
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KEPADA PELANGGAN DI TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA

Ni Luh Putu Hariastuti¹ dan Dwi Rifki Ardiansyah²

Abstract: To be able to retain its customer, PT Pelindo III Tanjung Perak Surabaya must serve and fulfill what is desired by prospective passengers so that they can maintain the loyalty of passengers who use the services. In this observation, there are 6 criterias that have servqual value below the average values (-0.03746). The first criteria is, the capacity of the waiting room (seats) is adequate (-0.16206), comfortable waiting room (-0.1500), security of luggage passengers (-0.08232), hygiene at Tanjung Perak harbor (-0.06160), giving attention to the grievances of passengers (-0.05896), and management responsiveness to complaints of passengers (-0.05040). This indicates that the port services are still not able to fulfill customer expectations. Method to solve this problem is using the TRIZ method. Results obtained from the analysis using TRIZ, that acquired 4 solutions given to the manager. The 4 solutions are division of task should be differentiated according to the places that exist in the passenger terminal, the process of measuring the quality of services they provide in a regularly and periodically, changes in physical conditions, especially the addition of a seat and air conditioning (central) or fan.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, TRIZ*

PENDAHULUAN

Pelayanan jasa harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen karena yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kegiatan jasa tidaklah terlepas dari produsen atau penyedia jasa dan konsumen itu sendiri, jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya.

Masyarakat, sebagai konsumen, tentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya, dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat, konsumen pasti menyadari bahwa dirinya mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diharapkan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan.

PT Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya adalah perusahaan yang mengelola pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Sebagai negara maritim, pelabuhan

¹ Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
Jl. Arif Rahman Hakim No 100 Surabaya
Email: putu_hrs@yahoo.com

² Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
Jl. Arif Rahman Hakim No 100 Surabaya

adalah salah satu pintu masuk dari dalam atau luar negeri, sehingga pelayanan yang baik harus menjadi sebuah prioritas pada pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

Untuk dapat mempertahankan pelanggannya dalam hal ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa terminal penumpang, pihak pengelola pelabuhan harus dapat melayani apa yang di inginkan oleh calon penumpang kapal agar tetap terjaga loyalitas para calon penumpang terhadap PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya selaku pengelola dan penyedia jasa pelabuhan, maka amatlah penting untuk selalu memperhatikan kepuasan pelanggan. Gerson (2002) menyatakan “Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan Anda. Mereka membeli lebih banyak sepanjang waktu, dan membeli lebih sering. Sebaliknya jika pelanggan tidak puas, dia akan menghentikan bisnisnya dengan Anda.

Pada pelabuhan Tanjung Perak terdapat sebuah layanan untuk penyeberangan melalui jalur laut yaitu dengan menggunakan kapal yaitu adanya terminal penumpang. Fasilitas yang di sediakan oleh pihak pelabuhan pada terminal penumpang seperti ruang tunggu, kantin atau kafe, ruang menyusui untuk ibu hamil, dan lain-lain.

Terminal penumpang yang ada di terminal Tanjung Perak Surabaya saat ini mengalami renovasi untuk menjadi sebuah pelabuhan modern sehingga para calon penumpang kapal saat ini ditempatkan pada sebuah terminal penumpang sementara, yang berada tidak jauh dari terminal penumpang lama yang telah dirobohkan, dengan fasilitas yang sama dengan terminal sementara sebelumnya.

Untuk mengukur tingkat pelayanan yang terdapat pada terminal penumpang pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dapat menggunakan metode Servqual, dimana dalam metode ini diukur dari penilaian antara persepsi jasa yang dirasakan oleh konsumen selama ini dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen agar pihak perusahaan dapat mengetahui informasi tentang kualitas layanan yang diberikan kepada konsumennya selama ini. Dalam studi kasus ini metode yang digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan adalah dengan metode TRIZ.

