya dengan maksimal dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

b. *Responsivness*

Responsivness yaitu adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan, dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan. Dalam pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya, dimensi *Responsivness* menyangkut tentang keinginan atau upaya kuat oleh para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam membantu pelanggannya secara cepat dan tepat.

Terkait keinginan atau upaya kuat oleh para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam membantu pelanggannya secara cepat dan tepat juga merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan membantu menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan maka akan berdampak bagi kepuasan para pelanggan pengguna jasa pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terkait keinginan atau upaya kuat oleh para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam membantu pelanggan pada pelaksanaan pelayanannya di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, sudah dilakukan beberapa usaha oleh para petugas Terminal Penumpang

Gapura Surya Nusantara, diantaranya yaitu: para petugas keamanan sudah ditempatkan di berbagai titik yang strategis di dalam gedung yang berfungsi sebagai petugas keamanan dan juga petugas yang bersedia menerima pertanyaan dari para pengguna jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang masih merasa kebingungan dengan alur pelayanan baru yang diterapkan ditempat ini, kemudian juga sudah dipasang papan penunjuk arah (board information) di setiap sudut dalam gedung yang sangat membantu para pengguna jasa agar tidak kebingungan selain itu pula disediakan petugas informasi yang bertugas mengarahkan penumpang, dan juga disediakan Call Center yang bisa dihubungi ketika ada komplain dari pengguna jasa yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Terminal Gapura Surya Nusantara.

Pada dasarnya semua usaha yang dilakukan oleh para petugas di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada pelaksanaan pelayanannya ini didasari dari keinginan para petugas untuk membantu para pelanggannya agar tidak bingung dengan prosedur baru yang diterapkan pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara karena terkait prosedur pelayanan yang diterapkan pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini memang menggunakan prosedur baru yang disesuaikan seperti prosedur di bandara, sehingga pada awal pelaksanaan pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini masih terdapat sedikit keluhan dari pengguna jasa Terminal Gapura Surya Nusantara terkait prosedur pelayanan yang baru digunakan, diantaranya nampak pada pernyataan salah satu penumpang Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, bernama Ibrahim yang termuat pada salah satu berita online yang sudah penulis paparkan sebelumnya.

Dari pernyataan Ibrahim yang termuat pada berita online tersebut telah membuktikan bahwa pada awal pelaksanaan pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, masih terdapat keluhan dari pengguna jasa terkait prosedur baru yang digunakan, namun keluhan ini oleh para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara langsung segera ditanggapi dan dilakukan suatu usaha-usaha sesuai dengan penulis paparkan sebelumnya, dimana hal ini dilakukan agar para pelanggannya tidak merasa bingung lagi dengan pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara kedepannya.

Berdasarkan pemaparan tersebut sudah membuktikan terkait keinginan atau upaya kuat oleh para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam membantu pelanggannya secara cepat dan tepat sudah

cukup baik, karena sudah dilakukan suatu upaya-upaya oleh para petugas di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, untuk mengantisipasi kengingungan dari para pengguna jasanya terkait alur prosedur baru yang digunakan pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini.

Namun, pada dimensi ini masih ada sedikit kekurangan yaitu tidak tersedianya kotak saran dan juga *website* khusus yang digunakan untuk menampung bebagai keluhan dari para pengguna jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini, dimana masih sebatas Call Center saja. Meskipun belum terdapat kotak saran dan *website* khusus yang digunakan untuk menampung keluhan dari para pengguna jasa Terminal Gapura Surya Nusantara ini, namun secara umum terkait dimensi ini sudah cukup baik, hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan salah satu pengguna jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara bernama Brilliant yang sudah merasa terbantu dan tidak kebingungan dengan alur pelayanan baru yang ada di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara.

c. Assurance

Pada dimensi *Assurance* ini diartikan sebagai kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencangkup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf. Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan jasa. Dalam pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya, dimensi Assurance ini meliputi kompetensi para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam melayani pelanggannya dan sikap para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam melayani pelanggannya.

Berdasarkan hasil penelitian ini terkait kompetensi petugas pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini sudah bagus dan telah memenuhi standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan, karena sebelumnya PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya sudah melakukan perekrutan orang baru yang disesuaikan dengan kebutuhan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Fitria Kartikasari selaku Kepala ASMAN (Asisten Manager) Operasi Terminal Penumpang Dan Roro PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya pada wawancara penelitian ini.

Dengan kompetensi pegawai pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang sudah sesuai standar ini tentunya akan mengurangi tingkat kesalahan yang terjadi saat

proses pelayanannya yang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan para pelanggannya.

