

## Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Transportasi Laut guna Mendukung Kepuasan Pengguna Jasa

### *Influential Factors Affecting Sea Transportation Services to Enhance Customer Satisfaction*

Taharuddin<sup>1\*</sup>, Diah Vitaloka Hartati<sup>2</sup>, Sulastriani R<sup>3</sup>, Eka Nurmala<sup>4</sup>, Mursalin<sup>5</sup>

<sup>1,4,5</sup> Politeknik Pelayaran Malahayati, Aceh

<sup>2,3</sup> Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, Sulawesi Selatan

---

#### Article Info

##### Article history:

Received May 06, 2024

Revised May 24, 2024

Accepted May 26, 2024

---

##### Kata Kunci:

Layanan, Transportasi Laut, Sumber Daya Manusia, Sarana, Prasarana.

---

##### Keywords:

Service, Sea Transportation, Human Resources, Facilities, Infrastructure.

---

#### ABSTRAK

Indonesia sebagai negara kepulauan tentu transportasi laut menjadi unsur pendukung utama dalam memudahkan pemindahan orang atau barang dari suatu tempat kepada tempat tujuan akhirnya. Optimalisasi layanan transportasi laut merupakan suatu hal yang wajib dilakukan pemerintah maupun pihak swasta bila hendak mewujudkan suatu ekosistem transportasi yang handal dan berdaya saing. Artikel ini mengulas faktor-faktor yang mempengaruhi layanan transportasi laut, yaitu sumber daya manusia transportasi laut, sarana transportasi laut dan prasarana transportasi laut, suatu studi literatur tentang manajemen transportasi. Tujuan penulisan artikel ini guna membangun hipotesis pengaruh antar variabel untuk digunakan pada riset selanjutnya. Hasil artikel *literature review* ini adalah: 1) Sumber daya manusia transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut; 2) Sarana transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut; dan 3) Prasarana transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut.

---

#### ABSTRACT

Indonesia, as an archipelagic country, of course, sea transportation is the main supporting element in facilitating the transfer of people or goods from one place to their final destination. Optimizing sea transportation services is something that must be done by the government and the private sector if they want to create a reliable and competitive transportation ecosystem. This article reviews the factors that influence sea transportation services, namely sea transportation human resources, sea transportation facilities, and sea transportation infrastructure, a literature study on transportation management. The purpose of writing this article is to build a hypothesis of the influence between variables to be used in further research. The results of this literature review article are: 1) Sea transportation human resources influence sea transportation services; 2) Sea transportation facilities influence sea transportation services; and 3) Sea transportation infrastructure influences sea transportation services.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



*Corresponding Author\**:

Name: Taharuddin

Institution: Politeknik Pelayaran Malahayati, Jl. Laksamana Malahayati Km. 19 No. 12, Gampong Durung, Kec. Masjid Raya, Kab. Aceh Besar, Prov. Aceh, 23381

Email: [taharuddin@poltekelaceh.ac.id](mailto:taharuddin@poltekelaceh.ac.id)**1. PENDAHULUAN**

Pemerintah mencatat jumlah pulau di Indonesia hingga 2021 menjadi 17.000. Penambahan pulau tersebut nantinya akan didaftarkan dalam pertemuan *United Nation Group of Expert on Geographical Names*. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia tentu saja Indonesia membutuhkan moda transportasi laut yang handal dan berdaya saing. Hal ini disebabkan luas perairan laut diperkirakan sebesar 5,8 juta KM<sup>2</sup> dan panjang garis pantai 81.000KM. Layanan transportasi laut yang nyaman dan aman tentu saja menjadi idaman setiap orang yang akan melakukan perjalanan melalui laut, sehingga sangat jelas betapa pentingnya transportasi laut di Indonesia, baik unsur kapal, pelabuhan, sumber daya manusia, dan manajemen transportasinya. Mutu pelayanan menjadi harga mati bagi keberlanjutan suatu layanan khususnya jasa transportasi laut. Setiap *stakeholder* yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung harus memahami tugas dan fungsinya masing masing. Banyak masalah yang bisa ditimbulkan oleh buruk suatu pelayanan.

