PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.4, No.2, Februari 2025

Efektivitas Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan Kapal PT. Dwi Samudera Line

Daniar Wulan Aura Rahma[1], Jojok Dwiridotjahjono[2]
[1,2]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
E-mail: 22042010095@student.upnjatim.ac.id[1], dwiridotjahjono_jojok@upnjatim.ac.id[2]

Article History:
Received: 17 Januari 2025
Revised: 28 Januari 2025
Accepted: 02 Februari 2025

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa, Keagenan Kapal*

Abstract: *Kajian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di PT. Dwi Samudera Line, khususnya di Cabang Palu, dan bagaimana kualitas pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Metode yang digunakan adalah partisipatif dengan pendekatan kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mencakup faktor-faktor seperti kompetensi sumber daya manusia, sistem administrasi yang efisien, penggunaan teknologi yang memadai, serta hubungan yang baik dengan pelanggan. Kualitas pelayanan yang cepat, responsif, dan transparan akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna jasa.Faktor-faktor penunjang seperti infrastruktur yang mendukung operasional dan kemampuan perusahaan dalam merespons perubahan juga memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kepuasan pengguna jasa dan mendukung keberlanjutan operasional di masa mendatang.*

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan dengan 17.380 pulau memiliki kebutuhan tinggi akan transportasi laut. Transportasi laut sangat penting untuk menghubungkan wilayah-wilayah yang tersebar di seluruh nusantara. Dengan adanya 3.227 pelabuhan, Indonesia membutuhkan layanan pengiriman barang yang efektif dan efisien (Sadya, 2022). Keberadaan pelabuhan-pelabuhan ini membuka peluang bagi perusahaan keagenan kapal untuk berkembang. Dalam konteks ini, sektor keagenan kapal berperan besar dalam menjaga kelancaran logistik dan konektivitas antar pulau. Sektor ini juga memiliki potensi besar seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan infrastruktur.

Sektor pengiriman barang melalui transportasi laut di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Pada tahun 2024, total nilai ekspor Indonesia menggunakan moda transportasi laut tercatat mencapai US$ 150,2 milyar (Mutia Annur, 2023). Angka ini berkontribusi sebesar 92,06% dari total ekspor Indonesia. Di sisi lain, jumlah barang yang diangkut dalam negeri melalui transportasi laut mencapai 27,7 juta ton pada periode Januari–April 2024 (Badan Pusat Statistika, 2024). Angka ini menggambarkan betapa pentingnya transportasi laut dalam mendukung perekonomian Indonesia. Dalam hal ini, perusahaan keagenan kapal menjadi penghubung utama

antara pelabuhan dan pasar. Seiring dengan berkembangnya volume barang yang diangkut, sektor ini membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan.

Industri keagenan kapal di Indonesia juga mengalami perkembangan yang pesat. Berdasarkan data dari SIMLALA (Sistem Informasi Manajemen Lalu Lintas dan Angkutan Laut), hingga saat ini telah diterbitkan 1.855 Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal (SIUPKK). Selain itu, perusahaan-perusahaan keagenan kapal ini telah membuka sekitar 1.955 kantor cabang di seluruh Indonesia. Angka ini mencerminkan meningkatnya minat dalam industri ini, serta tingginya permintaan akan jasa pengiriman barang melalui laut. Pertumbuhan perusahaan keagenan kapal ini juga berdampak pada semakin ketatnya persaingan dalam memberikan pelayanan terbaik.

Pertumbuhan jumlah perusahaan keagenan kapal memberikan dampak pada pasar barang angkut (Cahyandi & Hendrawan, 2023). Dengan semakin banyaknya perusahaan yang terlibat dalam industri ini, persaingan semakin ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, aman, dan efisien. Hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan posisi mereka di pasar. Di sisi lain, meningkatnya jumlah perusahaan ini juga membuka peluang bagi pelanggan untuk memilih penyedia layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menarik pelanggan dan menjaga kepuasan mereka. Dengan begitu, perusahaan harus fokus pada peningkatan kualitas layanan agar tetap kompetitif.

Kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting dalam industri keagenan kapal (Ayu Johanda Putri & Rahayu, 2022). Layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat reputasi perusahaan. Dalam persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan tidak hanya menjadi pembeda utama antara perusahaan, tetapi juga menjadi strategi untuk mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan terhadap perusahaan (Rabiatul Adawiyah & Taharuddin, 2024). Oleh karena itu, perusahaan harus fokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan cara yang cepat, tepat, dan efisien. Kualitas pelayanan juga berperan penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global.

Perusahaan keagenan kapal menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka, hal ini disebabkan oleh meningkatnya ekspektasi pengguna jasa terhadap layanan yang lebih baik (Ayu Johanda Putri & Rahayu, 2022). Pengguna jasa kini menginginkan layanan yang lebih cepat, lebih aman, dan lebih transparan dalam proses pengiriman barang. Selain itu, perusahaan juga harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang memungkinkan peningkatan efisiensi operasional untuk tetap bertahan dalam persaingan pasar yang ketat. Semua tantangan ini menuntut perusahaan untuk terus berinovasi.

PT. Dwi Samudera Line adalah salah satu perusahaan keagenan kapal yang didirikan pada tahun 2020 di Surabaya, Jawa Timur. Perusahaan ini menyediakan layanan pengiriman barang melalui transportasi laut, yang berfokus pada peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan. Meskipun masih tergolong perusahaan rintisan, PT. Dwi Samudera Line telah menunjukkan perkembangan yang pesat. Perusahaan ini telah membuka beberapa cabang di berbagai kota, seperti Palu, Balikpapan, Sorong, dan Samarinda. Cabang-cabang ini memiliki peran penting dalam mendukung jaringan distribusi barang antar pulau di Indonesia. Sebagai perusahaan yang baru berkembang, PT. Dwi Samudera Line berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Studi mengenai kualitas pelayanan di PT. Dwi Samudera Line sangat penting untuk memahami bagaimana perusahaan ini dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebagai perusahaan yang sedang berkembang, PT. Dwi Samudera Line dihadapkan pada tantangan

untuk terus menyempurnakan layanannya agar dapat bersaing di industri keagenan kapal yang sangat kompetitif. Kajian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan hasil kajian yang ada, perusahaan dapat lebih mudah mengevaluasi kinerjanya dan menemukan area yang perlu diperbaiki untuk lebih memenuhi ekspektasi pelanggan.

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui efektivitas kualitas pelayanan PT Dwi Samudera Line khususnya pada cabang Palu: Jl. Sungai Palayua Perum Jingga Land Blok E No. 6 Palu Utara Kota Palu Sulawesi Tengah. Kajian akan dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara pada pelanggan serta dengan staf operasional di cabang tersebut untuk memahami perspektif pelanggan mengenai kualitas layanan yang diterima serta tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan terbaik.

Kajian "Efektivitas Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan Kapal PT. Dwi Samudera Line", diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan perusahaan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas pelayanan, PT. Dwi Samudera Line dapat memperbaiki dan mengoptimalkan layanan mereka. Paper ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam industri yang sama untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Sebagai hasilnya, perusahaan akan lebih siap menghadapi tantangan pasar yang terus berkembang.

METODE

Kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan partisipatif, dimana semua pihak yang terkait terlibat langsung dalam kegiatan ini. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mengumpulkan data yang bersifat deskriptif dan mengidentifikasi tema-tema yang muncul dalam interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Pendekatan kualitatif juga digunakan dalam kajian ini yang bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman, pandangan, dan persepsi dari individu atau kelompok dalam konteks tertentu (Helaludidin & Hengki Wijaya, 2019).

Sumber data dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait, yaitu pengguna jasa PT. Dwi Samudera Line serta karyawan di cabang Palu. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, observasi langsung di lapangan juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang proses pelayanan di perusahaan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik. Data yang terkumpul dari wawancara dan observasi akan dianalisis untuk menemukan tema-tema utama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Analisis tematik melibatkan pengkodean data, kategorisasi tema, dan interpretasi untuk memahami makna yang terkandung dalam data kualitatif (Johan Setiawan, 2018). Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul dan menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di PT. Dwi Samudera Line.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan PT. Dwi Samudera Line