Metode TRIZ adalah sebuah metode kreatif yang dapat digambarkan sebagai suatu proses pemecahan masalah terstruktur dengan integrasi dari serangkaian penyelesaian masalah. Dengan beberapa dekade pembangunan dan praktik, TRIZ telah membuktikan efektivitas dan efisiensi dalam memecahkan permasalahan teknis (Zhang, 2003). Namun TRIZ ini membutuhkan suatu tool untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan kualitas. TRIZ memiliki keunggulan dibandingkan dengan metode-metode lain dalam menyelesaikan tipe yang paling sulit dari masalah yang telah diketahui tetapi tidak diketahui penyebab dan arah pencarian.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditetapkan tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. mengidentifikasi kriteria kualitas layanan yang masih perlu harus diperbaiki (nilai gap tertinggi) berdasarkan metode Servqual.
2. memberikan rekomendasi perbaikan dari kriteria kualitas layanan yang diperbaiki berdasarkan metode TRIZ.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Dengan metode ini penentuan sampel dilakukan secara acak dan tidak ada unsur obyektivitas dari ukuran sampel. Dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5% dan tingkat kepercayaan 95%. Dari hasil perhitungan jumlah

sampel minimal yang harus diambil adalah 43 responden. Sehingga berikutnya akan disebarkan sebanyak 50 kuisioner.

Variabel penelitian merupakan hasil dari studi pendahuluan serta studi pustaka untuk membantu mengidentifikasi kriteria yang terkait dengan penelitian kualitas jasa. Berikut ini dapat dilihat dalam Tabel 1.

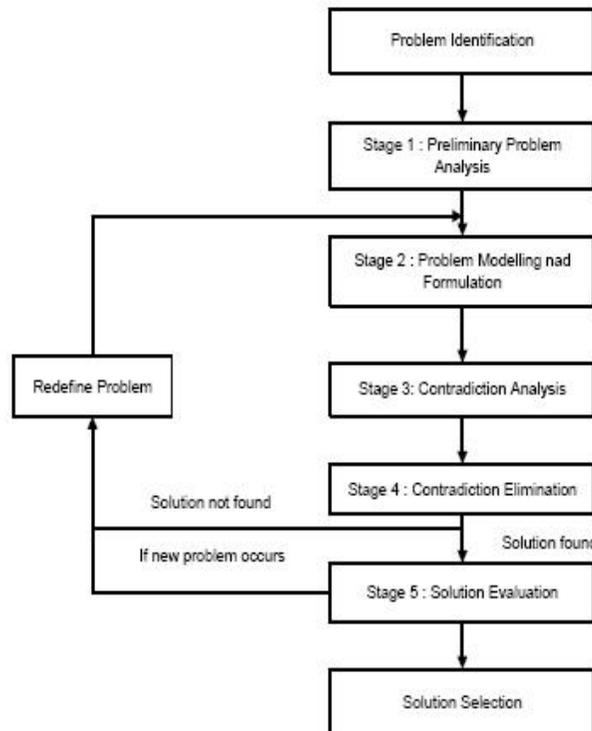
Tabel 1. Identifikasi Variabel

No.	PERTANYAAN
Dimensi Fisik	
1	Tata letak ruangan terminal penumpang
2	Kebersihan pelabuhan tanjung perak
3	Kebersihan ruang tunggu terminal penumpang
4	Ruang tunggu yang nyaman
5	Kapasitas ruang tunggu (kursi) memadai
6	Fasilitas ruang tunggu lengkap
7	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan cukup modern
Dimensi Keandalan	
8	Ketika anda mempunyai masalah pihak pelabuhan akan menunjukkan ketertarikan untuk menyelesaikannya
9	Pihak pelabuhan akan memberikan pelayanan yang baik
10	Prosedur pelayanan yang tidak membingungkan calon penumpang
11	Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan
Dimensi Ketanggapan	
12	Petugas pelabuhan di lapangan cepat tanggap atas masalah yang anda alami
13	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh calon penumpang
14	Daya tanggap manajemen terhadap keluhan calon penumpang
Dimensi Jaminan	
15	Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang
16	Keramahan petugas pelabuhan dalam memberikan pelayanan
17	Keamanan barang bawaan calon penumpang
Dimensi Empati	
18	Petugas memberikan pelayanan kepada calon penumpang tanpa memandang status social
19	Kemudahan untuk menyampaikan keluhan
20	Keinginan pihak pelabuhan untuk menerima kritik dan saran
21	Memberikan perhatian terhadap keluhan calon penumpang

Servqual adalah metode yang digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan. Kriteria layanan yang memiliki nilai positif menunjukkan bahwa penyedia jasa telah mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Namun apabila selisih nilai bernilai negatif maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang dirasakan atau diterima pelanggan lebih rendah dibandingkan dengan kualitas layanan yang diharapkan. Nilai *Servqual* dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai } Servqual \text{ tanpa bobot} &= \text{Nilai persepsi pelanggan} - \text{nilai harapan pelanggan} \\ \text{Nilai } Servqual \text{ terbobot} &= \text{Nilai } Servqual \text{ tanpa bobot} \times \text{bobot} \end{aligned}$$