Infrastruktur transportasi laut seperti pelabuhan sebagai salah satu prasarana penting untuk memperlancar arus transportasi laut mempunyai peran yang sangat strategis baik sebagai penghubung daratan maupun sebagai penghubung lautan. Peran ini tentu memberikan efek dalam mewujudkan pada percepatan mobilisasi orang atau barang (Irman, 2023). Beberapa infrastruktur pelabuhan yang dikendalikan oleh kementerian perhubungan mengalami masalah pendangkalan akibat kurang pemeliharaan kolam atau dermaga sehingga tidak bisa di manfaatkan. Hal tersebut berkontribusi pada kurang maksimalnya

pelayanan masyarakat yang akan menggunakan jasa pada transportasi laut.

Kendala lain yang perlu menjadi perhatian adalah kualitas sumber daya manusia yang mengelola sarana dan prasarana transportasi laut saat. Ketidakseimbangan antara kebutuhan dan ketersediaan sumber daya manusia juga sangat berkontribusi terjadi keterlambatan pada pelayanan transportasi laut. Asmiri (2023), menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sebagai pendayagunaan, pengembangan.

Penilaian, pemberian balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja. Beberapa kasus kecelakaan pada transportasi laut disebabkan oleh faktor manusia. Manajemen sumber daya manusia perlu mendapatkan perhatian serius baik dari perusahaan moda transportasi laut maupun dari pihak pemerintah sebagai regulator.

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan (Susan, 2019). Menurut Anggreani (2021), peranan sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah perusahaan. Lebih lanjut Anggreani (2021), menguraikan bahwa faktor sarana dan prasarana, sistem, fasilitas, aset serta bahan merupakan faktor pelengkap terhadap sumber daya manusia. Semua faktor pelengkap tersebut tidak akan berfungsi optimal jika tidak ada sumber daya manusia sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus

dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Anggreani, 2021).

Tabel 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Judul	Hasil
Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan (Irman, 2023)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Transportasi Laut Berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan;</li> <li>2. Prasarana Transportasi Laut berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan Transportasi Laut;</li> <li>3. Ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; dan</li> <li>4. Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</li> </ol>
Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut dalam Rangka Mendukung Pariwisata di Wilayah Nusa Tenggara Barat (Yuliani & Lestari, 2014)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan keselamatan penumpang dengan memperhatikan kelayakan sarana dan prasarana angkutan laut;</li> <li>2. Peningkatan pelayanan angkutan laut dengan menambah jumlah rute/trayek angkutan laut di NTB; dan</li> <li>3. Memperhatikan tingkat <i>availability</i> dan <i>utility</i> dari fasilitas pelabuhan berupa kolam pelabuhan, alur pelayaran, dermaga, fasilitas parkir layanan Transportasi Laut.</li> </ol>

Kinerja Pegawai di PT. Pelindo IV Cabang Ambon dalam Pelayanan Kepelabuhanan (Tomagola et al., 2023)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan sumber daya manusia;</li> <li>2. Peningkatan sarana Transportasi Laut;</li> <li>3. Peningkatan prasarana Transportasi Laut; dan</li> <li>4. Peningkatan Pengawasan.</li> </ol>
Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bongkar Muat (Mulatsih et al., 2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan Pelayanan Bongkar muat (prasarana) Transportasi Laut;</li> <li>2. Peningkatan Fasilitas Sarana Transportasi Laut;</li> <li>3. Peningkatan sumber daya manusia transportasi terhadap layanan Transportasi Laut; dan</li> <li>4. Peningkatan kepedulian terhadap pengguna jasa.</li> </ol>
Pengembangan Transportasi Laut dalam Upaya Meningkatkan Konektivitas di Wilayah Nusa Tenggara Timur (Puriningsih & Safril, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan sarana transportasi laut dapat menunjang konektivitas antar wilayah;</li> <li>2. Peningkatan Prasarana Pelabuhan menunjang kelancaran layanan transportasi laut;</li> <li>3. Penambahan frekuensi dan konektivitas transportasi laut; dan</li> <li>4. Kualitas sumber daya manusia dalam menata penempatan kapal.</li> </ol>

