

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka Dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa dari pengguna jasa ketika operasional dan fungsi sesuai kebutuhan dan keinginan pengguna jasa hasil dari perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Serta adanya kepercayaan pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada pengguna jasa sehingga memunculkan rasa percaya dan puas terhadap layanan yang ada.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi Panjaitan & Yulianti (2016).Kepuasan berasal dari kata “puas” yakni pernyataan perasaan atas suatu hal, sedangkan kepuasan pelanggan adalah hasil dari persepsi pelanggan dari nilai yang diterima dalam transaksi atau hubungan di mana nilai sama dengan kualitas pelayanan yang dirasakan relatif terhadap harga dan biaya yang dikeluarkan pelanggan Basith dkk dalam Zakaria & firdaus (2017).

Sedangkan menurut Kotler dalam Widjaja (2017), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau realitas yang dirasakan dengan yang diharapkan. Maka, untuk sampai pada tingkat kepuasan, pelanggan terlebih dahulu mempunyai harapan-harapan yang ingin dipenuhi dari perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Pelanggan yang merasa sangat puas akan memiliki ikatan emosional dengan merek yang dikonsumsi dan akan menjadi loyal, seperti yang dikemukakan Kotler (2006) *“High satisfaction or delight creates an emotional affinity with the brand, not just a rational preference, and this creates an high customer loyalty”*. Melihat hal tersebut, perusahaan harus berusaha untuk membuat pelanggan merasa sangat puas (high

satisfied), sebab pelanggan yang masih dalam tahap cukup puas (just satisfied) dapat dengan mudah untuk berpindah pada produk lainnya, jika mendapat tawaran yang lebih baik atau insentif yang lebih besar. Berdasarkan dengan pernyataan di atas, evaluasi atas kinerja dan harapan secara eksplisit dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kinerja yang diterima apabila lebih rendah dari yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa tidak puas.
2. Kinerja yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas.
3. Kinerja yang diterima melebihi dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang.

2.1.2 Kinerja

Kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005) adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam). Faustino Cardoso Gomes dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2005) mengemukakan definisi kinerja sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Sedangkan Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

kinerja dalam hal ini sangat berperan penting terhadap kepuasan pada pengguna jasa untuk menilai jasa yang telah diberikan agar pengguna jasa merasa puas dengan kinerja yang telah diberikan. Artinya kinerja yang diberikan dalam melaksanakan pelayanan adalah prestasi kerja karyawan atau perusahaan dalam melayani pengguna jasa agar tercapainya kepuasan pengguna jasa.

2.1.3 Waktu

Keterampilan yang dimiliki seseorang dalam mengatur waktu, menyelesaikan tugas, merencanakan jadwal, serta menggunakan waktu secara efektif dan efisien sehingga memberikan keuntungan bagi dirinya. Manajemen waktu dapat dilatih kepada siapapun, bahkan individu yang memiliki kemampuan mengatur manajemen waktu dapat mencapai beberapa tujuan secara bersamaan. Seperti mahasiswa yang bekerja paruh waktu, apabila mampu mengatur manajemen waktu maka mahasiswa tersebut dapat mencapai keuntungan baik dalam bidang akademik dan pekerjaan (Nadinloyi et al., 2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manajemen waktu yang terdiri dari indikator mengatur waktu dengan teratur, menyelesaikan tugas tepat waktu, merencanakan jadwal dengan baik, serta menggunakan waktu secara efektif dan efisien

Ahmad et al., (2012) Kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh banyak sekali faktor. Salah satu faktor yang paling berpengaruh adalah manajemen waktu. Kemampuan manajemen waktu yang baik dapat membantu seseorang untuk fokus terhadap tugas yang penting (Aprilia, 2016).

Britton dan Tesser (1991) dalam Ilma Iftahul Ula dan Fendy Suhariadi (2019) mendefinisikan manajemen waktu sebagai teknik menggunakan waktu secara efektif dan efisien untuk melakukan tindakan tertentu yang mengarah pada pencapaian tujuan. Seseorang yang memiliki manajemen waktu yang baik dapat memilah-milah kegiatan yang akan dilakukan berdasarkan pada tingkat kebutuhan. Ia juga dapat dipastikan memiliki rutinitas kerja yang baik pula. Hal ini dikarenakan seseorang yang memiliki manajemen waktu yang baik akan membuat langkah untuk mengatur dan mengelola waktu dengan sebaik-baiknya, sehingga membuat dirinya menjadi lebih produktif dan mampu mencapai tujuan hidup yang telah ditetapkan (Aprilia, 2016).

