

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Operator Kapal Dalam Pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Di Wilayah Kerja Pelabuhan Ketapang KSOP Kelas III Tanjung Wangi

The Influence of Service Quality, Timeliness and Trust on Ship Operator Satisfaction in Managing Sailing Approval Letters (SPB) in the Ketapang Port KSOP Class III Tanjung Wangi Working Area

Fendry Soegiharto, Agustin Hari Prastyowati, Diana Dwi Astuti

Program Studi Magister Manajemen Institut Teknologi Dan Sains Mandala

Email: fendrysoegiharto01@gmail.com, agustin@stie-mandala.ac.id, diana@stie-mandala.ac.id,

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Operator Kapal dalam Pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Wilayah Kerja Pelabuhan Ketapang KSOP Kelas III Tanjung Wangi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan operator kapal. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linier berganda terhadap data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan operator kapal (Y). Sedangkan ketepatan waktu (X2) dan kepercayaan operator kapal (X3) secara parsial terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal (Y). Sementara itu, hasil uji secara simultan mendapatkan hasil yang menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2), dan kepercayaan operator kapal (X3) secara bersama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal (Y). Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan pelabuhan yang lebih responsif dan profesional untuk mendukung kelancaran operasional kapal dan meningkatkan tingkat kepuasan operator kapal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kepercayaan Operator Kapal, Kepuasan Operator Kapal

ABSTRACT

The Influence of Service Quality, Timeliness, and Trust on Ship Operator Satisfaction in the Processing of Port Clearance (SPB) in the Ketapang Port Work Area of KSOP Class III Tanjung Wangi. This study aims to analyze the influence of service quality, timeliness, and trust both partially and simultaneously on ship operator satisfaction. The research employs a quantitative method with a multiple linear regression analysis approach applied to data collected through questionnaires. The findings indicate that service quality (X1) does not have a significant partial effect on ship operator satisfaction (Y). Meanwhile, timeliness (X2) and trust (X3) are proven to have a significant partial influence on ship

operator satisfaction (Y). Furthermore, simultaneous testing results show that the variables service quality (X1), timeliness (X2), and trust (X3) collectively have a significant impact on ship operator satisfaction (Y). These findings underscore the importance of more responsive and professional port management to support smooth ship operations and enhance the satisfaction level of ship operators.

Keywords: *Service Quality, Timeliness, Ship Operator Trust, Ship Operator Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelabuhan, sebagai pintu gerbang utama perdagangan dan logistik, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kelancaran operasional kapal. Fungsi pelabuhan meliputi penyediaan fasilitas bongkar muat barang, pengelolaan dokumen, hingga koordinasi aktivitas kapal. Pelabuhan yang dikelola dengan baik akan mendukung efisiensi distribusi barang dan meningkatkan daya saing logistik nasional. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan di pelabuhan menjadi aspek yang krusial untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa, termasuk operator kapal dan pelaku industri.

Meningkatnya tuntutan globalisasi, pelabuhan juga dituntut untuk mengadopsi teknologi modern dan memperkuat infrastruktur agar mampu bersaing di pasar internasional. Keberhasilan operasional pelabuhan tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik, tetapi juga pada manajemen yang profesional, ketepatan waktu pelayanan, dan kepercayaan pengguna jasa terhadap otoritas pelabuhan. Hal ini menjadikan pelabuhan sebagai elemen kunci dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui sektor maritim.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 28 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), yang dimaksud dengan Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen Negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar. pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) merupakan sebagai proses pengawasan kapal yang akan berlayar. Untuk mendapatkan SPB, kapal harus memenuhi syarat administratif dan teknis. Pejabat kesyahbandaran akan melakukan verifikasi dan pemeriksaan sertifikat dan dokumen kapal. Jika kapal tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan dan kewajiban lainnya, maka SPB tidak akan diterbitkan.