TRIZ merupakan singkatan dari Bahasa Rusia *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch* yang dikembangkan oleh G.S Altshuller dan rekannya dari Uni Soviet. TRIZ sebuah filosofi teknologi, metode ilmu dan teknologi, cara berpikir yang sistematis untuk ide pengembangan yang kreatif, sistem yang mencakup teknologi pengetahuan, *software* untuk basis data, dan lain-lain. Singkatnya menyediakan prinsip-prinsip yang hebat dan alat yang konkrit untuk pemikiran kreatif dalam rangkaian teknologi. Langkah aplikasi TRIZ dalam bidang jasa untuk mencapai inovasi sistematis melalui pemecahan masalah yang inovatif, modifikasi TRIZ dalam desain jasa dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 1. Modifikasi TRIZ dalam desain jasa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Servqual

Nilai *Service Quality* yang diperoleh disini merupakan selisih dari nilai persepsi pelanggan. Kriteria layanan yang memiliki nilai positif menunjukkan bahwa penyedia jasa telah mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Namun apabila selisih nilai bernilai negatif maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang dirasakan atau diterima pelanggan lebih rendah dibandingkan dengan kualitas layanan yang diharapkan. Hasil pengolahan nilai *Servqual* dapat dilihat pada tabel 3.

Dari data diatas menunjukkan bahwa semua kriteria layanan memiliki nilai *Servqual* negatif, ini berarti bahwa harapan pelanggan masih lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi pelanggan atau dengan kata lain bahwa pelanggan menginginkan layanan yang seharusnya mereka terima lebih dari apa yang saat ini mereka rasakan.

Tabel 3. Hasil Pengolahan Nilai *Servqual*

Urutan Prioritas	Kriteria Layanan	Nilai <i>Servqual</i>
1	Kapasitas ruang tunggu (kursi) memadai	-0.16206
2	Ruang tunggu yang nyaman	-0.15000
3	Keamanan barang bawaan calon penumpang	-0.08232
4	Kebersihan pelabuhan tanjung perak	-0.06160
5	Memberikan perhatian terhadap keluhan calon penumpang	-0.05896
6	Daya tanggap manajemen terhadap keluhan calon penumpang	-0.05040
7	Kebersihan ruang tunggu terminal penumpang	-0.03102
8	Tata letak ruangan terminal penumpang	-0.02450
9	Fasilitas ruang tunggu lengkap	-0.02160
10	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan cukup modern	-0.01612
11	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh calon penumpang	-0.01596
12	Pihak pelabuhan akan memberikan pelayanan yang baik	-0.01566
13	Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang	-0.01536
14	Keramahan petugas pelabuhan dalam memberikan pelayanan	-0.01534
15	Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan	-0.01512
16	Petugas pelabuhandi lapangan cepat tanggap atas masalah yang anda alami	-0.01496
17	Keinginan pihak pelabuhan untuk menerima kritik dan saran	-0.00946
18	Prosedur pelayanan yang tidak membingungkan calon penumpang	-0.00940
19	Petugas memberikan pelayanan kepada calon penumpang tanpa memandang status social	-0.00754
20	Kemudahan untuk menyampaikan keluhan	-0.00696
21	Ketika anda mempunyai masalah pihak pelabuhan akan menunjukkan ketertarikan untuk menyelesaikannya	-0.00240
Rata-rata Nilai <i>Servqual</i>		-0.03746

Perancangan Usulan Untuk Perbaikan Kualitas Menggunakan TRIZ

Langkah 1: Analisa Masalah Solusi Awal

Dari nilai *servqual* yang diperoleh, ada 6 kriteria layanan yang memiliki nilai *servqual* lebih kecil dari rata-rata nilai *servqual*. Hal ini berarti bahwa keenam kriteria layanan tersebut merupakan prioritas utama pihak pelabuhan untuk ditingkatkan kualitas layanannya. Kriteria yang memerlukan perbaikan kualitas jasa sesuai urutan prioritasnya dapat dilihat pada Tabel 4. Berdasarkan harapan pelanggan dari keenam kriteria tersebut disusun solusi awal untuk pemecahan masalahnya. Solusi awal yang disusun berdasarkan masalah yang ada pada Tabel 5.