Aprilia (2016) dalam Ilma Iftahul Ula dan Fendy Suhariadi (2019) juga mengemukakan bahwa manajemen waktu merupakan proses dari perencanaan dan pelaksanaan sejumlah aktivitas tertentu yang dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas. Kemampuan manajemen waktu yang baik dapat membantu seseorang untuk fokus terhadap tugas yang penting.

2.1.4 Tarif Pelayanan

Tarif merupakan suatu nilai yang diberikan atas bentuk dari daya, upaya dan tanggung jawab terhadap suatu bentuk kegiatan dan transaksi. Buchari Alma (2002:51) dalam Edi Wijaya Kusuma Dkk (2014) menyatakan bahwa “harga (tarif) adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh seseorang untuk memperoleh sesuatu (barang atau jasa)”. Harga mempunyai peranan penting dalam keberhasilan pemasaran produk dan kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan surat keputusan Direksi Badan Usaha Pelabuhan No:BUP/SK-DIR/1102-2011. Tarif pelayanan jasa kapal adalah tarif yang diberikan terhadap kapal selama berada di pelabuhan. Jasa pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan jasa tambat, jasa pandu dan jasa tunda. Besar biaya pelayanan jasa tambat dihitung dengan rumus : **Pelayanan Tambat = Tarif × GT × Etmal**

Tabel 2.1 Tarif pelayanan tambat kapal

No	Nama Kapal	GT	Etmal	Biaya (Rp)
1	KM.Nila Utama	8162	1	816.200
2	KM.Kirana IX	9168	1	916.800
3	KM.Pundi Rezeki	173	3	51.900
4	KM.Asia Persada	460	8	368.000

Sumber : *Verifikator Billing* POCC 2020

Besar biaya pelayanan jasa pandu dihitung dengan rumus : **Pelayanan pemanduan = ((GT x Tarif Variable) + Tarif Tetap) × Gerakan**

Tabel 2.2 Tarif pelayanan pemanduan kapal

No	Gross Tonnage (GT) Kapal	Tarif Variable	Tarif Tetap	Gerakan	Biaya (Rp)
1	GT 2499	800	220.000	2	4,438.000
2	GT 3500	800	220.000	2	6,040.000
3	GT 3501	800	220.000	2	6,041.600

Sumber : *Verifikator Billing POCC 2020*

Besar biaya pelayanan jasa pandu dihitung dengan rumus : **Pelayanan pemanduan = ((GT x Tarif Variable + Tarif Tetap) × Jam x Unit Kapal Tunda)**

Tabel 2.3 Tarif pelayanan pemanduan kapal

No	Gross Tonnage (GT) Kapal	Tarif Variable	Tarif Tetap	Jam	Unit Kapal Tunda	Biaya (Rp)
1	GT 2499	800	237.000	3	2	13,417.200
2	GT 3500	800	237.000	3	2	18,222.000
3	GT 3501	800	237.000	3	2	18,226.000

Sumber : *Verifikator Billing POCC 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa masing-masing kapal mempunyai GT berbeda sehingga akan mempengaruhi biaya yang akan ditanggung oleh perusahaan pelayaran/agen. Semakin besar GT Kapal akan semakin besar pula tarif yang akan dibayar masing-masing kapal.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk mengadakan penelitian, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang

dilakukan. Berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian :

Tabel 2.4
Rujukan Penelitian Untuk Variable kepuasan pengguna jasa

Judul	Kepuasan pengguna jasa transportasi untuk meningkatkan loyalitas
Penulis	Euis saribanon, rohana sitanggang, amrizal (2016)
Sumber	Jurnal manajemen transportasi & logistic (JMTransLog) vol.3 no.03 hal 317-326
Variabel yang diteliti	Variable independen: kualitas pelayanan, harga Variable dependen: kepuasan
Metode Analisis Data	Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda
Hasil penelitian	$Y1 = 0.904 X1 + 0.064 X2$
Hubungan penelitian terdahulu	Hubungan peneliti terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam variable kepuasan pengguna jasa

Sumber : Penelitian Terdahulu *Euis saribanon, rohana sitanggang, amrizal 2016*

Tabel 2.5
Rujukan Penelitian Untuk Variable Kinerja

Judul	Kepuasan Pengguna Jasa Sarana Bantu Navigasi Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok
Penulis	Ilmiyawan Syaf Agus, David A. Lasse, Cokorda Bagus (2020)
Sumber	Jurnal ManajemenTransportasi & Logistik - Vol. 07 No.