Di Pelabuhan Ketapang, yang berada di bawah kendali KSOP Kelas III Tanjung Wangi, proses pengurusan SPB memerlukan perhatian khusus, mengingat SPB diberikan kalau kapal dalam keadaan laik laut. Operator kapal harus memastikan kapal yang akan berangkat dalam keadaan laik laut. Operator kapal yang beroperasi di pelabuhan ini sangat mengandalkan kelancaran proses pengurusan SPB agar kegiatan operasionalnya tidak terganggu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas KSOP menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan operator kapal.

Terkait dengan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, ketepatan waktu, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian terdahulu, Luffi Iqbal Muhammad & Widyawati Nur (2022) dalam penelitiannya menunjukkan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Keagenan Pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Di PT. Bahtera Setia Gresik. Menunjukkan hasil uji hipotesis nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar $1,944 < 2,052$ dan nilai Sig. sebesar $0,062 > 0,05$ dan disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak sehingga Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa keagenan pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di PT. Bahtera Setia Gresik.

Terkait dengan ketepatan waktu, Dewantoro Dikaprio dkk (2020) penelitiannya menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan fasilitas tracking sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Terkait dengan kepercayaan pelanggan, Anjelita, S S N dan Indah, S (2023) dalam penelitiannya menunjukkan secara bersama-sama kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor penting dalam keputusan pelanggan untuk menggunakan kembali layanan perusahaan layanan Gojek yaitu perusahaan layanan Gojek harus memastikan kepercayaan, daya saing, dan ketepatan waktu dari driver mereka.

Wilayah kerja Pelabuhan Ketapang KSOP Kelas III Tanjung Wangi merupakan salah satu pelabuhan strategis di Provinsi Jawa Timur, yang melayani lalu lintas kapal penyeberangan menuju Pulau Bali dan daerah sekitarnya. Sebagai lokasi penelitian, pelabuhan ini menghadapi tantangan besar terkait dengan volume lalu lintas kapal yang semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini menciptakan kebutuhan mendesak akan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan dapat diandalkan, terutama dalam pengurusan administrasi seperti Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang menjadi dokumen penting untuk kelancaran operasional kapal. Pada kenyataannya di Pelabuhan Ketapang sering terjadi dalam pengurusan SPB yang tidak tepat waktu yang dikarenakan Standard Operasional Prosedur yang panjang, sertifikasi kapal yang expired atau penataan muatan yang tidak baik yang mengakibatkan tidak tercapainya kelaik lautan kapal, keterbatasan petugas yang kompeten dalam penandatanganan SPB, serta fasilitas yang disediakan dapat berimbas pada gangguan operasional kapal yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan operator kapal.

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KSOP Kelas III Tanjung Wangi, ketepatan waktu dalam pemrosesan SPB, dan tingkat kepercayaan operator kapal terhadap pihak pelabuhan menjadi faktor krusial yang perlu dievaluasi. Faktor-faktor ini saling terkait dan dapat mempengaruhi persepsi operator kapal terhadap seberapa baik pelayanan yang mereka terima, yang pada akhirnya akan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti

profesionalisme petugas, kemudahan akses informasi, dan penyelesaian administrasi yang jelas. Ketepatan waktu berhubungan langsung dengan efisiensi operasional yang mendukung kelancaran berlayar kapal. Sementara itu, kepercayaan mencerminkan tingkat keyakinan operator kapal terhadap kemampuan pelabuhan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Dengan menganalisis pengaruh faktor-faktor ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengelola pelabuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional, serta memperkuat kepercayaan operator kapal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan dan mendukung kelancaran proses operasional di Pelabuhan Ketapang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana data yang dikumpulkan akan dianalisis secara statistic. Data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan shoftware SPSS. Data yang telah dikumpulkan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji T, Uji F dan uji Determinan. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 operator kapal. Penelitian ini menggunakan teknik *Sampel Jenuh (Census)* atau *total sampling*. Sampel Jenuh (*Census*) adalah teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dipilih sebagai sampel.