Selain itu pada dimensi ini juga memuat sikap para petugas dalam melayani para pelanggannya yang juga merupakan hal yang menjadi faktor penentu kualitas pelayanan pada suatu perusahaan. Terkait sikap para petugas pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam melayani pelanggannya ini juga sudah baik, karena pada dasarnya para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sebelumnya sudah mendapatkan pelatihan khusus dari PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya terkait Budaya Perusahaan yang meliputi : Customer Fokus (Selalu Mengutamakan kepuasan pelanggan), Care (Terdepan dalam kepedulian kepada pemangku kepentingan dan lingkungan), Integrity (Berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi etika).

Selain itu PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya juga telah membuat buku pedoman khusus terkait Budaya Perusahaan kepada para petugasnya dan membuat X-Banner yang berisikan Budaya Perusahaan yang dipasang di tiap ruang dan kantor pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya yang bertujuan agar para pegawainya bisa selalu ingat dan mengimplementasikannya pada pelayanan terhadap para pelanggannya terkait nilai-nilai yang ada pada Budaya Perusahaan yang dikeluarkan oleh PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya.

Tidak terhenti pada pelatihan itu saja namun petugas pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara juga sudah mengaplikasikannya di dalam pelayanan terhadap para pelanggannya, yaitu dengan selalu melayani para pelanggan dengan ramah dan sopan. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan salah satu penumpang Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang sudah merasa nyaman ketika berada di Terminal ini karena para petugasnya sudah bersikap ramah dan sopan di dalam melayani para pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan dari dimensi ini maka dapat disimpulkan bahwa terkait kompetensi dan sikap para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam melayani pelanggannya ini sudah baik.

d. Empathy

Dimensi *Empathy* dalam pelayanan di Terminal Gapura Surya Nusantara dapat dilihat melalui kemudahan mendapatkan informasi pengguna jasa serta usaha yang dilakukan untuk memahami/mengerti kebutuhan

pelanggan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara.

Terkait kemudahan mendapatkan informasi di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang terdiri dari informasi jadwal, alur pelayanan, dan informasi lokasi-lokasi dalam gedung pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya papan informasi jadwal di atas ruang pelaporan penumpang (*Check In*). Bukti lain yang menunjukkan kemudahan mendapatkan informasi dapat diketahui dari disebarnya para petugas keamanan di berbagai titik yang strategis di dalam gedung sehingga pelanggan yang merasa kebingungan atau belum paham terkait prosedur dan alur pelayanan yang ada di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara bisa menanyakan langsung kepada petugas yang telah disebarkan tersebut.

Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara juga telah dilengkapi papan penunjuk arah (*board information*) di setiap sudut dalam gedung yang sangat membantu para pengguna jasa agar tidak kebingungan. Berdasarkan hasil wawancara pada penelitian ini, pengguna jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini juga sudah merasa terbantu dengan adanya petugas yang ada disana terkait alur pelayanan baru yang ada di Terminal Penumpang Gapura Surya.

Berbicara mengenai usaha memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan, Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya juga telah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan menyediakan berbagai fasilitas modern di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara. Tentunya hal tersebut diperuntukkan untuk para pelanggan agar bisa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Terminal Penumpang pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa pembangunan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada dasarnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya agar mereka bisa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Mengingat kondisi ruang tunggu di terminal lama belum dilengkapi AC serta banyaknya para portir (jasa pengangkut barang di pelabuhan) yang dianggap sedikit mengganggu sebagian para pengguna Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara maka pengelola Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara berusaha memperbaiki pelayanan yang diberikannya.

Salah satu upaya yang dilakukan ialah dengan memasang AC pada ruang tunggu serta mengeluarkan peraturan yang melarang para portir untuk masuk ke dalam terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara. Tentunya, hal ini berdampak pada kenyamanan para pengguna Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara.

Berdasarkan pemaparan di atas, membuktikan dimensi *Empathy* terutama yang berkaitan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan usaha memahami/mengerti kebutuhan pelanggan pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dapat dikatakan sudah baik.

e. *Tangible*

Tangible dapat diartikan sebagai wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi. Pada pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara terkait dimensi *Tangible* ini meliputi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang ada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pada suatu perusahaan tentunya sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas, karena tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai dan lengkap maka kegiatan operasional pada suatu perusahaan juga akan tidak jalan, sehingga hal ini akan menghambat perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada para pelanggannya.

