



STUDI KUALITAS LAYANAN PELANGGAN PT PELINDO TERMINAL PETIKEMAS SEMARANG

Rafi Ahmad Fahrezi, Susilo Toto Raharjo
rafiahmadfahrezi@students.undip.ac.id

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

ABSTRACT

In an era characterised by intensifying competition and ever-changing market dynamics, the quality of customer service is one of the key factors that differentiate between the success and failure of a company. Economic and population growth in Central Java, especially in Semarang City, has a positive impact on business development to the port, with more and more export and import activities carried out through this port. This has led to increasingly fierce competition in the industry, encouraging PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang to continue to innovate and improve service quality to maintain market share. The method used to measure service quality is the SERQUAL model. This research uses a descriptive qualitative analysis approach by analysing the quality of customer service at PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang. The types of data used are primary data and secondary data. Respondents used consisted of five people, namely: General and Human Resources, HSSE Management, Customer Development, Operations and Customers. This research took place for two months from July to August 2024. The data collection method of this research was carried out using in-depth interview techniques with five resource persons, direct observation, and documentation. The results showed that the quality of customer service at PT Pelindo Terminal Petikemas TPK Semarang has improved significantly thanks to the implementation of comprehensive management policies and strategies. The Occupational Safety and Health (OHS) Management System, including SMK3 and ISPS Code certifications, as well as improvements in infrastructure and security systems, have positively contributed to the quality of service perceived by customers. The SERVQUAL theory, applied in this study, confirms that although the tangibility, reliability, and assurance dimensions have shown positive results, the main challenges lie in the responsiveness and empathy dimensions. Improvements in the responsiveness dimension are needed to reduce waiting time and improve service flow, while the empathy dimension needs attention to better understand and respond to customer feedback. Keywords: Service Quality, Service Strategy, Service Performance, Customer, SERVQUAL Method..

PENDAHULUAN

Layanan pelanggan menjadi fokus utama dalam konteks bisnis saat ini, mengingat pentingnya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan para pelanggan. Kasmir (2017) mendefinisikan layanan pelanggan sebagai tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh individu atau suatu organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan pimpinan sesama karyawan, dan pimpinan. Zaman yang ditandai oleh persaingan yang semakin ketat dan dinamika pasar yang terus berubah, kualitas layanan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan suatu perusahaan. Tugas dan tanggung jawab layanan pelanggan, seperti yang dijelaskan oleh Barantum (2023), melibatkan berbagai

aktivitas yang penting dalam memastikan kepuasan dan keterlibatan pelanggan dalam konteks bisnis. PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang menghadapi sejumlah tantangan dalam memberikan layanan yang memuaskan pelanggan di industri kepelabuhanan dan Terminal Petikemas. Pertumbuhan ekonomi dan populasi penduduk di Jawa Tengah, khususnya di Kota Semarang, memberikan dampak positif terhadap perkembangan bisnis kepelabuhan, dengan semakin banyaknya kegiatan ekspor dan impor yang dilakukan melalui pelabuhan ini. Hal ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat dalam industri tersebut, mendorong PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas Layanan guna mempertahankan pangsa pasar. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjalankan bisnis sebagai pengelola terminal peti kemas terbesar di Indonesia, PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan dan pemerataan ekonomi nasional melalui standarisasi dan jaringan yang terintegrasi antar terminal. Perubahan pola konsumsi dan preferensi pelanggan yang dinamis juga menjadi tantangan, memerlukan responsivitas yang tinggi dari PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta memberikan Layanan yang efisien dan ramah untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan memahami dan mengatasi tantangan-tantangan ini, PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisinya di pasar kepelabuhanan dan terminal peti kemas (PT Pelindo Terminal Petikemas, 2023).

TEORI YANG DIGUNAKAN

Konsep teori SERVQUAL, sebuah kerangka kerja yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan pelanggan. Model ini terdiri dari lima dimensi utama: tangibility (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Kumar, 2023). Tangibility mengacu pada aspek fisik layanan seperti fasilitas dan peralatan, sedangkan reliability mengukur konsistensi dalam memberikan layanan yang dijanjikan. Responsiveness menilai kesediaan staf untuk memberikan layanan dengan cepat, sementara assurance mencakup kepercayaan dan kompetensi karyawan. Empathy melibatkan perhatian dan perasaan simpati terhadap kebutuhan pelanggan. Konsep ini penting karena membantu organisasi memahami area di mana mereka dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan membangun loyalitas jangka panjang. Dengan mempertimbangkan setiap dimensi SERVQUAL secara holistik, perusahaan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk mengoptimalkan kualitas layanan mereka.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fenomena secara mendalam dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara rinci pengalaman dan persepsi pelanggan terkait layanan yang diberikan oleh PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pelanggan dan dianalisis untuk menghasilkan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan yang diterima. Pendekatan penelitian fenomenologi digunakan dalam penelitian ini untuk mengeksplorasi dan memahami pengalaman subjektif pelanggan secara mendalam. Pendekatan fenomenologi, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2018), berfokus pada pemahaman fenomena dari perspektif orang yang mengalaminya. Dengan menggunakan wawancara mendalam, penelitian ini berusaha untuk menggali makna dan esensi dari pengalaman pelanggan terkait interaksi mereka dengan layanan di PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang kaya dan kontekstual tentang bagaimana pelanggan merasakan dan menilai kualitas layanan 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian Penelitian ini dilakukan di PT Pelindo Terminal Petikemas