HASIL

Uji validitas dan reliabilitas

Tabel 1. Hasil Analisis Uji Validitas

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,847	0,278	Valid
X1.2	0,825	0,278	Valid
X1.3	0,871	0,278	Valid
X1.4	0,860	0,278	Valid
X1.5	0,912	0,278	Valid
X2.1	0,915	0,278	Valid
X2.2	0,901	0,278	Valid
X2.3	0,890	0,278	Valid
X3.1	0,885	0,278	Valid
X3.2	0,907	0,278	Valid
X3.3	0,876	0,278	Valid
X3.4	0,872	0,278	Valid
X3.5	0,913	0,278	Valid
Y1.1	0,897	0,278	Valid
Y1.2	0,883	0,278	Valid
Y1.3	0,917	0,278	Valid

Sumber: data diolah tahun 2024

Berdasarkan table 1, Dapat diketahui bahwa semua item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,278. Uji validitas dikatakan valid karena semua nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap item pernyataan dari kuesioner adalah valid.

Tabel 2. Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	16

Sumber: data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 2 di atas, penelitian ini dikatakan reliabel. Karena nilai *Cronbach alpha* dari setiap variabel > 0,60. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner dapat dipercaya sebab hasil pengukuran relatif konsisten.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2), dan kepercayaan operator kapal (X3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan operator kapal (Y). Menurut Ghazali (2016), analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui ketergantungan antara satu variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas/perjelas). Dapat dilihat pada tabel 3, hasil uji analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.386	1.873		.740	.465	
Total_X1	-.082	.136	-.123	-.601	.553	
Total_X2	.575	.259	.514	2.218	.035	
Total_X3	.255	.125	.405	2.044	.050	

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: data diolah tahun 2024

Dari data tabel 3, menunjukkan hasil uji analisis regresi linier berganda dengan variabel kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2), kepercayaan operator kapal (X3), dan kepuasasn operator kapal (Y).

$$Y = 1,386 - 0,082X_1 + 0,575X_2 + 0,255X_3$$

Dari regresi tersebut, maka dapat dijabarkan menjadi pernyataan sebagai berikut:

1. **Konstanta:** Nilai konstanta sebesar 1.386 menggambarkan nilai awal dari kepuasan operator kapal (Y) ketika semua faktor yang diuji (kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2), dan kepercayaan operator kapal (X3)) bernilai 0. Artinya, jika tidak ada pengaruh dari ketiga faktor tersebut, nilai kepuasan operator kapal (Y) sudah bernilai positif. Konstanta ini memberikan gambaran dasar sebelum variabel-variabel lainnya mempengaruhi kepuasan operator kapal (Y).
2. **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1):** Koefisien untuk kualitas pelayanan (X1) sebesar -0.082 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan operator kapal mengalami penurunan dengan asumsi variabel ketepatan waktu (X2) dan kepercayaan operator kapal (X3) tetap konstan.
3. **Pengaruh Ketepatan Waktu (X2):** Koefisien untuk ketepatan waktu (X2) sebesar 0.575 menunjukkan bahwa apabila ketepatan waktu dalam pengurusan SPB meningkat, maka kepuasan operator kapal mengalami peningkatan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan operator kapal (X3) tetap konstan.
4. **Pengaruh Kepercayaan Operator Kapal (X3):** Koefisien untuk kepercayaan operator kapal (X3) sebesar 0.255 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada kepercayaan operator kapal (X3) akan meningkatkan kepuasan operator kapal (Y) dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X1) dan ketepatan waktu (X2) tetap konstan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu (Ghozali, 2014). Dapat dilihat pada tabel 4, hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.560	.515	.930

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

Sumber: data diolah tahun 2024

Dari data tabel 4 didapatkan hasil nilai *adjusted R-square* sebesar 0,515 (51,5%). Hasil tersebut dapat diartikan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sebesar 51,5%, sedangkan sisanya sebesar 48,5% dijelaskan variabel

lain yang tidak diteliti. Kontribusi variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan kepercayaan dalam menjelaskan kepuasan operator kapal sebesar 51,5% menunjukkan tingkat hubungan yang cukup kuat.