Tabel 4. Kriteria Perbaikan Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya

Prioritas	Kriteria Layanan
1	Kapasitas ruang tunggu (kursi) memadai
2	Ruang tunggu yang nyaman
3	Keamanan barang bawaan calon penumpang
4	Kebersihan pelabuhan tanjung perak
5	Memberikan perhatian terhadap keluhan calon penumpang
6	Daya tanggap manajemen terhadap keluhan calon penumpang

Tabel 5 Kriteria Solusi Awal Perbaikan Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya

Prioritas	Solusi awal peningkatan kualitas layanan
1	Penambahan tempat duduk pada ruang tunggu yang disesuaikan dengan kapasitas ruang tunggu
2	Memberikan fasilitas pendingin udara
3	Petugas harus sering kontrol keamanan terminal penumpang dan dilengkapi kamera pengintai
4	Petugas kebersihan harus lebih tanggap dengan kebersihan pelabuhan
5	Petugas lebih tanggap dengan permasalahan yang dikeluhkan oleh calon penumpang
6	Manajemen harus sering mengukur kualitas layanan agar mengetahui kondisi riil dilapangan

Langkah 2: Pemodelan Masalah dan Analisis Kontradiksi

Pemodelan masalah yang dilakukan untuk menganalisis sebab dan akibat yang muncul dari awal yang telah disusun sebelumnya. Pemodelan masalah sesuai urutan prioritas adalah sebagai berikut:

1. Prioritas peningkatan kualitas layanan yang pertama adalah kapasitas kursi pada ruang tunggu terminal pelabuhan Tanjung Perak Surabaya yang kurang memadai. Kapasitas ruang tunggu yang kurang memadai harus segera diperbaiki dengan penambahan kursi di ruang tunggu. Dengan pertimbangan luas ruang tunggu yang masih cukup luas untuk menambah tempat duduk. Namun, penambahan tempat duduk akan menyebabkan penambahan biaya yang akan dikeluarkan oleh pihak pelabuhan.
2. Prioritas peningkatan kualitas layanan yang kedua adalah ruang tunggu yang kurang nyaman. Hal ini harus segera ditangani karena kondisi pada ruang tunggu kurang nyaman disebabkan suhu pada ruang tunggu pelabuhan cukup panas. Pihak pelabuhan hendaknya menambahkan kipas angin atau AC (*air conditional*) dan hendaknya difungsikan dengan baik agar para calon penumpang merasa nyaman di ruang tunggu. Pemberian fasilitas pendingin ruangan ini juga menyebabkan penambahan yang akan dikeluarkan oleh pihak pelabuhan
3. Prioritas peningkatan kualitas layanan yang ketiga adalah keamanan barang bawaan calon penumpang. Para calon penumpang kapal sangat menginginkan barang bawasanya aman. Para petugas keamanan pelabuhan harus sering mengontrol keamanan di area terminal penumpang dan di ruang tunggu, sehingga tidak akan terjadi kehilangan barang bawaan para calon penumpang serta dilengkapi kamera yang digunakan sesuai dengan fungsinya untuk mempermudah tugas dari petugas keamanan pelabuhan.
4. Prioritas peningkatan kualitas layanan yang keempat adalah kebersihan pelabuhan tanjung perak. Masalah ini harus segera ditangani karena para masalah kebersihan disini akan berdampak pada kenyamanan para calon penumpang selama berada di pelabuhan. Para petugas kebersihan di pelabuhan harus sangat tanggap dengan kebersihan yang ada di pelabuhan, khususnya di pelabuhan penumpang
5. Prioritas peningkatan kualitas layanan yang kelima adalah memberikan perhatian terhadap keluhan calon penumpang. Keluhan yang dialami oleh calon penumpang harus segera diatasi dengan cara petugas di lapangan harus cepat tanggap terhadap

permasalahan yang dialami oleh calon penumpang kapal agar calon penumpang tidak mengalami kesulitan ketika mereka mengalami permasalahan.

6. Prioritas peningkatan kualitas layanan yang keenam adalah daya tanggap manajemen terhadap keluhan calon penumpang. Pihak pelabuhan harus sering untuk mengontrol kualitas layanannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Keluhan-keluhan yang dialami oleh penumpang hendaknya menjadi pertimbangan pihak pelabuhan untuk memperbaiki kualitas layanannya, tidak hanya mengetahui keluhan-keluhan pelanggan tetapi harus ada langkah riil untuk menanggapi keluhan-keluhan yang dialami calon penumpang.

Setelah menganalisis permasalahan dan solusi awal, kemudian akan diterjemahkan kedalam parameter teknik. Parameter teknik ini terbagi atas dua bagian, yaitu *improving feature* dan *worsening feature* seperti terlihat pada Tabel 6 dan Tabel 7.