Semarang, yang terletak di kawasan Pelabuhan Tanjung Emas, Semarang, Jawa Tengah. PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang dipilih sebagai lokasi penelitian karena peranannya yang signifikan dalam pengelolaan dan operasional terminal 25 26 petikemas, serta komitmennya dalam meningkatkan kualitas Layanan pelanggan melalui pengembangan kompetensi karyawan, fasilitas yang memadai, dan penggunaan teknologi informasi yang canggih. Waktu penelitian ini berlangsung selama dua bulan, dimulai dari bulan Juli 2024 hingga agustus 2024. Periode ini dipilih untuk memungkinkan pengumpulan data yang komprehensif dan analisis yang mendalam mengenai berbagai aspek yang mempengaruhi kualitas Layanan pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang. Selama periode penelitian, berbagai metode pengumpulan data akan digunakan, termasuk survei, wawancara, dan observasi langsung, untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan representatif. Pemilihan waktu dan lokasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara kompetensi karyawan, fasilitas, dan teknologi informasi dengan kualitas Layanan pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang.

3.3 Partisipan Menurut (Yin, 2018), partisipan adalah satu atau lebih orang yang berasal dari studi kasus yang sedang diteliti dan nantinya akan diwawancarai atau diminta untuk meninjau laporan draf studi kasus. Dapat disimpulkan bahwa partisipan adalah keterlibatan seseorang atau masyarakat yang berpartisipasi dalam bentuk pernyataan maupun kegiatan. Partisipan dalam penelitian ini dipilih dari pihak-pihak yang memiliki kewenangan dan pengetahuan mendalam terkait dengan subjek penelitian. Berikut adalah tabel yang mencantumkan nama-nama informan dan waktu pelaksanaan wawancara:

No	Divisi	Narasumber
1	Umum	Sumberdaya Manusia
2	Manajemen HSSE	Narasumber
3	Bina Pelanggan	Narasumber
4	Operasional	Narasumber
5	Pelanggan	Narasumber

3.4 Metode Pengumpulan Data dan Jenis Data

3.4.1 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data dalam menyusun skripsi metode studi kasus meliputi:

- Teknik Wawancara Mendalam Menurut Sugiyono (2016)** menyatakan bahwa Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Menurut Arikunto, (2016) Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. Dalam teknik wawancara ini, peneliti melakukan tanya jawab kepada pemilik perusahaan secara tatap muka. Melalui wawancara ini, peneliti akan mengetahui lebih dalam mengenai aktivitas proses kerja perusahaan mengenai informasi yang diketahui partisipan dan tidak keluar jauh dari topic pembahasan.
- Teknik Observasi Langsung** Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Arikunto (2013) berpendapat bahwa Orang seringkali mengartikan observasi sebagai suatu aktiva yang sempit, yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Didalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan penelitian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Menurut Sugiyono, (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan yaitu observasi partisipatif, jadi pengamatan yang dilakukan yaitu datang ke lokasi usaha namun tidak terlibat dalam

kegiatan dan hanya melakukan pengamatan secara langsung untuk mengumpulkan data.

Daftar Kegiatan Observasi

Kegiatan Objek Penelitian

1. Perizinan tempat dan melakukan survey PT Pelindo Waktu Penelitian 24 Juli 2024

2. Observasi data PT Pelindo 26 Agustus 2024

3. Wawancara PT Pelindo 18 September 2024

4 Penarikan Kesimpulan PT Pelindo 14 Oktober 2024

c) Teknik Dokumentasi Menurut Sugiyono (2016)

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Menurut Arikunto (2013)

Dokumentasi, dari asal katanya, yang artinya barang-barang tertulis di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dilakukan yaitu dengan mengambil gambar seperti foto hasil lapangan pada obyek penelitian. Hasil penelitian ini merujuk pada lima narasumber yang diwawancarai pada beberapa kesempatan. Wawancara pertama dilakukan pada tanggal 27 Agustus 2024, antara pukul 14.00 hingga 17.00, dengan narasumber HSEE Vincentius Aditya H. N., yang menjabat sebagai Assistant Manager Bina Pelanggan. Wawancara kedua pada tanggal yang sama dan dalam rentang waktu yang sama melibatkan Nasikhudin, yang juga menjabat sebagai Asisten Manajer Bina Pelanggan. Wawancara ketiga, masih pada tanggal 27 Agustus 2024, dengan durasi waktu yang sama, menghadirkan narasumber Sularyo, Assistant Manager SDM & Umum. Wawancara keempat dilakukan pada tanggal 4 September 2024, dari pukul 09.00 hingga 12.00, dengan Retno Pujiyanto yang menjabat sebagai Manajer Pengelolaan Operasi.

Wawancara terakhir melibatkan seorang narasumber dari kalangan konsumen. Informasi yang didapat dari para narasumber ini menjadi dasar penting dalam analisis penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif, proses coding atau pengkodean bertujuan untuk mengorganisir data wawancara sehingga lebih mudah dianalisis. Berikut adalah berdasarkan hasil wawancara dengan lima narasumber tersebut: Narasumber Penelitian Vincentius Aditya H. N. Assistant Manager Hubungan Pelanggan Tpk Semarang 27 Agustus 2024 Kode VIN 27AUG 2 Nasikhudin Assistant Manager HSSE Tpk Semarang 27 Agustus 2024 NAS 27AUG Sularyo Assistant Manager SDM dan Umum Tpk Semarang. 27 Agustus 2024 SDM-SUL 27AUG Indra Mahardika Plt. Manager Pengelolaan Operasi Tpk Semarang. 4 September 2024 OPR-IM 4SEP Indah Kresnawardhani Konsumen KONS 18SEP 18 September 2024 Kualitas Layanan Pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang Wawancara dengan Vincentius Aditya H. N. (Assistant Manager Bina Pelanggan Kualitas layanan pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang sangat dipengaruhi oleh penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor pelabuhan, faktor keselamatan, keamanan, dan keberlanjutan lingkungan menjadi bagian penting dari operasional sehari-hari, yang secara langsung berkaitan dengan pengalaman pelanggan. Melalui wawancara dengan Vincentius Aditya H. N., Assistant Manager Bina Pelanggan, terungkap bahwa PT Pelindo telah menerapkan berbagai langkah proaktif untuk memastikan bahwa standar keselamatan dan kesehatan kerja yang berlaku tidak hanya diikuti, tetapi juga terus ditingkatkan. "Kami sudah mendapatkan sertifikasi SMK3 dari Kementerian Tenaga Kerja dan ISPS Code yang membuktikan bahwa PT Pelindo sudah memenuhi standar nasional dan internasional terkait keselamatan kerja," Ujar Vincentius Aditya H. N. pada

