

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Dari hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa struktur model yang dibangun dalam penelitian sesuai dengan data empiris (data lapangan). Artinya persepsi pelayanan pelabuhan dapat diukur melalui lima dimensi pelayanan yaitu dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible beserta 23 variabel dari masing-masing dimensi pelayanan jasa tersebut.
2. Dari lima dimensi pelayanan jasa yang diajukan dalam penelitian ini dimensi-dimensi pelayanan jasa yang dapat menjelaskan persepsi pelayanan pelabuhan adalah dimensi assurance, tangible dan reliability. Perbandingan kekuatan/validitas tiap-tiap dimensi dalam menjelaskan persepsi pelayanan pelabuhan adalah dimensi assurance lebih mampu menjelaskan persepsi pelayanan pelabuhan dibanding dengan dua dimensi lainnya (dimensi tangible dan dimensi reliability). Sementara itu dimensi tangible lebih mampu menjelaskan persepsi pelayanan pelabuhan dibanding dimensi reliability.
3. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel dimensi assurance yang mampu menjelaskan persepsi pelayanan pelabuhan adalah: 1) jaminan yang diberikan oleh pihak pelabuhan atas terhindarnya kargo dari kerusakan ketika berada di pelabuhan, 2) jaminan yang diberikan oleh pihak pelabuhan atas keamanan peralatan dari kehilangan ketika berada di pelabuhan, dan 3) jaminan keamanan alur pelayaran yang diberikan oleh pihak pelabuhan. Ketiga jaminan yang diberikan oleh pihak pelabuhan akan terkait dengan sejauhmana pihak pelabuhan menerapkan ISPS Code, karena didalam ISPS telah memuat sistem keamanan kapal dan pelabuhan termasuk Rencana Keamanan Fasilitas Pelabuhan (*Port Facility Security Plan*). Dengan penerapan ISPS Code

akan memberikan jaminan bagi pihak pengguna pelabuhan bahwa area pelabuhan merupakan area yang aman. Untuk keamanan alur pelayaran pelabuhan harus mampu mengamankan alur pelayaran dari lalu lintas kapal nelayan ataupun kegiatan-kegiatan yang diluar aktivitas pelabuhan yang dapat mengganggu alur pelayaran.

4. Untuk dimensi tangible tiga variabel yang mampu menentukan persepsi pelayanan pelabuhan adalah jumlah krane yang disediakan oleh pihak pelabuhan, kecukupan lapangan penumpukan dan tata ruang yang mendukung sirkulasi barang dalam wilayah pelabuhan. Perbandingan kemampuan ketiga variabel dalam menjelaskan persepsi pelayanan pelabuhan adalah bahwa tersedianya jumlah krane lebih mampu menjelaskan persepsi terhadap pelayanan pelabuhan dibandingkan dengan dua variabel lainnya. Sementara itu kecukupan lapangan penumpukan lebih mampu menjelaskan persepsi pelayanan pelabuhan dibandingkan dengan tata ruang yang baik dalam mendukung kelancaran sirkulasi barang dalam pelabuhan. Sementara itu ketersediaan lapangan penumpukan lebih mampu menjelaskan persepsi pelayanan pelabuhan dibandingkan dengan adanya tata ruang yang baik dalam mendukung sirkulasi barang di area pelabuhan. Dalam meningkatkan pelayanan pelabuhan terkait dengan dimensi tangible maka perlu peningkatan jumlah dan kapasitas krane sehingga mampu melakukan bongkar secara cepat. Kemudian pelabuhan harus mampu meningkatkan kapasitas lapangan penumpukan dengan mengoptimalkan wilayah pelabuhan khususnya penataan pergudangan yang selama ini fungsinya kurang optimal. Penataan lapangan penumpukan merupakan satu kesatuan penataan tata ruang kawasan dalam memperlancar alur sirkulasi barang dalam kawasan pelabuhan.
5. Untuk dimensi reliability (kehandalan pelayanan pelabuhan) variabel-variabel yang menentukan pelayanan pelabuhan adalah persepsi terhadap *approaching time* (waktu yang digunakan kapal dari saat menunggu

hingga merapat didermaga) dan berthing time (waktu yang digunakan kapal untuk bersandar di dermaga). Perbandingan kemampuan dua variabel tersebut dalam menjelaskan persepsi pelayanan pelabuhan menunjukkan bahwa *approaching time* lebih mampu menjelaskan persepsi pelayanan pelabuhan dibandingkan dengan variabel berthing time. Peningkatan pelayanan pelabuhan terkait dengan dua variabel ini adalah dengan memperkecil waktu *approaching time* dan berthing time. Usaha memperkecil *approaching time* adalah dilakukan dengan meningkatkan kemampuan SDM (petugas pandu) maupun sistem peralatan baik kapal pandu maupun peralatan navigasi. Untuk perbaikan waktu berthing time dapat dilakukan dengan meningkatkan jumlah dan kemampuan crane dan serta sistem manajemen tenaga kerja (buruh) sehingga dapat cepat melakukan bongkar. Kecepatan dalam bongkar muat dipelabuhan mengakibatkan waktu yang digunakan kapal untuk bersandar lebih pendek.

## 5.2 Saran

1. Berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan pelabuhan masih rendah. Oleh karena itu perlu peningkatan pelayanan pelabuhan terkait dengan dimensi-dimensi assurance (jaminan keamanan oleh pelabuhan), *tangible* (ketersediaan fasilitas fisik) dan *reliability* (kehandalan pelayanan pelabuhan).
2. Peningkatan ketiga dimensi pelayanan pelabuhan tersebut dilakukan dengan:
  - a. Pihak pelabuhan harus mampu menjamin bahwa barang kargo yang berada dipelabuhan dapat terhindar dari kerusakan
  - b. Pihak pelabuhan harus mampu menjamin bahwa peralatan kapal tidak hilang ketika berada di pelabuhan.
  - c. Pihak pelabuhan harus mampu menjamin keamanan kapal ketika berada dalam alur pelayaran
  - d. Ketiga jaminan keamanan tersebut (poin a, b dan c) dilakukan dengan penerapan ISPS Code (*International Ships and Port Security*). Dalam

- penerapan ISPS Code pihak regulator/pengambil kebijakan harus mampu memonitor bahwa aturan-aturan ISPS Code (*International Ships and Port Security*) dijalankan dengan baik oleh pihak pelabuhan.
- e. Pihak pelabuhan harus meningkatkan jumlah dan kemampuan krane sehingga dapat mempercepat proses bongkar muat barang.
  - f. Pihak pelabuhan harus mampu meningkatkan daya tampung lapangan penumpukan dengan melakukan optimalisasi dan pengaturan kawasan pelabuhan.
  - g. Optimalisasi kawasan pelabuhan disertai dengan penataan ruang dalam mendukung sirkulasi barang sehingga tidak menimbulkan kemacetan dalam kawasan pelabuhan.
  - h. Pihak pelabuhan harus mampu memperpendek waktu *approaching time* dengan melakukan peningkatan keahlian navigasi bagi petugas pandu maupun peningkatan kemampuan peralatan navigasi dan kemampuan kapal tunda dan pandu.
  - i. Pihak pelabuhan harus mampu memperpendek *berthing time* dengan meningkatkan jumlah dan kapasitas krane serta sistem manajemen tenaga kerja sehingga waktu bongkar muat barang dapat dilakukan dengan cepat. Sehingga memperpendek waktu kapal saat bersandar.
3. Untuk penelitian lebih lanjut tentang persepsi pelayanan pelabuhan dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi pelayanan jasa yang lain dan memperbanyak variabel-variabel pelayanan jasa.