	02, Juli 2020 Halaman 97-107 https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog ISSN 2355-472X DOI: http://dx.doi.org/10.25292/j.mtl.v7i2.355
Variabel yang diteliti	Variable independen: Kinerja, perawatan dan pengawasan Variabel dependen: Kepuasan pengguna jasa
Metode Analisis Data	Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda
Hasil penelitian	Kinerja, Perawatan dan Pengawasan SBNP berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa SBNP di wilayah kerja Distrik Navigasi Tanjung Priok.
Hubungan penelitian terdahulu	Hubungan peneliti terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam variabel kinerja dan Kepuasan pengguna jasa

Sumber : Penelitian Terdahulu *Ilmiyawan Syaf Agus, David A. Lasse, Cokorda Bagus 2020*

Tabel 2.6

Rujukan Penelitian Untuk Variable Waktu

Judul	Analisis pengaruh pelayanan pelabuhan tanjung maqom terhadap kepuasan pelanggan di penyebrangan selat belia - karimun
Penulis	Tri mardalena dan dwi supindri (2019)
Sumber	Khazanah ilmu berazam e-journal.ymbz.or.id vol.2 no.3 hal 309-320
Variabel yang diteliti	Variabel independen: Waktu, kinerja Variabel dependen: Kepuasan pelanggan
Teknik analisis	Penelitian ini menggunakan metode analisis linear regresi berganda

Hasil penelitian	$Y=2.746 + 0,19 X_1 + 0,460 X_2 + 0,300 X_3 + (-0,70)X_4 + 0,085) X_5$
Hubungan penelitian terdahulu	Hubungan peneliti terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan pada variabel waktu dan kinerja

Sumber : Penelitian Terdahulu *Tri Mardalena, Dwi Supindri 2019*

Tabel 2.7

Rujukan Penelitian Untuk Variable Tarif Pelayanan

Judul	Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Po. Rosalia Indah Di Palur Karanganyar Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi
Penulis	Yosi Pratama 2015
Sumber	Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol.15 Edisi Khusus April 2015: 181 – 188
Variabel yang diteliti	Variabel Independen :harga,fasilitas,pelayanan Variabel Dipenden :Kepuasan Konsumen
Metode Analisis Data	Jenis penelitian pengambilan sampel <i>convenience sampling</i> dengan uji Regresi Linear Berganda.
Hasil penelitian	$Y = -0,229 + 0,297X_1 + 0,401X_2 + 0,325X_3$
Hubungan penelitian terdahulu	Hubungan peneliti terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam Tarif/Harga Pelayanan dan kepuasan