wawancara tanggal 27 Agustus 2024 (Kode: VIN-27AUG). Sertifikasi ini menjadi bukti bahwa komitmen perusahaan terhadap keselamatan bukan sekadar formalitas, tetapi telah terintegrasi ke dalam setiap aspek operasional. Penerapan standar keselamatan dan kesehatan kerja di PT Pelindo menunjukkan adanya upaya serius dalam memastikan kesejahteraan pekerja, pelanggan, dan mitra kerja. Standar seperti SMK3 dan ISPS Code tidak hanya meningkatkan kredibilitas perusahaan di mata pelanggan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan produktif. Hal ini relevan dengan persepsi kualitas layanan pelanggan, di mana faktor keselamatan menjadi bagian integral dari pengalaman positif pelanggan. Dalam konteks pelabuhan, keamanan operasi seperti sterilisasi area dan safety induction memberikan rasa aman bagi pelanggan yang berinteraksi dengan terminal, baik secara langsung maupun melalui jasa pengiriman barang. Vincentius juga menambahkan “Kami menerapkan safety transformation melalui sterilisasi area dan safety induction bagi semua pekerja, mitra, dan pelanggan. Kami juga melakukan investigasi menyeluruh terhadap kecelakaan kerja dan menyebarkan pembelajaran kepada seluruh personel agar kejadian serupa tidak berulang.” Pernyataan ini menunjukkan pentingnya budaya keselamatan yang tidak hanya berfokus pada kepatuhan, tetapi juga pada peningkatan berkelanjutan melalui evaluasi dan pembelajaran. Budaya keselamatan yang kuat seperti ini merupakan salah satu indikator penting dari kualitas layanan pelanggan yang baik. Ketika pelanggan melihat bahwa perusahaan memberikan perhatian besar terhadap keselamatan dan kesehatan kerja, mereka cenderung merasa lebih percaya terhadap layanan yang diberikan. Program seperti safety campaign dan zero accident yang diterapkan di Pelindo menunjukkan komitmen perusahaan untuk terus menjaga dan meningkatkan standar keselamatan, sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang minim risiko. Ini juga memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap profesionalisme perusahaan dalam mengelola risiko dan operasional. “Kompetensi personel kami juga terus ditingkatkan melalui berbagai pelatihan dan sertifikasi,” lanjut Vincentius. “Hal ini dilakukan agar kualitas keselamatan, keamanan, dan keberlanjutan lingkungan tetap terjaga di terminal kami.” Melalui pelatihan dan sertifikasi, PT Pelindo memastikan bahwa personelnnya memiliki pengetahuan dan keterampilan terbaru untuk menghadapi tantangan di sektor pelabuhan, yang dikenal memiliki risiko tinggi dalam hal keselamatan. 38 Peningkatan kompetensi personel melalui pelatihan yang terus-menerus memberikan dampak positif pada kualitas layanan yang diterima pelanggan. Dengan personel yang terlatih secara baik, risiko kesalahan dalam operasional dapat dikurangi, dan ini langsung berkontribusi pada kelancaran operasi sehari-hari. Selain itu, dengan menerapkan sistem manajemen berbasis teknologi seperti monitoring berbasis IoT dan aplikasi digital untuk pelaporan insiden secara real time, PT Pelindo menunjukkan kemampuannya untuk mengikuti perkembangan teknologi demi menjaga kualitas layanan pelanggan yang optimal. Secara keseluruhan, PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang tidak hanya fokus pada kualitas layanan dari aspek teknis, tetapi juga memberikan perhatian besar pada aspek keselamatan, kesehatan, dan keamanan yang sangat mempengaruhi pengalaman pelanggan. Dengan penerapan sistem manajemen keselamatan yang berstandar tinggi dan komitmen untuk terus berinovasi dalam menjaga keamanan, PT Pelindo mampu meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Wawancara dengan Indah kresnawardhani (Konsumen) Kode KONS-18SEP Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber KONS-18SEP pada tanggal 18 September 2024 pukul 14.00, Kualitas layanan pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk infrastruktur, sistem keamanan, dan pelayanan staf. Dalam wawancara dengan Indah Kresnawardhani, seorang konsumen, terungkap bahwa pengalaman menggunakan layanan di PT Pelindo sangat memuaskan, berkat adanya peningkatan kualitas layanan yang signifikan. Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan lebih lanjut. Analisis