Tabel 6. Improving Feature

No	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1	Penambahan tempat duduk pada ruang tunggu	<i>Weight of stationary object (#2)</i>
2	Memberikan fasilitas pendingin udara	<i>Temperature (#17)</i>
3	Petugas harus sering kontrol barang bawaan calon penumpang dan dilengkapi kamera pengintai	<i>Stability of the object (#13)</i>
4	Ketanggapan petugas pelabuhan	<i>Speed (#9)</i>
5	Manajemen harus sering mengukur kualitas layanan agar mengetahui kondisi riil dilapangan	<i>Reliability (#27)</i>

Tabel 7. Worsening Feature

No	Kriteria Penilaian	Parameter Teknik
1	Penambahan tempat duduk	<i>Volume of stationary object (#8)</i>
2	Penambahan biaya	<i>Quality of substance/the metter (#26)</i>
3	Mengontrol keamanan	<i>Difficulty detecting and measuring (#37)</i>
4	Ketanggapan petugas pelabuhan	<i>Device complexity (#36)</i>
5	Mengukur kondisi riil	<i>Measurement accuracy (#28)</i>

Langkah 3: Eliminasi Kontradiksi Berdasarkan TRIZ Inventive Principles

Tujuan dari analisis kontradiksi adalah untuk mengidentifikasi dua komponen yang bertentangan pada system, atau dua persyaratan yang berlawanan pada elemen yang sama, kemudian untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas dari permasalahan yang ada dilakukan eliminasi kontradiksi berdasarkan *TRIZ Inventive Principles*. *Inventive Principles* untuk tiap kontradiksi dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. *Inventive Principles* Untuk Tiap Kontradiksi

No.	<i>Improving Feature vs Worsening Feature</i>	<i>Inventive Principles</i>
1	<i>Weight of stationary object vs Volume of stationary object</i>	2, 5, 14, 35
2	<i>Temperature vs Quality of substance/the metter</i>	3, 17, 30, 39
3	<i>Stability of the object vs Difficulty detecting and measuring</i>	22, 23, 35, 39
4	<i>Speed vs Device complexity</i>	4, 10, 28, 34
5	<i>Reliability vs Measurement accuracy</i>	3, 11, 23, 32

Berdasarkan tabel 5.6 *Inventive Principles* yang muncul adalah 2, 3, 4, 5, 10, 11, 14, 17, 22, 23, 28, 30, 32, 34, 35, 39. Sedangkan *Inventive Principles* nomor 3, 23, 35, dan 39 terjadi dua kali serta yang lainnya hanya muncul sekali. Kemudian dilakukan eliminasi kontradiksi terhadap *Inventive Principles* yang muncul. Menurut Savransky (2000), penyusunan yang dilakukan berdasarkan pada *Inventive Principles* adalah yang terjadi minimal dua kali. Hal ini untuk dapat focus terhadap perbaikan atau peningkatan kualitas yang akan dilakukan pada terminal penumpang pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

Langkah 4: Penerapan *Inventive Principles*

Analisis yang berdasarkan *Inventive Principles* selanjutnya akan disesuaikan dengan kondisi nyata yang terjadi di terminal penumpang Tanjung Perak Surabaya. Berdasarkan penerapan *Inventive Principles*, didapatkan empat usulan solusi perbaikan atau peningkatan kualitas layanan pada terminal penumpang Tanjung Perak Surabaya. Untuk yang pertama berdasarkan pada subprinsip nomor 3 “*Make each part of an object or system fulfill a different and useful function*”. Sebaiknya pihak pelabuhan membuat setiap bagian dari suatu objek atau sistem memenuhi fungsi yang berbeda dan berguna. Untuk tugas-tugas masing-masing petugas pelabuhan haruslah dibedakan untuk memudahkan kecepatan untuk tanggap terhadap keluhan-keluhan yang dialami oleh pelanggan.

Untuk usulan solusi yang kedua berdasarkan pada subsistem nomor 23 “*If feedback is already used, change its magnitude or influence*”. Sebaiknya pihak pelabuhan melakukan proses pengukuran kualitas layanan yang mereka berikan. Banyak cara untuk melakukan pengukuran kualitas layanan seperti menyebarkan kuisioner tentang kepuasan pelanggan, wawancara terhadap apa yang dirasakan oleh pelanggan. Pengukuran kualitas layanan ini bertujuan untuk menentukan suatu bentuk langkah perbaikan atau peningkatan kualitas layanan sehingga pelabuhan dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan secara tepat sasaran. Pengukuran kualitas pelayanan ini dilakukan secara kontinyu dan periodik, ini dilakukan agar kualitas layanan pelabuhan dapat tetap terjaga dengan baik.