Uji Hipotesis

Setelah mendapatkan hasil uji regresi linier berganda, maka dilakukan interpretasi data menggunakan uji t dan uji F, berikut adalah interpretasi dari data tersebut berdasarkan uji t dan uji F:

Uji Parsial (Uji t)

Dapat dilihat pada tabel 5, hasil uji secara parsial (Uji t) adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.386	1.873		.740	.465
Total X1	-.082	.136	-.123	-.601	.553
Total X2	.575	.259	.514	2.218	.035
Total X3	.255	.125	.405	2.044	.050

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Lampiran 11

1. Hasil uji t pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan operator kapal (Y) yang tersaji pada tabel diperoleh nilai t hitung sebesar -0.601, lebih kecil (<) dari t tabel sebesar 2.010 dan nilai signifikansi sebesar 0.553. Nilai signifikansi ini lebih besar dari 0.05 ($\alpha = 0.05$), maka H0 diterima dan H1 ditolak. Dengan demikian kualitas pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal (Y).
2. Hasil uji t pengaruh variabel ketepatan waktu (X2) terhadap kepuasan operator kapal (Y) yang tersaji pada tabel diperoleh nilai t hitung sebesar 2.218, lebih besar (>) dari t tabel sebesar 2.010 dan nilai signifikansi sebesar 0.035. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$), maka H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian ketepatan waktu (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal (Y).
3. Hasil uji t pengaruh variabel kepercayaan operator kapal (X3) terhadap kepuasan operator kapal (Y) yang tersaji pada tabel diperoleh nilai t hitung sebesar 2.044, lebih besar (>) dari t tabel sebesar 2.010 dan nilai signifikansi sebesar 0.050. Nilai signifikansi ini sama dengan 0.05 ($\alpha = 0.05$), maka H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian kepercayaan operator kapal (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal (Y).

Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menilai kelayakan model regresi apakah variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dengan baik. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 6, sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.913	3	10.638	12.312	.000 ^b
	Residual	25.057	29	.864		
	Total	56.970	32			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

Sumber: data diolah tahun 2024

Dari data tabel 6 didapatkan hasil dari uji F, nilai F hitung sebesar 12,312 lebih besar dari F tabel sebesar 2,57 dengan $df_1 = 3$ (jumlah variabel independen)+1=4 dan $df_2 = 46$ pada tingkat signifikansi 0,05. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa nilai ini lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2), dan kepercayaan operator kapal (X3) secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal (Y).

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Operator Kapal

Kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan operator kapal (Y), hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan operator kapal (Y). Dengan kata lain, meskipun kualitas layanan dapat berperan dalam pengalaman operator kapal, data yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan operator kapal pada kondisi yang diuji dalam penelitian ini.

Namun dari 50 operator kapal dalam pengamatan yang dijadikan sampel, sebagian besar responden sangat puas dengan sikap ramah dan sopan petugas serta keandalan mereka dalam menyelesaikan pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Pernyataan X1.1 mengenai sikap ramah dan sopan petugas serta X1.2 mengenai keandalan petugas dalam menyelesaikan pengurusan SPB memperoleh modus "Sangat Setuju" (SS), dengan masing-masing mendapatkan 27 (X1.1) dan 26 (X1.2) responden yang menjawab sangat setuju, serta diikuti oleh 22 responden yang setuju pada kedua pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan aspek sikap dan