Strategi Transportasi Laut untuk Mendukung Pengembangan Pariwisata di Karimun Jawa (Anggarahini, 2022)	1. Pengembangan sarana Transportasi Laut berpengaruh terhadap layanan Transportasi Laut; 2. Pengembangan Prasarana transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut; 3. Pola kemitraan dengan masyarakat setempat perlu dibangun untuk meningkatkan pelayanan; dan 4. Cuaca buruk berpengaruh terhadap layanan transportasi laut.
--	--

**2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan cara atau teknik yang dilakukan dalam penelitian sehingga metode ini harus sudah direncanakan sebelum penelitian dilakukan agar penelitian dapat berjalan dengan lancar dan data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan dan juga valid, reliabel, objektif serta rasional (M. S. Siregar & Hartati, 2023).

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian pustaka (*library research*). Mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara *offline* di perpustakaan dan secara *online* yang bersumber dari Mendeley, Google Scholar dan media online lainnya.

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif (Ali & Lima Krisna, 2013). Teknik

pengumpulan data yaitu observasi langsung yang dilakukan untuk mengamati berbagai kegiatan dan peristiwa yang terjadi serta wawancara mendalam yang dilakukan untuk mendapat data informasi yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya terjadi (M. Siregar, 2022).

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan Kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel *literature review* ini dalam konsentrasi manajemen transportasi laut adalah:

**Pengaruh Sumber Daya Manusia Transportasi Laut terhadap Layanan Transportasi Laut**

Sumber daya manusia transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut, dimana dimensi atau indikator sumber daya manusia transportasi laut berpengaruh terhadap dimensi atau indikator layanan transportasi laut (Susanto, 2016).

Untuk meningkatkan layanan transportasi laut dengan memperhatikan sumber daya manusia transportasi laut, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah meningkatkan keselamatan penumpang dengan memperhatikan kelayakan sarana dan prasarana transportasi laut yang ada, meningkatkan pelayanan angkutan laut dengan menambah rute atau alur pelayaran, serta meningkatkan ketersediaan penggunaan fasilitas pelabuhan (Yuliani & Lestari, 2014).

Sumber daya manusia transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut, apabila sumber daya manusia transportasi laut dipersepsikan baik oleh pelanggan/konsumen maka ini akan dapat meningkatkan kualitas layanan transportasi laut (Irman, 2023).

Sumber daya manusia transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Susanto, 2016), (Yuliani & Lestari, 2014), (Dewi & Hanty, 2022), dan (Irman, 2023).

**Pengaruh Sarana Transportasi Laut terhadap Layanan Transportasi Laut**

Sarana transportasi laut yang memadai berpengaruh terhadap layanan transportasi laut, dimana dimensi atau indikator sarana transportasi laut yang memberi jaminan (kelancaran, kenyamanan, keamanan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas layanan transportasi laut (Do Taher et al., 2023).

Untuk meningkatkan layanan transportasi laut dengan memperhatikan sarana transportasi laut, maka yang harus dilakukan oleh pengelola sarana transportasi laut adalah, meningkatkan kuantitas kapal kapal yang beroperasi untuk menjaga kepuasan pelanggan atau konsumen pengguna jasa (Saputra, 2020).

Sarana transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut, apabila sarana transportasi laut dipersepsikan baik oleh pelanggan/konsumen maka ini akan dapat meningkatkan kualitas layanan transportasi laut (Dwicaksana et al., 2021).

Sarana transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Do Taher et al., 2023), (Saputra, 2020), dan (Dwicaksana et al., 2021).

**Pengaruh Prasarana Transportasi Laut terhadap Layanan Transportasi Laut**

Prasarana transportasi laut berpengaruh terhadap layanan transportasi laut, dimana dimensi atau indikator prasarana transportasi laut seperti (dermaga yang aman, gudang pelabuhan yang memadai, dan jaringan jalan yang ada di pelabuhan berpengaruh terhadap dimensi atau indikator layanan transportasi laut (jadwal keberangkatan yang tepat waktu, kebersihan ruang tunggu, fasilitas kipas angin/AC) (Astuti et al., 2022).

Untuk meningkatkan pelayanan transportasi laut dengan memperhatikan prasarana transportasi laut, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah meningkatkan fasilitas pelabuhan berupa X-

Ray, kursi ruang tunggu, dan jaringan komunikasi sebagaimana yang telah diuraikan dalam penelitian (Astuti et al., 2022).