PT. Dwi Samudera Line Cabang Palu telah menunjukkan kinerja yang luar biasa dalam menyediakan layanan keagenan kapal bagi masyarakat dan pelaku usaha di wilayah Sulawesi Tengah. Cabang ini menjadi salah satu titik strategis dalam jaringan perusahaan, dengan keunggulan pelayanan yang mencerminkan kualitas dan profesionalisme PT. Dwi Samudera Line secara keseluruhan. Analisis kualitas pelayanan di Cabang Palu ini menggunakan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan

(assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles).

a) Empati (Empathy)

Keandalan Cabang Palu terlihat dari konsistensi mereka dalam menjaga ketepatan waktu pengiriman barang serta keakuratan dalam menangani dokumentasi dan administrasi keagenan kapal. Dengan lokasi strategis di Jl. Sungai Palayua Perum Jingga Land, Cabang Palu mendukung kelancaran operasional perusahaan, terutama untuk rute pengiriman barang dari dan ke Sulawesi Tengah. Para pelanggan memuji kemampuan cabang ini dalam menangani berbagai kebutuhan logistik dengan profesionalisme tinggi, menjadikannya mitra terpercaya bagi para pelaku usaha di kawasan tersebut.

a) Daya Tanggap (Responsiveness)

PT. Dwi Samudera Line dikenal karena responsivitasnya dalam melayani pelanggan. Dengan sistem layanan pelanggan yang aktif 24 jam, perusahaan memastikan bahwa semua kebutuhan pelanggan dapat diakomodasi dengan cepat dan efisien. Responsivitas tim Cabang Palu menjadi salah satu keunggulan utama. Staf di cabang ini siap melayani pelanggan dengan cepat dan efektif, baik melalui kontak langsung maupun media komunikasi digital. Pelanggan merasa dihargai karena setiap permintaan dan pertanyaan mereka ditanggapi dengan perhatian penuh. Layanan pelanggan yang ramah dan sigap membuat Cabang Palu menjadi pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan jasa keagenan kapal di wilayah tersebut.

b) Jaminan (Assurance)

Responsivitas tim Cabang Palu menjadi salah satu keunggulan utama. Staf di cabang ini siap melayani pelanggan dengan cepat dan efektif, baik melalui kontak langsung maupun media komunikasi digital. Pelanggan merasa dihargai karena setiap permintaan dan pertanyaan mereka ditanggapi dengan perhatian penuh. Layanan pelanggan yang ramah dan sigap membuat Cabang Palu menjadi pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan jasa keagenan kapal di wilayah tersebut.

c) Empati (Empathy)

Empati mencerminkan sejauh mana perusahaan memahami kebutuhan individu dari pelanggan. Dalam hal ini, PT. Dwi Samudera Line menunjukkan perhatian yang baik, terutama kepada pelanggan yang memiliki kebutuhan khusus, seperti pengiriman barang bernilai tinggi atau barang yang memerlukan penanganan khusus. Para pelanggan mengapresiasi fleksibilitas perusahaan dalam menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan mereka.

d) Bukti Fisik (Tangibles)

Fasilitas fisik Cabang Palu mencerminkan profesionalisme PT. Dwi Samudera Line. Dengan kantor yang modern dan peralatan yang terawat, cabang ini memberikan kesan positif kepada pelanggan. Lokasinya yang mudah diakses juga menjadi nilai tambah, memudahkan pelanggan untuk mendapatkan layanan keagenan kapal yang mereka butuhkan. Penampilan kantor dan staf yang rapi serta representatif semakin memperkuat citra Cabang Palu sebagai salah satu cabang unggulan perusahaan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan pengguna jasa di Cabang Palu PT. Dwi Samudera Line dapat dilihat dari interaksi antara kebutuhan pelanggan dan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi. Menurut Kotler (1997), kepuasan pelanggan terjadi ketika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Di Cabang Palu, hubungan ini terwujud dalam beberapa aspek operasional dan pendekatan strategis yang dilakukan oleh perusahaan.

a) Efisiensi Layanan Operasional

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa Cabang Palu memiliki proses kerja yang terorganisir dengan baik, terutama dalam pengelolaan dokumen kapal, seperti clearance

in/out, koordinasi dengan otoritas pelabuhan, dan penyediaan kebutuhan logistik kapal. Para pengguna jasa menyebutkan bahwa proses ini dilakukan dengan cepat dan tanpa kendala berarti, sehingga mendukung kelancaran aktivitas pengangkutan barang. Efisiensi ini menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan Cabang Palu.