Untuk usulan solusi yang ketiga berdasarkan pada subsistem nomor 35 “*Change an object's or system's physical state*”. Perubahan kondisi fisik harus dilakukan oleh pihak pelabuhan, terutama pada perubahan penambahan tempat duduk, karena selama ini dilapangan jumlah tempat duduk yang tersedia kurang memadai, sehingga pelanggan membutuhkan adanya penambahan tempat duduk. Penambahan tempat duduk dapat disesuaikan dengan luas area ruang tunggu. Sehingga pada saat perluasan terminal penumpang telah selesai maka hendaknya pihak pengelola pelabuhan harus menambah kapasitas tempat duduk yang ada dengan memaksimalkan luas ruang tunggu yang ada. Hal ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan pada saat menunggu kapal.

Untuk usulan solusi yang keempat berdasarkan pada subsistem nomor 39 “*Add neutral parts, or inert additives to an object or system*”. Penambahan pendingin udara (*central*) atau kipas angin sangat diperlukan disini, bukan hanya diberikan suatu pendingin udara (*central*) atau kipas angin, pihak pelabuhan haruslah memfungsikan sebagai mana fungsi dari pendingin udara (*central*) atau kipas angin, karena akan sia-sia jika ada sebuah pendingin udara (*central*) atau kipas angin tetapi tidak dimaksimalkan dalam penggunaannya. Pada saat ini fasilitas pendingin udara (*central*) atau kipas angin dirasa kurang untuk melakukan fungsinya, sehingga dapat

ditambahkan beberapa pendingin udara (*central*) atau kipas angin Hal ini bertujuan untuk memberikan sebuah kenyamanan pada pelanggan pada saat menunggu kapal.

KESIMPULAN

Dari hasil penilaian pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pelabuhan Tanjung Perak Surabaya kepada pelanggan selama ini ternyata layanan yang mereka rasakan masih belum sesuai dengan yang mereka harapkan terhadap layanan tersebut. Hal ini berdasarkan ketidaksesuaian antara harapan dengan persepsi pelanggan yang bernilai negatif. Ada 6 kriteria layanan yang memiliki nilai *servqual* dibawah dari nilai rata-rata nilai *servqual*, sehingga kriteria tersebut membutuhkan adanya suatu perbaikan kualitas pelayanannya.

Dari hasil analisis *TRIZ* diperoleh 4 usulan perbaikan atau peningkatan kualitas untuk masalah tersebut antara lain :Pihak pelabuhan membuat setiap bagian dari suatu objek atau sistem memenuhi fungsi yang berbeda dan berguna. Pembagian tugas harus dibedakan sesuai dengan tempat-tempat yang ada di terminal penumpang.Pihak pelabuhan melakukan proses pengukuran kualitas layanan yang mereka berikan secara kontinyu dan periodik... Penambahan tempat duduk dapat disesuaikan dengan luas area ruang tunggu.Penambahan pendingin udara (*central*) atau kipas angin, bukan hanya diberikan suatu pendingin udara (*central*) atau kipas angin, pihak pelabuhan haruslah memfungsikannya.

Daftar Pustaka

- Arfianto, Z. 2007. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD (Studi Kasus: Hotel Elmi Surabaya). *Tesis*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kedua. PPM, Jakarta.
- Krisnadewi, A. 2004. Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Berdasarkan Metode Servqual di Kota Ponorogo Jawa Timur. *Skripsi*. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya.
- Savransky, 2000. *Engineering of Creativity*. CRC Press, New York.
- Suprantonio, M. A. 2000. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Susilowati, E., 2006. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada IRJ Rumah Sakit Umum Daerah Moewardi dengan Metode Servqual dan TRIZ. *Tugas Akhir*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Yanuar, Pribadi A. 2006. Perancangan Ulang Sistem Pelayanan Service Sepeda Motor Berdasarkan Analisa GAP Pada Perusahaan M.P.M Motor Surabaya. *Skripsi*. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya.
- Zhang, J., Tan, K., and Chai, K. 2003. Systematic Innovation in Service Design Through TRIZ. *Annual Conference*. Lake Como, Italy, Vol 1, pp.1013-1022.