kepercayaan petugas. Di sisi lain, pernyataan X1.3 mengenai kecepatan respons petugas mendapatkan modus "Setuju" (S), dengan 26 responden menyatakan setuju, sementara X1.4 tentang kelengkapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan pengurusan SPB juga mendapatkan dukungan mayoritas setuju, yaitu 28 responden. Meskipun responsivitas petugas dan kelengkapan sarana sudah baik, dengan beberapa responden (masing-masing 2 pada X1.3 dan X1.4) memberikan jawaban netral, hasil ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal peningkatan responsivitas dan penyediaan fasilitas pendukung yang lebih lengkap. Sedangkan pada pernyataan X1.5, sebanyak 25 responden memberikan jawaban sangat setuju, dan 23 responden setuju, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap pelayanan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan hasil menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan yang diberikan oleh petugas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal secara statistik, sebagian besar responden merasa puas dengan sikap ramah, sopan, dan keandalan petugas dalam menjalankan tugas mereka. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan, terutama dalam hal responsivitas petugas dan kelengkapan sarana pendukung pelayanan. Beberapa responden menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan kecepatan respons dan fasilitas yang disediakan. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan sudah memadai, ada peluang untuk penyempurnaan agar dapat lebih memuaskan operator kapal dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian dari Dewantoro Dikaprio, dkk (2020) yang menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE. Hasil penelitian lain juga menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan mendorong tingkat Kepuasan Pelanggan shopee express Penelitian Unsiyah Ainun Aisyah, dkk (2023).

Meskipun petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan dapat diandalkan, faktor lain seperti ketepatan waktu dan kepercayaan mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan operator kapal. Operator kapal cenderung lebih menekankan pada kecepatan proses pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dan kepercayaan terhadap petugas atau sistem yang ada serta keberangkatan kapal yang sudah terjadwal dan jika melampaui akan waktu yang sudah ditetapkan akan mendapatkan hukuman pengosongan muatan pada trip selanjutnya, dan juga berkaitan langsung dengan efektivitas operasional dan kepastian pelayanan. Selain itu, meskipun sebagian besar responden merasa puas dengan kualitas layanan, pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan tidak signifikan, karena faktor lain seperti kelengkapan fasilitas dan responsivitas petugas juga mempengaruhi pengalaman mereka. Kendala eksternal, seperti masalah administratif atau teknis yang mempengaruhi pengurusan SPB, juga mungkin

menjadi faktor yang belum terjangkau oleh variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, meskipun kualitas pelayanan dianggap baik oleh mayoritas responden, pengaruhnya terhadap kepuasan operator kapal dalam penelitian ini tidak terbukti signifikan.

Dengan demikian, hasil ini menyoroti pentingnya untuk tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan saja, tetapi juga faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan operator kapal secara langsung. Peningkatan kepuasan operator kapal dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Pelabuhan Ketapang memerlukan pendekatan yang lebih menyeluruh, termasuk peningkatan ketepatan waktu, kepercayaan terhadap petugas atau sistem, serta perbaikan responsivitas dan kelengkapan fasilitas yang mendukung.

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Operator Kapal

Ketepatan waktu (X2) berpengaruh terhadap kepuasan operator kapal (Y), hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara ketepatan waktu (X2) terhadap kepuasan operator kapal (Y). Dengan kata lain, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan operator kapal pada kondisi yang diuji dalam penelitian ini.

Dari 50 operator kapal yang dijadikan responden, mayoritas responden merasa puas dengan kinerja petugas dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Pada pernyataan X2.1 mengenai penyelesaian dokumen SPB sesuai waktu yang dijanjikan, 23 responden sangat setuju dan 23 responden setuju, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa pengurusan SPB berjalan sesuai dengan janji waktu yang diberikan. Begitu pula pada pernyataan X2.2 tentang proses pengurusan SPB yang tidak memakan waktu lebih lama dari yang diperlukan, 23 responden sangat setuju dan 21 responden setuju, mencerminkan kepuasan terhadap efisiensi waktu dalam pengurusan SPB. Sementara itu, pernyataan X2.3 mengenai efisiensi kerja petugas untuk menghindari keterlambatan mendapat dukungan mayoritas, dengan 26 responden setuju dan 22 responden sangat setuju. Meskipun mayoritas merasa petugas bekerja dengan efisien, ada sedikit perbedaan dalam tingkat kepuasan, yang mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan lebih lanjut dalam efisiensi kerja petugas guna mencegah keterlambatan.