b) Komunikasi yang Efektif dan Responsif

Pelayanan yang responsif juga menjadi aspek penting yang menonjol dari hasil wawancara. Staf Cabang Palu dinilai memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan informasi terkait status operasional kapal, jadwal, dan penanganan masalah teknis yang mungkin muncul. Komunikasi yang terjalin lancar ini membuat para pelanggan merasa diperhatikan dan mendapatkan solusi yang cepat atas kebutuhan mereka.

c) Pemahaman pada Kebutuhan Kapal Kargo

Salah satu keunggulan signifikan dari Cabang Palu adalah pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan kapal kargo, mulai dari logistik bahan bakar hingga pengelolaan muatan. Pengguna jasa menyatakan bahwa layanan yang diberikan selalu sesuai dengan standar industri pelayaran dan kebutuhan spesifik kapal mereka. Kemampuan ini menunjukkan bahwa PT. Dwi Samudera Line tidak hanya fokus pada pelayanan umum tetapi juga memahami aspek teknis dan operasional kapal kargo yang menjadi inti bisnis mereka.

d) Inovasi Pelayanan

Cabang Palu PT. Dwi Samudera Line terus berupaya menghadirkan inovasi untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif. Salah satu inovasi adalah penerapan teknologi berbasis digital untuk pemantauan operasional kapal secara real-time. Sistem ini memungkinkan pengguna jasa mengakses informasi tentang status kapal, dokumen, dan jadwal langsung melalui platform yang disediakan. Dengan adanya inovasi ini, pelanggan merasa lebih terhubung dengan proses operasional perusahaan. Selain itu, teknologi ini membantu perusahaan menjaga transparansi dan akurasi dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Inovasi tersebut memberikan pengalaman yang lebih mudah dan efisien bagi pengguna jasa, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap layanan.

e) Profesionalisme Staf

Staf Cabang Palu memainkan peran penting dalam memastikan layanan yang berkualitas. Profesionalisme terlihat dari kemampuan mereka dalam menangani dokumen kapal, berkomunikasi dengan pelanggan, dan menyelesaikan masalah teknis yang kompleks. Pengguna jasa sering menyatakan bahwa staf PT. Dwi Samudera Line sangat tanggap terhadap kebutuhan mereka. Sikap ramah, tanggung jawab, dan penguasaan teknis menjadi nilai tambah yang memperkuat kepercayaan pelanggan.

f) Keberlanjutan Relasi dengan Pelanggan

Hubungan jangka panjang dengan pelanggan menjadi salah satu fokus utama Cabang Palu. Perusahaan tidak hanya menyediakan layanan satu kali tetapi berupaya membangun loyalitas pelanggan melalui pendekatan yang konsisten dan berkelanjutan. Salah satu strategi yang dilakukan adalah mengevaluasi pengalaman pelanggan secara berkala untuk memahami kebutuhan yang terus berkembang. Selain itu, perusahaan memberikan apresiasi kepada pelanggan setia melalui program khusus, seperti diskon layanan tambahan atau prioritas penanganan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa PT. Dwi Samudera Line tidak hanya fokus pada transaksi, tetapi juga pada kepuasan jangka panjang. Relasi yang kuat ini membantu perusahaan menciptakan basis pelanggan yang loyal, sekaligus meningkatkan reputasi perusahaan secara keseluruhan.

g) Pemenuhan Standar Industri

Cabang Palu memastikan bahwa semua layanan yang diberikan sesuai dengan standar industri pelayaran dan regulasi yang berlaku. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap prosedur

keamanan pelayaran, pengelolaan dokumen yang transparan, dan penggunaan teknologi yang diakui secara global. Pemenuhan standar ini menunjukkan komitmen perusahaan terhadap kualitas dan keamanan dalam operasionalnya. Selain itu, penerapan standar juga memberikan rasa tenang kepada pelanggan bahwa layanan yang diterima memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Cabang Palu secara rutin melakukan audit internal untuk memastikan semua proses operasional berjalan sesuai standar.