Terkait sarana dan prasarana penunjang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara secara umum sebagai berikut: *Eskalator*, lift penyanggah cacat, lift umum, *X-Ray Machine & Walk Throught Metal Detector (WTMD)*, Ruang pelaporan penumpang (*Check In*), Ruang tunggu yang dilengkapi AC, Garbarata, Bangunan ramah lingkungan/*Green Building*, Gedung Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, Mushola, Ruang VIP, Ruang Menyusui, Toilet, Ruang Tunggu, Ruang Merokok, dan lain-lain.

Secara umum sarana dan prasarana yang ada pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini sudah baik karena pada dasarnya sudah menggunakan sarana dan prasarana yang bertaraf internasional yang disesuaikan dengan bandara yang sangat berbeda dengan terminal pelabuhan-pelabuhan lain di Indonesia. Seperti ruang tunggu yang sudah menggunakan AC sehingga meningkatkan kenyamanan dari para pengguna jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, Toilet yang sudah menggunakan teknologi modern yaitu toilet hemat energi, sarana Garbarata, eskalator, ruang pelaporan, serta kondisi lingkungan

Gedung Terminal Penumpang yang terjaga kebersihannya dan lain-lain.

Namun, dari hasil observasi dan wawancara di lapangan peneliti masih menemukan beberapa masalah terkait sarana dan prasarana di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, diantaranya yaitu kondisi Prasarana atap gedung yang sedikit mengalami kerusakan yang diakibatkan oleh hujan angin, Selain itu juga masih ada lagi yaitu pembangunan pada lantai 3 yang belum sepenuhnya selesai dan siap untuk dipakai, salah satunya yaitu tempat untuk merokok.

Selain tersedianya sarana dan prasarana penunjang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara, terkait penampilan pegawai juga termasuk dalam dimensi ini dan juga merupakan faktor penentu kualitas pelayanan. Pegawai yang berpenampilan baik dan sopan maka akan mendapat nilai positif dari pelanggan, sedangkan penampilan pegawai yang kurang baik maka juga akan dinilai negatif oleh orang lain. Oleh sebab itu pegawai Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya di dalam melayani para pelanggannya juga sudah menggunakan pakaian yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terkait penampilan pegawai Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam melayani para pelanggannya juga sudah baik. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh salah satu pengguna jasa terminal ini yang sudah merasa bahwa penampilan para pegawai Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sudah baik dan sopan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait dimensi *Tangible* pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sudah cukup baik, walaupun masih ada sedikit masalah dan kekurangan yaitu terkait kondisi atap gedung yang rusak karena hujan angin dan juga kondisi tempat untuk merokok yang belum siap untuk dipakai.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai kualitas pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya yang sudah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya dapat dikatakan sudah baik yang dilihat dari lima dimensi kualitas jasa yaitu: *reability* (kehandalan) menyangkut Kemampuan petugas pada Terminal Penumpang Gapura Surya untuk memberikan

pelayanan dengan cepat dan tepat (akurat) sudah cukup baik, karena didasari oleh komitmen dan kesungguhan dari para petugas untuk melayani secara maksimal.

Responsivness (Ketanggapan dan kepedulian) para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam membantu pelanggannya juga sudah cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya usaha dari Terminal Penumpang Gapura Surya untuk membantu para pelanggannya agar tidak kebingungan dengan prosedur baru yang diterapkan pada terminal ini.

Assurance yang meliputi kompetensi dan sikap pegawai Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara juga sudah baik, karena untuk kompetensi pegawai PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya sudah melakukan rekrutmen yang disesuaikan dengan kebutuhan, sedangkan terkait sikap pegawai juga sudah diadakan pelatihan Budaya Kerja yang membentuk sikap pada para petugas di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara.

Empathy pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara juga sudah baik karena pada dasarnya PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya, sudah berusaha memahami dan mengerti kebutuhan pelanggannya sehingga dibangunlah Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini dengan berbagai fasilitas yang memanjakan dan menyamankan para pelanggannya,

Tangible pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara ini juga sudah cukup baik. hal ini dibuktikan dengan adanya fasilitas-fasilitas yang modern dan bertaraf Internasional dan juga penampilan para pegawai yang sudah baik dan sopan.

Walaupun secara umum kualitas pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya dapat dikatakan sudah baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan pada dimensi *responsivness* dan *tangible*. Pada dimensi *responsivness* berkaitan dengan belum tersedianya kotak saran dan juga *website* khusus yang digunakan untuk menampung berbagai keluhan dari para pengguna jasa terminal ini, sedangkan pada dimensi *tangible* berkaitan dengan kondisi atap gedung yang rusak karena hujan angin dan juga kondisi tempat untuk merokok yang belum siap untuk dipakai.