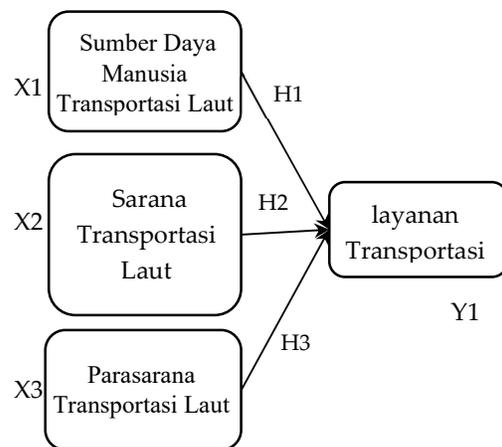
Prasarana Transportasi Laut berpengaruh terhadap layanan Transportasi Laut, apabila Prasarana Transportasi Laut tersebut dipersepsikan dengan baik oleh manajemen pengelola pelanggan/konsumen maka ini akan dapat meningkatkan kualitas ..... layanan Transportasi Laut, (Author C, 2019).

Prasarana Transportasi Laut berpengaruh terhadap layanan Transportasi Laut, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Author P, 2017), (Author Q, 2018), dan (Author R, 2020).

**Kerangka Konseptual**

Menurut Tatang (1990:64) dalam (Samsuri, 2003) mengatakan bahwa untuk menyusun kajian teori yang baik "tidak ada jalan lain kecuali berusaha mengumpulkan sumber bacaan relevan sebanyak-banyaknya". Oleh karena itu, walaupun kajian teori yang dibaca cukup ringkas akan tetapi perlu dilakukan pendalaman untuk melahirkan konsep yang berbobot.

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan dan pembahasan pengaruh antar variabel, maka diperoleh kerangka berfikir artikel ini seperti di bawah ini.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar *conceptual framework* di atas, Sumber Daya Manusia Transportasi Laut, Sarana Transportasi Laut, dan Prasarana Transportasi Laut berpengaruh terhadap layanan Transportasi Laut. Selain dari tiga variabel eksogen ini yang mempengaruhi layanan Transportasi Laut, masih banyak variabel lain yang mempengaruhinya diantaranya adalah:

X4: (Irman, 2023), (Yuliani & Lestari, 2014), dan (Puriningsih & Safril, 2017).

X5: (Andromeda et al., 2022), (Yuliani & Lestari, 2014), dan (Irman, 2023).

X6: (Puriningsih & Safril, 2017), (Yuliani & Lestari, 2014), dan (Andromeda et al., 2022).

X7: (Tomagola et al., 2023), (Yuliani & Lestari, 2014), dan (Hijah et al., 2023).

X8: (Mulatsih et al., 2018), (Hijah et al., 2023), dan (Author-3).

X9: (Andromeda et al., 2022).

#### 4. KESIMPULAN

Sumber Daya Manusia Transportasi Laut berpengaruh terhadap layanan Transportasi Laut. Sarana Transportasi Laut berpengaruh terhadap layanan Transportasi Laut. Prasarana Transportasi Laut berpengaruh terhadap layanan Transportasi Laut.

Masih banyak faktor lain yang mempengaruhi layanan Transportasi Laut, selain dari Sumber Daya Manusia Transportasi Laut, Sarana Transportasi Laut, dan Prasarana Transportasi Laut pada semua tipe dan level organisasi atau perusahaan, oleh karena itu masih diperlukan kajian yang lebih lanjut untuk mencari faktor-faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi layanan Transportasi Laut selain yang variabel yang diteliti pada artikel ini. Faktor lain tersebut seperti x4, x5, x6, x7, x8 dan x9.