ini akan mengeksplorasi bagaimana elemen-elemen tersebut mempengaruhi persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan. “Pengalaman saya menggunakan layanan PT Pelindo sangat memuaskan berkat peningkatan kualitas layanan, termasuk infrastruktur, akses jalan, dan sistem keamanan yang sesuai dengan ISPS Code,” ujar Indah Kresnawardhani pada wawancara tanggal 18 September 2024 (Kode: KONS-18SEP). Pernyataan ini mencerminkan kepuasan konsumen terhadap perhatian yang diberikan perusahaan terhadap aspek-aspek fisik yang berpengaruh pada pengalaman pelanggan. Peningkatan infrastruktur dan akses jalan yang baik sangat penting dalam meningkatkan efisiensi operasional di pelabuhan. Aksesibilitas yang baik tidak hanya memudahkan konsumen dalam menggunakan layanan, tetapi juga mempercepat proses pengiriman barang. Selain itu, penerapan sistem keamanan yang sesuai dengan ISPS Code menunjukkan komitmen PT Pelindo untuk menjaga keselamatan barang dan pengguna jasa. Ini juga memberikan rasa aman kepada konsumen, yang merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. “Meskipun ada kepuasan, saya merasa perlu ada perbaikan dalam alur dan kedalaman sandar kapal, serta peningkatan mitigasi bencana dan perencanaan kontinjensi,” tambah Indah. Pernyataan ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, meskipun secara keseluruhan pengalaman pelanggan sangat positif. Ini menandakan bahwa pelanggan memiliki harapan yang tinggi terhadap perusahaan dalam hal kualitas layanan. Aspek alur dan kedalaman sandar kapal merupakan faktor kritis dalam operasional pelabuhan. Ketidakefektifan dalam hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses bongkar muat, yang pada gilirannya dapat mengganggu kepuasan pelanggan. Selain itu, peningkatan mitigasi bencana dan perencanaan kontinjensi penting untuk menghadapi kemungkinan situasi darurat yang dapat mengganggu layanan. Dengan memperhatikan saran dari pelanggan seperti Indah, PT Pelindo dapat memperbaiki dan memodernisasi operasional mereka untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik dan lebih aman bagi pelanggan. “Akses ke layanan pelanggan sangat mudah dan didukung oleh pelayanan cepat, ramah, dan kapabilitas karyawan yang baik. Waktu tanggap terhadap keluhan juga memuaskan,” ungkap Indah. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat dan ramah adalah salah satu kunci untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Ketika konsumen merasa dilayani dengan baik, mereka cenderung memiliki pandangan yang lebih baik terhadap perusahaan. Keterampilan dan kapabilitas karyawan dalam memberikan layanan pelanggan juga sangat berpengaruh. Selain itu, waktu tanggap yang cepat terhadap keluhan menunjukkan bahwa PT Pelindo sangat memperhatikan feedback pelanggan, yang penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Secara keseluruhan, pengalaman positif yang dirasakan oleh Indah Kresnawardhani mencerminkan peningkatan yang signifikan dalam kualitas layanan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang. Meskipun ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti alur sandar kapal dan mitigasi bencana, komitmen perusahaan terhadap keselamatan, pelayanan yang ramah, dan profesionalisme staf memberikan nilai tambah yang kuat bagi pelanggan. Rekomendasi dari konsumen ini dapat menjadi dasar bagi PT Pelindo untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan, sehingga memperkuat citra perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di masa depan. Wawancara dengan Nasikhudin (HSSE) Kode: NAS-27AUG Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang terus melakukan penyesuaian dan perbaikan sistem pelayanan. Hasil wawancara dengan Nasikhudin pada tanggal 27 Agustus 2024 memberikan wawasan penting mengenai persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Meskipun ada kemajuan yang signifikan, analisis ini akan mengeksplorasi aspek-aspek yang telah berhasil dan tantangan yang masih harus dihadapi oleh perusahaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. “Pelanggan mengungkapkan bahwa mereka mengalami peningkatan kepuasan yang