Faktor Pendukung Efektivitas Kualitas Pelayanan di Cabang Palu

Efektivitas kualitas pelayanan di Cabang Palu PT. Dwi Samudera Line tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung kelancaran operasional dan kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa dan staf operasional di cabang Palu, sejumlah faktor kunci telah teridentifikasi yang memainkan peran penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan efisien. Faktor-faktor ini dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori utama yang berhubungan dengan sumber daya manusia, infrastruktur, teknologi, dan hubungan dengan pelanggan.

a) Kompetensi dan Kualitas Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang berkompeten menjadi salah satu faktor penting dalam efektivitas kualitas pelayanan di Cabang Palu. Berdasarkan wawancara dengan kepala cabang, mereka menyatakan bahwa staf di Cabang Palu telah menjalani pelatihan berkala yang mencakup keterampilan teknis terkait keagenan kapal dan pelayanan pelanggan. Salah satu pelanggan yang diwawancarai juga menambahkan bahwa staf yang ramah dan cepat tanggap sangat membantu dalam menjelaskan prosedur pengiriman barang dan menangani permintaan mendesak. Dengan adanya pelatihan rutin dan pengetahuan yang mendalam tentang operasional kapal kargo, staf dapat memberikan layanan yang lebih profesional dan mengurangi potensi kesalahan yang dapat berdampak pada pengguna jasa.

b) Infrastruktur dan Fasilitas Pendukung Administrasi

Walaupun PT. Dwi Samudera Line tidak mengelola pelabuhan, keberadaan infrastruktur dan fasilitas pendukung untuk administrasi kapal menjadi faktor penentu dalam efektivitas kualitas pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan staf operasional, mereka menjelaskan bahwa perusahaan memiliki sistem administrasi yang terstruktur dengan baik, yang memungkinkan pengelolaan dokumen kapal dengan efisien. Salah satu pengguna jasa juga menekankan kepuasan mereka terhadap kelancaran proses administrasi yang dilakukan oleh Cabang Palu, terutama dalam hal pengurusan izin pelayaran dan pembaruan dokumen kapal. Proses administrasi yang cepat dan terorganisir ini mempercepat pergerakan kapal dan memastikan bahwa semua pengiriman dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku, memberikan pengalaman positif bagi pengguna jasa.

c) Sistem Teknologi Informasi yang Efektif

Sistem teknologi yang diterapkan di Cabang Palu berfungsi untuk mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan. Wawancara dengan salah satu pengguna jasa menunjukkan bahwa mereka sangat terbantu dengan adanya sistem pelacakan kapal dan pengiriman barang secara real-time. Pelanggan tersebut mengungkapkan bahwa mereka dapat dengan mudah memantau status barang dan kapal melalui aplikasi yang disediakan oleh PT. Dwi Samudera Line, yang membuat mereka merasa lebih terhubung dan terinformasi. Staf di cabang Palu juga menambahkan bahwa penggunaan teknologi ini membantu mereka untuk lebih efisien dalam memproses dokumen kapal, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan akurasi informasi yang diberikan kepada pengguna jasa.

d) Hubungan yang Kuat dengan Pelanggan

Hubungan yang baik antara Cabang Palu dan pengguna jasa menjadi salah satu faktor yang

mendukung efektivitas pelayanan. Dalam wawancara dengan salah satu pelanggan tetap, mereka mengungkapkan bahwa mereka merasa dihargai karena Cabang Palu selalu melakukan follow-up mengenai status pengiriman dan memberikan perhatian khusus terhadap permintaan mereka. Kepala cabang juga menambahkan bahwa mereka selalu berusaha menjaga komunikasi yang terbuka dengan pengguna jasa, baik melalui telepon, email, maupun pertemuan langsung. Hal ini terbukti sangat efektif dalam membangun kepercayaan dan memastikan bahwa setiap kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi tepat waktu. Dengan komunikasi yang transparan dan responsif, Cabang Palu dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan membangun hubungan jangka panjang.