B. Saran

Berdasarkan Berdasarkan uraian hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna agar dalam pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara kedepannya bisa lebih baik lagi. Saran tersebut antara lain:

1. Terkait masih belum tersedianya kotak saran dan juga *website* khusus yang digunakan untuk menampung berbagai keluhan dari para pengguna jasa terminal ini, maka untuk kedepannya sebaiknya Terminal Penumpang

- Gapura Surya Nusantara perlu membuat kotak saran dan juga *website* khusus yang digunakan untuk menampung berbagai keluhan dari para pengguna jasa terminal ini, karena hal ini juga sangat penting dan berguna dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan perusahaan
2. Kemudian, karena masih terdapat keluhan terkait fasilitas ruang merokok yang dilatarbelakangi fasilitas ruang rokok yang belum siap pakai dan hanya terdapat di lantai 3 sebaiknya kedepannya pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara diharapkan untuk segera menyelesaikan proyek pembangunannya dan dibangun fasilitas ruang rokok pada setiap lantai agar pengguna jasa pada tiap lantai bisa menikmati fasilitas untuk merokok tanpa harus berada pada lantai 3.
 3. Selain itu, karena masih terdapat masalah terkait kondisi atap gedung yang rusak pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara karena hujan angin, diharapkan kedepannya bisa segera diperbaiki sehingga aktivitas pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara bisa berjalan dengan lancar kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhammad. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)*. Jurnal ACADEMICA Fisip Untad, (online), VOL.03 No.02, (<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/academica/article/viewFile/2290/1483> diakses pada 15 Januari 2015)
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Padang : Erlangga
- Fajrin, Masrul. 2014. *Mewah, Terminal Gapura Surya Pelabuhan Tanjung Perak Baru Taraf Bintang 5*, (online) (<http://surabayanews.co.id/2014/10/02/4444/mewah-terminal-gapura-surya-pelabuhan-tanjung-perak-baru-taraf-bintang-5.html> diakses pada 3 Oktober 2014)
- Intelijentpost. 2014. *Terminal Penumpang Skala Internasional Gapura Surya Nusantara*, (online) (<http://www.intelijentpost.com/berita-331terminal-penumpang-skala-internasionalgapura-surya-nusantara.html> diakses pada 3 Oktober 2014)
- Kanalsatu. 2014. *Dahlan Iskan resmikan Terminal Gapura Surya Nusantara*, (online) (http://kanalsatu.com/id/post/32741/dahlan_iskana_resmikan_terminal_gapura_surya_nusantara diakses pada 3 Oktober 2014)
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Mutiara. 2014. *Revitalisasi Terminal penumpang pelabuhan Tanjung Perak*, (online) (http://www.majalahdermaga.co.id/post/163/revitalisasi_terminal_penumpang_pelabuhan_tanjung_perak diakses pada 3 Oktober 2014)
- M.Z, Yuri dan Nurcahyo, Rahmat. 2013. *TQM: Manajemen Kualitas Total Dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: PT. Indeks
- Nasution, Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Nurul Zuriah. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- PT Pelabuhan Indonesia III Persero. 2012. *Sekilas PT Pelindo III (Persero)*, (online) (<http://www.pp3.co.id/sekilas-pt-pelindo-iii-persero> diakses pada 15 Januari 2015)
- PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak. 2014. *Profil PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak*, (online) (<http://www.perakport.co.id/main/index.php> diakses pada 15 Januari 2015)
- Poltak Sinambela, Lijan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Rachma Sari,Henny. 2014. *Pelabuhan Tanjung Perak disulap bak bandara internasional*, (online) (<http://www.merdeka.com/uang/pelabuhan-tanjung-perak-disulap-bak-bandara-internasional.html> diakses pada 13 November 2014)
- Setyawan, Henri. 2012. *Kualitas Layanan Transportasi (Studi Kasus TRANSJAKARTA Busway Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta)*. Tesis. Jakarta : Program Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia, (online), (<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20297693-T30060Henri%20Setyawan.pdf> diakses pada 15 Januari 2015)
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep Aplikasi Dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung : Mandar Maju

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat. PT Indeks

Yuri, T dan Nurcahyo, Rahmat. 2013. *TQM Manajemen Kualitas Total Dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta : PT Indeks



UNESA

Universitas Negeri Surabaya