Secara keseluruhan, responden merasa puas dengan kinerja petugas dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Responden menganggap bahwa pengurusan SPB dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan tidak memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan, mencerminkan kepuasan terhadap efisiensi waktu dalam proses tersebut. Selain itu, sebagian besar responden juga merasa bahwa petugas bekerja dengan efisien untuk menghindari keterlambatan. Meskipun demikian, masih terdapat sedikit perbedaan dalam tingkat kepuasan, yang menunjukkan bahwa ada peluang untuk

peningkatan lebih lanjut, khususnya dalam hal efisiensi kerja petugas guna mengurangi kemungkinan keterlambatan lebih lanjut dalam proses pengurusan SPB.

Hasil ini didukung oleh penelitian dari Desri Syuryatman, dkk (2021) dan Siburian Sari Novita Anjelita dan Sukati Indah (2023) dimana Variabel ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pengguna Aplikasi GOJEK Di Kota Batam.

Dengan demikian, variabel ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal dalam penelitian ini karena ketepatan waktu merupakan faktor yang sangat penting dalam kelancaran operasional pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Operator kapal sangat mengandalkan kepastian waktu agar tidak terjadi keterlambatan yang dapat mempengaruhi jadwal pelayaran dan operasional kapal secara keseluruhan. Pengurusan SPB yang selesai tepat waktu mencerminkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, yang sangat dihargai oleh operator kapal. Oleh karena itu, ketepatan waktu dalam proses ini secara langsung meningkatkan kepuasan operator kapal, karena mereka merasa lebih percaya dan puas dengan pelayanan yang dapat diandalkan untuk mendukung kelancaran kegiatan pelayaran.

Pengaruh Kepercayaan Operator Kapal terhadap Kepuasan Operator Kapal

Kepercayaan operator kapal (X3) berpengaruh terhadap kepuasan operator kapal (Y), hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan operator kapal memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan operator kapal. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepercayaan operator kapal terhadap pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan, mencerminkan pentingnya faktor kepercayaan dalam membangun hubungan yang baik antara operator kapal dan petugas dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

Dari 50 operator kapal yang dijadikan responden, Mayoritas responden merasa puas dengan tingkat transparansi, kejelasan informasi, dan konsistensi pelayanan yang diberikan petugas dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Pernyataan X3.1 mengenai transparansi dalam proses pengurusan SPB mendapatkan 27 responden yang setuju, sedangkan 28 responden setuju dengan pernyataan X3.2 yang menilai bahwa penjelasan prosedur SPB selalu jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa proses pengurusan SPB dilakukan secara transparan dengan informasi yang cukup jelas. Begitu pula dengan pernyataan X3.3 mengenai pelayanan yang sama tanpa diskriminasi, yang mendapat 25 responden yang setuju dan 21 responden yang sangat setuju. Selain itu, pernyataan X3.4 dan X3.5 yang berkaitan dengan konsistensi pelayanan dan pemberian informasi yang lengkap juga mendapat dukungan mayoritas, dengan 31 responden setuju pada X3.4 dan 26 responden setuju pada X3.5. Meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam tingkat kepuasan, hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden

merasa puas dengan konsistensi pelayanan dan kualitas informasi yang diberikan oleh petugas dalam pengurusan SPB.

Secara keseluruhan, responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap transparansi, kejelasan informasi, dan konsistensi pelayanan yang diberikan petugas dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Responden merasa bahwa proses pengurusan SPB dilakukan dengan transparansi yang baik, diikuti dengan penjelasan prosedur yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, mereka juga merasa bahwa pelayanan yang diberikan petugas bersifat adil tanpa diskriminasi, serta konsisten di setiap kesempatan pengurusan SPB. Walaupun ada sedikit variasi dalam tingkat kepuasan, sebagian besar responden mengapresiasi konsistensi pelayanan dan informasi yang lengkap terkait prosedur pengurusan SPB yang diberikan oleh petugas.

Hasil ini selaras dengan penelitian dari Unsiayah Ainun Aisyah, dkk (2023) dimana Variabel Kepercayaan mendorong tingkat Kepuasan Pelanggan shopee express dan penelitian dari Siburian Sari Novita Anjelita dan Sukati Indah (2023) yang menyatakan variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.