e) Responsif terhadap Masalah dan Perubahan

Kemampuan Cabang Palu dalam merespons masalah atau perubahan yang terjadi di lapangan menjadi faktor penting dalam efektivitas kualitas pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pengguna jasa, mereka menjelaskan bahwa mereka pernah menghadapi kendala pengiriman akibat cuaca buruk, namun Cabang Palu sangat responsif dalam menginformasikan situasi terbaru dan memberikan solusi yang tepat. Staf operasional juga menegaskan bahwa mereka selalu siap memberikan alternatif solusi apabila terjadi perubahan mendadak dalam jadwal kapal atau permasalahan teknis lainnya. Kecepatan dalam memberikan informasi dan menyelesaikan masalah menunjukkan komitmen perusahaan terhadap pelayanan yang memuaskan dan efisien, yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, faktor-faktor pendukung ini membentuk fondasi yang kuat bagi efektivitas kualitas pelayanan di Cabang Palu PT. Dwi Samudera Line. Berdasarkan wawancara dengan pengguna jasa dan staf, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi tercipta karena adanya kombinasi antara kompetensi sumber daya manusia, infrastruktur administrasi yang baik, sistem teknologi yang efektif, hubungan yang baik dengan pelanggan, dan responsif terhadap perubahan atau masalah yang terjadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis mengenai Analisis Kualitas Pelayanan PT. Dwi Samudera Line, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di perusahaan ini, khususnya pada Cabang Palu, menunjukkan tingkat yang sangat baik. Faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan, seperti kompetensi sumber daya manusia, sistem administrasi yang terorganisir dengan baik, serta penggunaan teknologi yang efisien dalam mendukung operasional kapal, telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan. Karyawan yang terlatih dengan baik dan prosedur administrasi yang jelas memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif, yang sangat dihargai oleh pengguna jasa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Cabang Palu juga terlihat signifikan. Kepuasan pengguna jasa meningkat secara langsung dengan adanya pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Pengguna jasa merasa lebih percaya dengan layanan yang diberikan karena ada kepastian dalam setiap proses pengiriman barang dan pengelolaan administrasi kapal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan, tetapi juga menciptakan hubungan jangka panjang yang menguntungkan bagi kedua belah pihak, baik perusahaan maupun pelanggan.

Faktor Pendukung Efektivitas Kualitas Pelayanan di Cabang Palu terletak pada beberapa aspek penting, termasuk keberadaan infrastruktur yang mendukung kelancaran administrasi kapal, hubungan yang baik dengan pelanggan, serta responsivitas perusahaan terhadap perubahan dan masalah yang terjadi. Dengan adanya faktor-faktor ini, PT. Dwi Samudera Line di

Cabang Palu mampu memenuhi harapan pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang optimal. Semua elemen tersebut berkontribusi pada terciptanya efektivitas kualitas pelayanan yang berkelanjutan dan semakin memperkuat posisi perusahaan dalam industri keagenan kapal.

DAFTAR REFERENSI

Ayu Johanda Putri, I., & Rahayu, T. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal 7 Samudra*, *7*(1). https://doi.org/10.54992/7samudra.v7i1.79

Badan Pusat Statistika. (2024). Perkembangan Transportasi Nasional April 2024. *Badan Pusat Statistika*, *43*(06).

Cahyandi, K., & Hendrawan, A. (2023). Analisis Pelayanan Jasa Angkut Barang Kapal Melalui Tol Laut Dalam Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Negara. *Saintara: Jurnal Ilmiah Imu-Ilmu Maritim*, *7*(1).

Helaludidin & Hengki Wijaya. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Makassar.

Johan Setiawan, A. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.

Mutia Annur, C. (2023). Nilai Ekspor dan Impor RI Melonjak pada 2022, Rekor Tertinggi sejak 2012. *DataBooks.KataData.Co.Id*. https://databoks.katadata.co.id/perdagangan/statistik/f0cca9bd81241f8/nilai-ekspor-dan-impor-ri-melonjak-pada-2022-rekor-tertinggi-sejak-2012#:~:text=Menurut%20data%20Badan%20Pusat%20Statistik%20%28BPS%29%2C%20nilai%20ekspor,%28year-on-year%20%2Fyoy%29%20dibanding%202021%20yang%20besarnya%20US%24231%2C6%20miliar.

Rabiatul Adawiyah & Taharuddin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, *13*(2), 170–180. https://doi.org/10.20527/rtdzts61

Sadya, S. (2022). Indonesia Miliki 3.227 Pelabuhan pada 2021. *DataIndonesia.Id*. https://dataindonesia.id/otomotif-transportasi/detail/indonesia-miliki-3227-pelabuhan-pada-2021