signifikan sejak adanya penyesuaian dalam sistem pelayanan,” Ungkap Nasikhudin. Pernyataan ini menunjukkan bahwa langkah-langkah yang diambil oleh PT Pelindo dalam memperbaiki sistem pelayanan telah membuahkan hasil positif. Peningkatan kepuasan pelanggan adalah indikator penting dari keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Upaya penyesuaian sistem pelayanan yang dilakukan oleh PT Pelindo, termasuk perbaikan proses dan alur kerja, memungkinkan perusahaan untuk memberikan respon yang lebih cepat dan efektif terhadap keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada pelayanan, tetapi juga pada pengalaman pelanggan secara keseluruhan. “Mereka mengapresiasi upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam memperbaiki kualitas layanan dan menanggapi keluhan secara lebih cepat dan efektif,” tambah Nasikhudin. Ini mencerminkan bahwa kecepatan dan efektivitas dalam menangani keluhan menjadi salah satu faktor kunci yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Kecepatan dalam menanggapi keluhan pelanggan sangat penting dalam dunia bisnis yang kompetitif. Ketika pelanggan merasa bahwa masalah mereka ditangani dengan cepat, mereka lebih cenderung untuk tetap setia kepada perusahaan. Selain itu, komunikasi yang jelas dan transparan mengenai produk dan layanan juga sangat penting dalam membangun kepercayaan antara perusahaan dan pelanggan. Dengan memberikan informasi yang jelas, perusahaan dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. “Beberapa narasumber menekankan bahwa penambahan fasilitas dan peningkatan keterampilan staf telah berdampak positif pada pengalaman mereka,” Jelas Nasikhudin. Ini Menunjukkan Bahwa Investasi Dalam Sumber Daya Manusia Dan Infrastruktur Sangat Penting Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan. Peningkatan fasilitas dan keterampilan staf berkontribusi langsung terhadap pengalaman pelanggan. Fasilitas yang memadai memungkinkan pelanggan untuk menggunakan layanan dengan lebih nyaman, sementara keterampilan staf yang baik memastikan bahwa pelanggan mendapatkan informasi dan bantuan yang mereka butuhkan. Hal ini menciptakan pengalaman yang lebih positif dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Meskipun PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam kualitas layanan, seperti yang diungkapkan oleh Nasikhudin, masih ada beberapa area yang perlu ditangani. Tantangan seperti waktu tunggu yang masih terlalu lama dan variasi produk yang belum memadai menunjukkan bahwa perusahaan perlu terus berinovasi dan memperbaiki diri. Dengan mempertimbangkan umpan balik dari pelanggan dan melanjutkan upaya perbaikan, PT Pelindo dapat lebih baik memenuhi harapan pelanggan dan memperkuat posisinya di industri. Peningkatan berkelanjutan dalam kualitas layanan akan menjadi kunci untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan di masa depan. Wawancara dengan Sularyo (Assistant Manager SDM & Umum Tpk Semarang) Kode: SDM-SUL-27AUG Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pelanggan, PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang telah menerapkan kebijakan dan strategi yang komprehensif. Hasil wawancara dengan Sularyo pada tanggal 27 Agustus 2024 memberikan gambaran mendalam mengenai upaya perusahaan dalam meningkatkan standar layanan, serta tantangan yang dihadapi. Analisis ini bertujuan untuk menggali lebih jauh tentang pendekatan yang diambil oleh perusahaan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. “Perusahaan menetapkan standar layanan yang jelas dan terukur, dengan penekanan pada kecepatan respons dan kepuasan pelanggan yang rutin dievaluasi melalui survei dan audit,” Ungkap Sularyo. Pernyataan ini menunjukkan bahwa PT Pelindo tidak hanya memiliki standar layanan, tetapi juga sistem untuk memantau dan mengevaluasi kinerja layanan mereka. Menetapkan standar layanan yang jelas dan terukur adalah langkah penting dalam memastikan bahwa semua karyawan memahami ekspektasi perusahaan terhadap mereka. Dengan mengukur kecepatan respons dan kepuasan pelanggan secara rutin, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan

mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Survei dan audit berkala menjadi alat yang efektif untuk mendapatkan umpan balik yang konstruktif dari pelanggan dan membuat penyesuaian yang diperlukan. “Pendekatan proaktif dalam pelayanan pelanggan tercermin dari penyediaan saluran komunikasi yang mudah diakses dan prosedur penanganan keluhan yang efisien,” Ini menekankan pentingnya aksesibilitas dan efisiensi dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Penyediaan saluran komunikasi yang mudah diakses merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Ketika pelanggan merasa bahwa mereka dapat dengan mudah menghubungi perusahaan dan mendapatkan jawaban yang mereka butuhkan, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Prosedur penanganan keluhan yang efisien juga penting, karena ini menunjukkan bahwa perusahaan menghargai umpan balik pelanggan dan berkomitmen untuk memperbaiki diri. “Program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi elemen penting, memastikan staf memiliki keterampilan yang diperlukan, dengan evaluasi kinerja dan umpan balik konstruktif yang berkelanjutan,” jelas Sularyo. Ini mencerminkan komitmen perusahaan terhadap pengembangan karyawan dan peningkatan layanan. Pelatihan dan pengembangan karyawan sangat penting untuk memastikan bahwa staf memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Evaluasi kinerja yang rutin dan umpan balik konstruktif membantu karyawan untuk memahami kekuatan dan area yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap anggota tim siap untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Secara keseluruhan, PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang menunjukkan komitmen yang kuat terhadap peningkatan kualitas layanan pelanggan melalui penerapan kebijakan dan strategi yang komprehensif. Dengan sistem manajemen kualitas yang baik, program pelatihan yang beragam, serta transparansi komunikasi, perusahaan berupaya untuk menjaga standar tinggi dalam layanan pelanggan. Meskipun ada tantangan yang harus diatasi, seperti waktu respon dan penyempurnaan proses, upaya yang dilakukan menunjukkan bahwa PT Pelindo siap untuk terus berinovasi dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan yang optimal dapat dicapai, mendukung citra positif perusahaan di industri pelabuhan. Wawancara Indra Mahardika PLT.Manager Pengelolaan Operasi (kode OPR IM-4SEP) Analisis kualitas layanan pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas TPK Semarang menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil menerapkan kebijakan dan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan Indra Mahardika pada tanggal 4 September 2024, dapat disimpulkan bahwa beberapa elemen penting telah diperhatikan untuk mencapai tujuan ini. “...Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang memenuhi standar nasional dan internasional, termasuk sertifikasi SMK3 dan ISPS Code, menegaskan komitmen TPKS terhadap keselamatan dan keberlanjutan operasional,” ungkap Indra. Hal ini menunjukkan bahwa keselamatan dan keberlanjutan adalah prioritas utama bagi perusahaan. Komitmen terhadap keselamatan kerja dan keberlanjutan operasional menciptakan lingkungan yang lebih aman bagi pelanggan dan karyawan. Dengan memenuhi standar nasional dan internasional, PT Pelindo Terminal Petikemas tidak hanya melindungi aset dan personalnya tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang mereka tawarkan. Sertifikasi SMK3 dan ISPS Code menandakan bahwa perusahaan beroperasi dengan prinsip-prinsip yang diakui secara global, yang sangat penting dalam industri pelabuhan yang berisiko tinggi. “Peningkatan kualitas layanan juga terlihat dari infrastruktur, akses jalan, dan sistem keamanan yang memadai, meskipun masih ada kebutuhan untuk memperbaiki alur dan kedalaman sandar kapal serta mitigasi bencana,” tambah Retno. Ini menunjukkan bahwa infrastruktur yang baik adalah elemen kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Infrastruktur yang baik dan akses jalan yang memadai berkontribusi secara