#### DAFTAR PUSTAKA

Andromeda, V. F., Anggrahini, W., Abritia, R. N., & Putra, I. M. W. S. (2022). Strategi

Transportasi Laut untuk Mendukung Pengembangan Pariwisata di Karimunjawa. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 24(1), 11–20. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3092889>

Anggreani, T. F. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Swot: Strategi Pengembangan SDM, Strategi Bisnis, dan Strategi MSDM (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5), 619–629. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i5.588>

Astuti, P., Noormawati, A., & Putri, T. A. (2022). Evaluasi Pelayanan Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja (BSSR) di Kecamatan Bantan, Kabupaten Bengkalis. *Prosiding Seminar Nasional Planoeearth*, 3, 16–20. <http://112.78.38.8/index.php/PRPE/article/view/7835>

Dewi, A. M., & Hanty, F. (2022). Kualitas Sumber Daya Manusia Transportasi Laut di Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Pelabuhan Pintar. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 20(2), 204–210. <https://tinyurl.com/5n8t5en9>

Do Taher, S., Hakim, R., & Tata, A. (2023). Persepsi Pengguna Transportasi Laut terhadap Kinerja Pelabuhan Laut Rum dan Pelabuhan Laut Sarimalaha. *CLAPEYRON: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 4(1). <https://doi.org/10.33387/clapeyron.v4i1.6123>

Dwicaksana, M. P., Kumara, I. N. S., Setiawan, I. N., & Nugraha, I. M. A. (2021). Review dan Analisis Perkembangan PLTS pada Sarana Transportasi Laut. *Jurnal RESISTOR (Rekayasa Sistem Komputer)*, 4(2), 105–118. <https://doi.org/10.31598/jurnalresistor.v4i2.732>

Hijah, S. N., Evayanti, R., & Fikri, H. (2023). Evaluasi Penurunan Kinerja Pelabuhan Laut Lembar Kabupaten Lombok Barat.

- G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7(3), 977–986.  
<https://doi.org/10.33379/gtech.v7i3.2627>
- Irman, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Laut terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bongkar Muat PT. Pelindo IV Cab. Makassar. *Journal on Education*, 5(4), 11983–11989.  
<https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2158>
- Mulatsih, R., Wahyudi, E., & Sumantri, A. S. (2018). Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bongkar Muat. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 14(2), 151–160.  
<https://doi.org/10.33830/jom.v14i2.160.2018>
- Puriningsih, F. S., & Safril, K. A. (2017). Pengembangan Transportasi Laut dalam Upaya Meningkatkan Konektivitas di Wilayah Nusa Tenggara Timur. *Warta Penelitian Perhubungan*, 29(2), 241–252.  
<https://doi.org/10.25104/warlit.v29i2.366>
- Samsuri, T. (2003). *Kajian, Teori, Kerangka Konsep dan Hipotesis dalam Penelitian*. [http://repository.unp.ac.id/1656/1/TJEJE%20SAMSURI\\_209\\_03.pdf](http://repository.unp.ac.id/1656/1/TJEJE%20SAMSURI_209_03.pdf)
- Saputra, R. (2020). Analisis Sarana dan Prasarana Pelabuhan Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun. *Jurnal Pelita Kota*, 1(1), 1–12.  
<https://tinyurl.com/ycyajbv6>
- Siregar, M. (2022). Principal Managerial Competency in Learning Quality Improvement. *Jurnal Curere*, 6(1), 104–112.  
<http://dx.doi.org/10.36764/jc.v6i1.718>
- Siregar, M. S., & Hartati, D. V. (2023). Pengoperasian Dynamic Positioning System di Kapal PSV. WM Sulawesi saat Snatching pada Drillship GSF Explorer. *Airman: Jurnal Teknik dan Keselamatan Transportasi*, 6(2), 189–198.  
<https://doi.org/10.46509/ajtk.v6i2.413>
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952–962.  
<https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/adara/article/viewFile/429/354>
- Susanto, S. (2016). Percepatan Pembangunan Infrastruktur Transportasi Laut. *Jurnal Lemhannas RI*, 4(1), 55–59.  
<https://jurnal.lemhannas.go.id/index.php/jkl/article/view/141>
- Tomagola, U., Soslisa, P. S., & Patty, J. T. (2023). Kinerja Pegawai di PT. Pelindo IV Cabang Ambon dalam Pelayanan Kepelabuhanan. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(1), 165–170.  
<https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3770>
- Yuliani, A., & Lestari, E. M. (2014). Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut dalam Rangka Mendukung Pariwisata di Wilayah Nusa Tenggara Barat. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(4), 241–252.  
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1638078>