Dengan demikian, variabel kepercayaan operator kapal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal dalam penelitian ini karena kepercayaan memainkan peran penting dalam membentuk hubungan yang positif antara operator kapal dan petugas pelabuhan. Ketika operator kapal merasa percaya pada petugas dan proses pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), mereka lebih cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kepercayaan ini dipengaruhi oleh transparansi, kejelasan informasi, serta konsistensi pelayanan yang diterima oleh operator kapal. Petugas yang dapat membangun kepercayaan dengan memberikan informasi yang tepat dan pelayanan yang adil serta efisien akan meningkatkan tingkat kepuasan operator kapal, karena kepercayaan tersebut menciptakan rasa aman dan kenyamanan dalam menjalani proses pengurusan SPB.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kepercayaan Operator Kapal terhadap Kepuasan Operator Kapal

Kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2), dan kepercayaan operator kapal (X3) berpengaruh terhadap kepuasan operator kapal (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan operator kapal dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), yang berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan petugas dapat meningkatkan kepuasan operator kapal secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yang mencakup sikap ramah dan sopan petugas, keandalan dalam menyelesaikan pengurusan SPB, serta transparansi informasi, memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan operator kapal. Ketika petugas memberikan pelayanan yang

profesional dan dapat dipercaya, operator kapal merasa dihargai dan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Hal ini berkontribusi pada pengalaman positif dalam pengurusan SPB.

Selain itu, ketepatan waktu juga menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan operator kapal. Pengurusan SPB yang selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan memastikan kelancaran jadwal pelayaran operator kapal, yang bergantung pada kepastian waktu. Ketepatan waktu ini tidak hanya mencerminkan efisiensi dalam proses administratif, tetapi juga menunjukkan komitmen petugas untuk memenuhi harapan operator kapal. Kepercayaan terhadap petugas, yang tercermin dalam konsistensi dan transparansi pelayanan, juga memperkuat hubungan antara petugas dan operator kapal, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Ketiga variabel tersebut, baik secara individual maupun bersama-sama, memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan operator kapal dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

Hasil ini didukung oleh penelitian dari Luffi Iqbal Muhammad dan Widyawati Nur (2022) dan Unsiyah Ainun Aisyah, dkk (2023) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Variable Kualitas Pelayanan, Ketepatan waktu dan kepercayaan mendorong tingkat kepuasan Pelanggan Shopee Express.

Dengan demikian, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan operator kapal secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal. Kualitas pelayanan yang baik, ketepatan waktu dalam pengurusan SPB, dan kepercayaan terhadap petugas yang transparan dan konsisten, semuanya berkontribusi pada pengalaman positif bagi operator kapal. Ketiga variabel ini saling mendukung, menciptakan suasana yang efisien dan memuaskan, yang akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan operator kapal dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan operator kapal terhadap kepuasan operator kapal dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Wilayah Kerja Pelabuhan Ketapang KSOP Kelas III Tanjung Wangi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan menunjukkan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar
2. Ketepatan waktu menunjukkan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di wilayah Kerja Pelabuhan Ketapang KSOP Kelas III Tanjung Wangi.
3. Kepercayaan operator kapal menunjukkan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Wilayah Kerja Pelabuhan Ketapang KSOP Kelas III Tanjung Wangi.

4. Kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan operator kapal menunjukkan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan operator kapal dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Wilayah Kerja Pelabuhan Ketapang KSOP Kelas III Tanjung Wangi.

Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat teori bahwa kepuasan pelanggan di sektor pelayanan dipengaruhi oleh pendekatan multidimensional dalam pelayanan. Kualitas pelayanan, meskipun penting, tidak cukup signifikan tanpa didukung oleh meningkatkan administratif atau teknis yang mempengaruhi pengurusan SPB serta meningkatkan kepercayaan operator kapal melalui transparansi, konsistensi, dan profesionalisme dalam pelayanan yang diberikan. Ketepatan waktu menegaskan peran penting efisiensi dalam menciptakan kepastian bagi pelanggan, sementara kepercayaan operator kapal menunjukkan bahwa transparansi, kejelasan informasi, dan konsistensi adalah kunci dalam membangun hubungan yang kuat. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, pengelola Pelabuhan Ketapang perlu meningkatkan efisiensi dalam pengurusan SPB dengan memastikan proses yang tepat waktu dan meminimalkan keterlambatan, karena ketepatan waktu terbukti memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan operator kapal. Selain itu, transparansi, kejelasan informasi, dan konsistensi pelayanan harus ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan operator kapal. Meskipun kualitas pelayanan, seperti sikap ramah dan sopan penting, upaya yang lebih fokus pada efisiensi dan transparansi akan memberikan dampak yang lebih signifikan dalam meningkatkan kepuasan operator kapal secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisya Dian & Masreviastuti, (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada The Healing Touch Nakamura Holistic Therapy Blitar, *Jurnal Aplikasi Bisnis Volume:9 Nomor:1, Juni 2023 E-ISSN: 2407-5523 ISSN: 2407-3741*
- Dewantoro Dikaprio, Aryani Lina & Marzuki Faisal (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE, *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar Volume 1*

- Desri Syuryatman, Rizki Habibullah, Hasanah Laila, Ihsan Muhammad (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada NINJA EXPRES Kota Payakumbuh, *Jurnal Ekonomika* 45 Vol 8 No. 1 (Juni 2021) – E-ISSN:2798-575X ; P-ISSN:2354-6581
- Fachreza Maula Akbar, Arisman Ari, & Barlian Barin, (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, dan Akuntansi (JISMA)* Vol.1 No.4 Oktober 2022, pp: 449-454
- Firmansyah Ardiyan Mochammad, Hariasih Misti & Indayani Lilik (2023) Peran Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jet & Tony Express (J&T) Di Wilayah Jawa Timur, *Management Studies and Entrepreneurship Journal* Vol 4(6) 2023
- Ghozali, I, 2011, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I, 2016, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23, Edisi 8, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Luffi Iqbal Muhammad & Widyawati Nur (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Keagenan Pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Di PT. BAHTERA SETIA GRESIK, *STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya Jl. Perak Barat No. 173, Surabaya, Indonesia* 60165
- Masuku Dadang, Joesah Nurzalinar & Kusuma Budi Alan (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* Volume 1, No. 3, p. 208-222.
- Menteri Perhubungan. 2022, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 28 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Dan Persetujuan Kegiatan Kapal Di Pelabuhan. Jakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 28 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dan Persetujuan Kegiatan Kapal di Pelabuhan. *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Perhubungan (JDIH Kemenhub)* : <https://jdih.kemenhub.go.id/peraturan/detail?data=3KMK2RCeSBhGJAKYFlptJF4EqWrSz2wz38hdnJAGTolV4jtDqeavGjQ4DruJrSXmz54aA9UBChbN58ggijk5MIGT8gltdsiw4mI4knxF2p9qya5aRi5hRg8SQ9pSlqrOGRNH3b9wVZDqFyFLRzhHWnFlbf>
- Republik Indonesia.2008, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. Jakarta

Ramadhan Azhari, Muh, Anwar M Suhardi. & Rizkiyah Andi (2023) Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Aroma Malaja, *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi Volume VII Nomor 2*

Siburian Sari Novita Anjelita & Sukati Inda, (2023) Pengaruh Kepercayaan, Daya Saing Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek Di Kota Batam, *Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol. 6, No.6, November 2023 (584-595)*

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfabeta

Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan.
<https://jdih.esdm.go.id/storage/document/UU%20No.%2017%20Tahun%202008%20Pelayanan.pdf>

Unsiyah Ainun Aisyah, Arifin Rois & Arsyianto. Tody M(2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan SHOPEE EXPRESS, *e-Jurnal Riset Manajemen Prody Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma Vol. 12 No.*