langsung pada efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan. Namun, Indra juga mencatat bahwa ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih, seperti alur sandar kapal dan mitigasi bencana. Memperbaiki aspek-aspek ini akan membantu mengurangi potensi keterlambatan dan meningkatkan keselamatan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. “Pelanggan menghargai komunikasi yang jelas, pelayanan cepat, dan profesionalisme staf, meskipun beberapa area seperti waktu tunggu dan variasi produk masih memerlukan perbaikan,” jelas Indra. Ini menunjukkan pentingnya komunikasi dan kecepatan layanan dalam menjaga kepuasan pelanggan. Komunikasi yang jelas dan pelayanan yang cepat adalah aspek penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Meskipun perusahaan telah melakukan upaya untuk memenuhi harapan ini, masih ada tantangan yang harus diatasi, seperti waktu tunggu yang kadang masih terlalu lama dan variasi produk yang belum sepenuhnya memadai. Memperhatikan umpan balik pelanggan dan melakukan perbaikan berkelanjutan di area ini dapat membantu meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. “Secara keseluruhan, upaya perusahaan dalam investasi teknologi, pelatihan sumber daya manusia, dan sistem manajemen kualitas yang terintegrasi berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, meskipun terdapat ruang untuk perbaikan berkelanjutan,” ungkap Indra. Ini menunjukkan bahwa perusahaan berkomitmen untuk melakukan investasi yang diperlukan dalam meningkatkan layanan. Investasi dalam teknologi dan pelatihan sumber daya manusia menunjukkan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas tidak hanya berfokus pada aspek fisik operasional, tetapi juga pada pengembangan keterampilan karyawan. Dengan sistem manajemen kualitas yang terintegrasi, perusahaan dapat secara efektif mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang optimal. Berdasarkan analisis dari wawancara dengan Indra Mahardika, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang dapat dikaitkan langsung dengan kebijakan dan strategi yang komprehensif dalam manajemen layanan dan keselamatan. Meskipun perusahaan telah menunjukkan komitmen yang kuat melalui sertifikasi, investasi infrastruktur, dan pengelolaan keluhan yang efektif, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Dengan perbaikan berkelanjutan dan pelatihan yang konsisten untuk karyawan, PT Pelindo berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan lebih jauh dan memperkuat citra positif perusahaan di industri pelabuhan. Berikut adalah tabel ringkas hasil wawancara dengan lima narasumber terkait kualitas layanan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang, berdasarkan aspek teknis, fungsional, emosional, dan psikologis. Kualitas layanan pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan strategi manajemen yang komprehensif telah secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang diterapkan di TPKS, termasuk sertifikasi SMK3 dan ISPS Code, mencerminkan komitmen perusahaan terhadap standar keselamatan dan keberlanjutan operasional yang tinggi. Peningkatan infrastruktur, akses jalan, dan sistem keamanan yang sesuai dengan ISPS Code, serta transformasi digital, telah memperbaiki kualitas layanan secara keseluruhan. Namun, data menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti alur dan kedalaman sandar kapal, serta mitigasi bencana. Meskipun pelanggan menghargai pelayanan cepat dan komunikasi yang jelas, mereka juga mengidentifikasi kekurangan dalam waktu tunggu dan variasi produk. Oleh karena itu, meskipun upaya perusahaan dalam investasi teknologi dan pelatihan sumber daya manusia sudah menunjukkan hasil yang positif, masih ada kebutuhan untuk fokus pada perbaikan berkelanjutan di area yang belum optimal. Penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam manajemen layanan pelanggan yang tidak hanya mencakup aspek operasional dan teknis, tetapi juga respon proaktif terhadap umpan balik pelanggan untuk mencapai standar.