Sumber : Penelitian Terdahulu *Yosi pratama 2017*

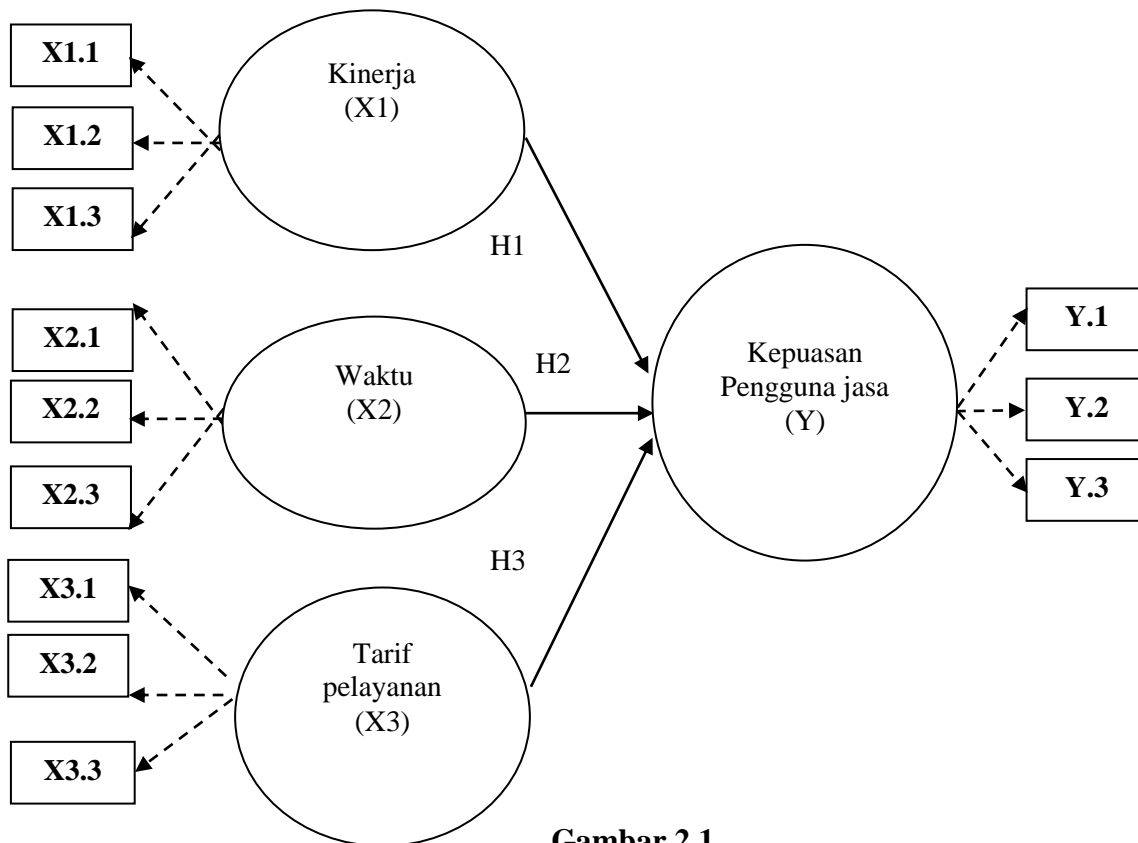
2.3 Hipotesis

Hipotesis menurut (Sugiono, 2018:99) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan harus didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

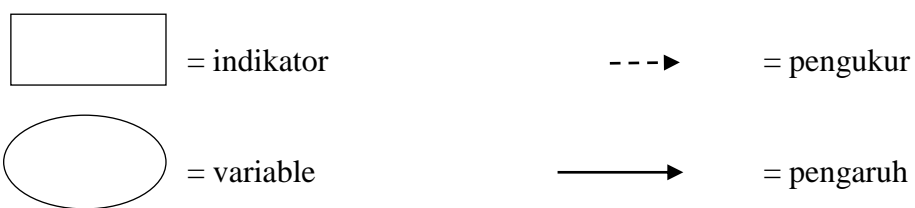
Dalam penelitian ini, hipotesis dikemukakan dengan tujuan untuk mengarahkan serta memberi pedoman bagi penelitian yang akan dilakukan. Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk memutuskan apakah akan menerima dan menolak, apabila ternyata hipotesis tidak terbukti dan berarti salah, maka masalah dapat dipecahkan dengan kebenaran yang ditentukan dari keputusan yang berhasil dijalankan selama ini. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1:** Diduga Variabel Kinerja Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Pelindo III (Persero) Regional Kalimantan Pelabuhan Trisakti Banjarmasin.
- H2:** Diduga Variabel Waktu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna Jasa Di Pelindo III (Persero) Regional Kalimantan Pelabuhan Trisakti Banjarmasin.
- H3:** Diduga Variabel Tarif Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna Jasa Di Pelindo III (Persero) Regional Kalimantan Pelabuhan Trisakti Banjarmasin.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



H = hipotesis

Keterangan :**Indikator dalam penelitian ini meliputi:**

- a. Indikator variabel Kinerja pelayanan (X1).
 - X1.1 : Semangat Kerja
 - X1.2 : Kemampuan Komunikasi
 - X1.3 : Meningkatkan Hasil Yang Dicapai
- b. Indikator variabel waktu (X2)
 - X2.1 : Kecepatan Pelayanan
 - X2.2 : Ketepatan Pelayanan
 - X2.3 : Perencanaan yang baik
- c. Indikator variabel tarif Pelayanan (X3)
 - X3.1 : Keterjangkauan Harga
 - X3.2 : Kesesuaian Harga
 - X3.3 : Daya Saing
- d. Indikator variabel Kepuasan pengguna jasa (Y)
 - Y1 : Minat Selalu Menggunakan Jasa
 - Y2 : Perasaan Puas
 - Y3 : Selalu Percaya Menggunakan Jasa