Konfirmasi hasil penelitian ini dapat dilihat melalui penerapan teori SERVQUAL, yang menawarkan kerangka kerja yang relevan untuk mengukur kualitas layanan pelanggan (Kumar, 2023). Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang. Pertama, tangibility atau berwujud berhubungan dengan aspek fisik dari layanan, termasuk infrastruktur dan sistem keamanan yang telah diperbaiki sesuai standar ISPS Code, yang berkontribusi positif terhadap persepsi pelanggan. Kedua, reliability atau keandalan mengacu pada konsistensi dalam memberikan layanan sesuai dengan janji perusahaan, yang tercermin dalam peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Ketiga, responsiveness atau daya tanggap menunjukkan efektivitas perusahaan dalam menangani keluhan dan kebutuhan pelanggan, yang meskipun telah ditingkatkan, masih memerlukan perhatian pada waktu tunggu dan variasi produk. Keempat, assurance atau jaminan mencakup tingkat kepercayaan dan keyakinan yang diberikan oleh staf, yang didukung oleh pelatihan dan profesionalisme yang telah diakui pelanggan. Terakhir, empathy atau empati merujuk pada pemahaman dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, yang ditunjukkan melalui komunikasi yang jelas dan upaya penyesuaian terhadap umpan balik pelanggan. Dengan menerapkan teori SERVQUAL, penelitian ini mengonfirmasi bahwa meskipun TPKS telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam beberapa dimensi, terdapat kebutuhan untuk perbaikan berkelanjutan dalam aspek responsiveness dan tangibility untuk mencapai kualitas layanan pelanggan yang lebih tinggi loyalitas layanan yang lebih tinggi. Temuan Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang memberikan apresiasi tinggi terhadap upaya perusahaan dalam menerapkan standar keselamatan dan peningkatan infrastruktur. Namun, beberapa aspek layanan, terutama dalam hal waktu tunggu dan kapasitas sandar kapal, masih perlu mendapatkan perhatian. Dari survei yang dilakukan, terungkap bahwa meskipun sistem manajemen yang diterapkan sudah sesuai dengan standar internasional seperti ISPS Code dan sertifikasi SMK3, ada beberapa keluhan dari pelanggan terkait ketidakpastian jadwal kapal dan waktu layanan yang kurang efisien. Aspek lain yang juga mendapat perhatian adalah keandalan layanan, terutama dalam hal konsistensi layanan yang belum optimal di beberapa situasi tertentu, yang disebabkan oleh variasi dalam kesiapan sumber daya dan faktor eksternal seperti cuaca. Peneliti berasumsi bahwa dengan peningkatan lebih lanjut pada infrastruktur fisik dan optimalisasi proses operasional, kepuasan pelanggan akan meningkat secara signifikan. Salah satu asumsi penting dalam penelitian ini adalah bahwa digitalisasi dan otomatisasi lebih lanjut dalam proses layanan dapat mempercepat waktu respon terhadap kebutuhan pelanggan dan meminimalisir kesalahan manusia. Peneliti juga berasumsi bahwa pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kerja di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang, terutama dalam hal manajemen waktu dan penanganan komplain, akan berdampak positif terhadap dimensi "responsiveness" dan "reliability" dalam SERVQUAL. Ini diharapkan dapat menciptakan layanan yang lebih handal dan mempercepat perbaikan kualitas secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas TPK Semarang telah mengalami peningkatan signifikan berkat penerapan kebijakan dan strategi manajemen yang komprehensif. Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), termasuk sertifikasi SMK3 dan ISPS Code, serta perbaikan dalam infrastruktur dan sistem keamanan, telah berkontribusi positif terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Transformasi digital yang diterapkan juga meningkatkan efisiensi operasional dan aksesibilitas layanan, mendukung pencapaian standar keselamatan dan keberlanjutan operasional yang tinggi. Meskipun

terdapat kemajuan yang signifikan dalam beberapa aspek, hasil penelitian mengungkapkan bahwa masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Khususnya, alur dan kedalaman sandar kapal serta mitigasi bencana adalah aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Meskipun pelanggan mengapresiasi pelayanan cepat dan komunikasi yang jelas, terdapat kekurangan dalam waktu tunggu dan variasi produk yang belum sepenuhnya memadai, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Teori SERVQUAL, yang diterapkan dalam penelitian ini, mengonfirmasi bahwa meskipun dimensi tangibility, reliability, dan assurance telah menunjukkan hasil positif, tantangan utama terletak pada dimensi responsiveness dan empathy. Peningkatan dalam dimensi responsiveness diperlukan untuk mengurangi waktu tunggu dan memperbaiki alur layanan. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan mencapai standar pelayanan yang lebih tinggi. Penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam manajemen layanan pelanggan, yang mencakup aspek operasional, teknis, serta pengelolaan sumber daya manusia. Dengan fokus pada perbaikan berkelanjutan dalam dimensi responsiveness dan empathy, PT Pelindo Terminal Petikemas TPK Semarang dapat lebih baik memenuhi harapan pelanggan dan memperkuat citra perusahaan. Upaya dalam pelatihan staf, investasi dalam teknologi, dan respons proaktif terhadap umpan balik pelanggan merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Saran Untuk mencapai peningkatan kualitas layanan pelanggan yang lebih efektif, PT Pelindo Terminal Petikemas TPK Semarang perlu memperhatikan beberapa saran. Pertama, perusahaan harus fokus pada perbaikan alur dan kedalaman sandar kapal guna mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi operasional. Implementasi teknologi yang lebih canggih dan prosedur standar yang diperbarui dapat membantu dalam mengatasi masalah ini. Evaluasi rutin terhadap proses operasional serta pemantauan mendalam terhadap alur layanan dapat mengidentifikasi dan mengatasi kendala yang ada. Kedua, penting bagi perusahaan untuk memperkuat strategi mitigasi bencana dan perencanaan kontinjensi. Peningkatan dalam aspek ini akan memperbaiki kesiapsiagaan dan respons terhadap situasi darurat, yang pada gilirannya akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Penyusunan dan simulasi rencana darurat yang lebih terperinci serta pelatihan intensif bagi staf terkait dapat membantu dalam memitigasi risiko dan memastikan kesiapan operasional yang optimal. Ketiga, perusahaan perlu melakukan peninjauan dan perbaikan dalam sistem komunikasi dan penyampaian informasi kepada pelanggan. Pengembangan saluran komunikasi yang lebih efektif dan penyediaan informasi yang lebih transparan tentang produk dan layanan dapat membantu dalam memenuhi harapan pelanggan. Penggunaan platform digital untuk interaksi dengan pelanggan serta sistem umpan balik yang lebih responsif akan memperbaiki pengalaman pelanggan dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Terakhir, untuk memperbaiki dimensi responsiveness dan empathy, PT Pelindo Terminal Petikemas TPK Semarang harus mengimplementasikan program pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada keterampilan komunikasi dan layanan pelanggan. Pelatihan ini harus mencakup teknik penanganan keluhan, pemahaman kebutuhan pelanggan, dan keterampilan empati. Selain itu, perusahaan harus secara rutin mengevaluasi dan menyesuaikan kebijakan serta prosedur layanan pelanggan berdasarkan umpan balik yang diterima. Pendekatan ini akan memastikan bahwa setiap aspek layanan pelanggan diperbaiki dan ditingkatkan secara berkelanjutan, mencapai standar layanan yang lebih tinggi dan kepuasan pelanggan yang optimal. Keterbatasan Penelitian Berikut keterbatasan penelitian terkait kualitas layanan pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas TPK Semarang: 1. Cakupan Sampel Penelitian ini terbatas pada jumlah dan jenis responden yang terlibat, yang sebagian besar adalah pelanggan yang memiliki akses langsung ke layanan Pelindo. Hal ini mungkin tidak mencerminkan perspektif pelanggan dari segmen yang berbeda, seperti pelanggan yang jarang menggunakan layanan atau yang

memiliki kebutuhan khusus. 2. Durasi Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan dalam periode waktu tertentu yang mungkin tidak mencerminkan variasi musiman atau situasi khusus yang dapat memengaruhi kualitas layanan, seperti peningkatan volume kargo atau gangguan operasional yang sementara. 3. Fokus pada Dimensi Tertentu Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan, namun fokus utama adalah pada dimensi responsiveness dan empathy. Dimensi lain, seperti tangibility dan reliability, mungkin memerlukan evaluasi yang lebih mendalam untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif. 4. Metode Pengumpulan Data Penelitian ini menggunakan survei dan wawancara sebagai metode utama pengumpulan data. Keterbatasan metode ini adalah kemungkinan bias responden dalam memberikan jawaban yang sesuai dengan harapan atau persepsi tertentu, serta keterbatasan wawancara dalam menggali detail masalah yang lebih kompleks. 5. Pengaruh Eksternal Penelitian ini tidak mempertimbangkan secara rinci pengaruh faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, perubahan regulasi, atau dinamika ekonomi global yang dapat mempengaruhi operasi dan kualitas layanan di pelabuhan. 6. Aspek Teknologi dan Infrastruktur Meskipun teknologi dan infrastruktur disebutkan dalam penelitian ini, analisis terhadap efektivitas implementasi teknologi terbaru dan dampaknya terhadap kualitas layanan masih terbatas. Beberapa aspek teknis, seperti pemeliharaan infrastruktur atau integrasi sistem digital, belum dieksplorasi secara mendalam. 7. Evaluasi Jangka Panjang Penelitian ini berfokus pada evaluasi dalam jangka pendek tanpa mempertimbangkan perubahan jangka panjang yang mungkin terjadi dalam kualitas layanan. Perbaikan yang dilakukan perusahaan mungkin memerlukan waktu lebih lama untuk menunjukkan dampak signifikan, dan penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengukur perkembangan jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2(1). ISSN 2303-341X. Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurnia, F. (2023), Strategi: Pengertian, Tujuan, Jenis, Tingkatan *Dailysocial.id*. <https://dailysocial.id/post/strategi-adalah-pengertian-tujuan-jenis-tingkatan-dan-contohnya>
- Kurniawan, M. R. (2020). E-Service untuk peningkatan pelayanan peti kemas di terminal peti kemas Semarang. 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Kwartama, A. A., & Wibowo, T. A. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pelindo Iii Tanjung Emas Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri Dan Rantai Pasok*, 4(1), 67–92.
- Pelindo Mey Krisselni Sitompul, Arief Rachman. B, & Yuliana. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Fasilitas Naik Turun Penumpang Pelabuhan Internasional Oleh Pt. I (Cabang Tbk). <https://doi.org/10.51742/ojsm.v3i1.489>
- Jurnal Maritim*, 3(1), 62–71.
- Nur Kholifah, dkk, *Inovasi Pendidikan*, (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2021), 2 3.
- Pambudi, G., & Santoso, A. (2020). Telisik Kinerja Karyawan Pada Pt Pelabuhan Indonesia Iii (Persero) Cabang Terminal Peti Kemas Semarang. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(1), 210–221. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i1.40>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ecodemica*, 2(2), <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica> 312. URL: 90 91
- Setiadi, K. P., & Manafe, L. A. (2021). Penerapan Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT Etos Suryanusa. *Kalianda Halok Gagah*, 4(1), 22. DOI: 10.52655/khg.v4i1.7
- Sinollah. (2019). *Implementing Servqual for Measuring Customer Service Quality: A Case Study of Mayang Collection Store in Kepanjen*. Unpublished thesis, Universitas Unira Malang.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sukarno, B. R., & Ahsan, M. (2021). Implementasi Strategi Pengembangan Bisnis Dengan Business Model Canvas. *Jurnal MANOVA*, IV(2), 51. ISSN: 2685 4716, E-ISSN: 2746-282X.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. SAGE Publications.
- Mensah, I., Agyemang, G., & Kwesi, A. (2020). Employee competencies and service quality: The mediating role of employee job satisfaction. *Journal of Service Research*, 22(3), 231-245.
- Khan, M. A., & Fasih, M. (2019). Impact



of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 13(1), 49-71. Lee, J., Lee, Y., & Lee, H. (2021). The impact of information technology on service quality in the logistics industry. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 24(2), 159-174. Ployhart, R. E., Nyberg, A. J., Reilly, G., & Maltarich, M. A. (2014). Human capital is dead; Long live human capital resources! *Journal of Management*, 40(2), 371-398. Coachfianda. (2018, October 14). Strategi Inovasi Bisnis – Coach Fianda. <https://coachfianda.com/2018/10/14/strategi-inovasi-bisnis/> 92 Barantum. (2023, November 15). Layanan Pelanggan: Pengertian & Jenisnya. Barantum. <https://www.barantum.com/blog/layanan-pelanggan/> SoM, P. (2024, March 9). Manajemen Strategis: Pengertian, Tujuan dan Tahapannya. PPM School <https://ppmschool.ac.id/manajemen-strategis/> of Management.