

Service Responsiveness Of PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Bengkulu Branch In Responding Container Service User Complaints

Responsivitas Pelayanan PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Bengkulu Dalam Menanggapi Keluhan Pengguna Jasa Petikemas

Diana Tiarani ¹ Vethy Octaviani ², Indria ³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹ dianatiarani@gmail.com

How to Cite :

Tiarani, D., Octaviani, V., Indria. (2021). Service Responsiveness Of PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Bengkulu Branch In Responding Container Service User Complaints. *Jurnal ISO*, 3(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v3i1>

ARTICLE HISTORY

Received [13 Maret 2023]

Revised [15 Mei 2022]

Accepted [09 Juni 2022]

KEYWORDS

Service Responsiveness,
Pelindo II, User Complaints

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



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pelayanan P.T Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu dalam menanggapi keluhan pengguna jasa peti kemas. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan teknik analisa data yang bersifat deduktif. Hal tersebut mengindikasikan bahwa metode penelitian bersifat deskriptif. Responsivitas pelayanan dianalisis dengan menerapkan 4 (empat) unsur utama teori responsivitas dalam pelayanan, yaitu (1) sikap dan komunikasi yang baik; (2) pelayanan yang cepat; (3) pelayanan yang tepat; dan (4) pelayanan yang cermat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan keluhan jasa peti kemas di P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu telah memuat keempat unsur dalam teori responsivitas. Pihak perusahaan menanggapi berbagai keluhan pelanggan peti kemas dengan komunikasi dan sikap yang baik tanpa diskriminasi. Penyampaian informasi penting terkait prosedur dalam kegiatan bongkar muat peti kemas disampaikan secara transparan, baik secara tatap muka maupun melalui media sosial yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Pihak P.T. Pelindo II (Persero) juga terus berupaya untuk merespon keluhan dengan lebih cepat. Meskipun terdapat keluhan yang belum ditanggapi dengan sempurna, akan tetapi pihak perusahaan akan bertanggung jawab dan berusaha mengganti kerugian pengguna jasa peti kemas tersebut. Kemudian, pelayanan keluhan para pelanggan jasa peti kemas juga sudah ditanggapi dengan tepat. Pihak perusahaan telah memudahkan pelanggan untuk melakukan pengaduan keluhan, baik melalui surat pengaduan yang diserahkan langsung ke pihak perusahaan maupun melalui email dan media sosial. Berikutnya adalah P.T. Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu juga memenuhi unsur terakhir dari teori responsivitas yaitu pelayanan yang cermat. Itu artinya berbagai keluhan pengguna jasa peti kemas ditanggapi dengan sungguh-sungguh dan hati-hati. Hal tersebut dilakukan untuk memperkecil kerugian, baik bagi para pelanggan maupun bagi pihak perusahaan sendiri.

ABSTRACT

This study aims to determine the service responsiveness of PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Bengkulu Branch in responding the complaints from container service users. This research is qualitative research that uses deductive data analysis techniques. This indicates that the research method is descriptive. Service responsiveness is analyzed by applying 4 (four) main elements of responsiveness theory in service, namely (1) good attitude and communication; (2) prompt service; (3) proper service; and (4) careful service. The results showed that the complaint service for container services at P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Bengkulu Branch has contained the four elements in the theory of responsiveness. The company responds to various container customer complaints with good communication and attitude without discrimination. Submission of important information related to procedures in container and unloading activities is delivered transparently, both face-to-face and through social media in accordance with customer expectations. PT. Pelindo II (Persero) also continues to strive to respond to complaints more quickly. Even though there are complaints that have not been responded to perfectly, the company will be responsible and try to compensate for the loss of the container service users. Then, the service of complaints from container service customers has also been responded to appropriately. The company has made it easier for customers to make complaints, either through a letter of complaint submitted directly to the company or via email and social media. Next is PT. Pelindo II (Persero) Bengkulu Branch also fulfills the last element of responsiveness theory, namely careful service. This means that various complaints from container service users are taken seriously and carefully. This is done to minimize losses, both for customers and for the company itself.

PENDAHULUAN

Perusahaan penyedia jasa pengiriman peti kemas (container terminal handling) terus mengalami peningkatan yang cukup pesat dari waktu ke waktu seiring bertambahnya permintaan masyarakat di Indonesia terhadap berbagai jenis komoditas. Arif Suhartono, Direktur Utama P.T. Pelabuhan Indonesia II Persero, melalui laman www.indoshippinggazette.com menyampaikan bahwa aktivitas bongkar muat peti kemas Quartal I Tahun 2020 di berbagai pelabuhan di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 2,82 persen, sementara di Quartal II sedikit mengalami penurunan sebesar 1.8 persen, kemudian naik kembali sebesar 1 persen di Quartal 3 dan di Quartal 4 juga meningkat sebesar 0,5 persen.

Adanya peningkatan jumlah bongkar muat peti kemas tersebut mungkin saja berhubungan dengan inovasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Juran Capah (2013: 214) mengatakan bahwa peningkatan permintaan, baik secara kuantitas dan kualitas layanan transportasi akan memberikan dampak kepada pelayanan kepada pengguna jasa secara berkelanjutan. Hal tersebut didorong pula oleh kemajuan yang signifikan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, perusahaan yang bergerak di sektor jasa pengiriman ini dapat memainkan peranan penting, baik untuk saat ini maupun di masa mendatang.

Perusahaan yang menjadi bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang tentunya diatur dan dikelola oleh pemerintah, yang berada di Provinsi

Bengkulu salah satunya adalah P.T Pelabuhan Indonesia II (Persero) yang merupakan badan usaha bergerak di bidang jasa kepelabuhan yang berada di Pulau Baai, Provinsi Bengkulu. Menurut informasi dari laman www.indonesianport.co.id bahwa mayoritas kegiatan pelayanan pelabuhan mencakup pemuatan barang tambang, seperti batu bara yang termasuk dalam kategori barang curah kering. Adapun contoh barang curah kering lainnya, seperti, pasir, kerikil, pupuk, resin bubuk, dan serpihan kayu. Meskipun terdapat pula komoditas lainnya, seperti komoditas perkebunan dan perikanan. Dalam melakukan pelayanan ini, pihak P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu melengkapi pelabuhan dengan fasilitas 2 (dua) paket peralatan conveyor belt pemuatan batu bara untuk mempercepat pelaksanaan bongkar-muat hasil tambang tersebut.

Peningkatan tersebut tentunya memberikan dampak positif, terutama dari sisi ekonomi dengan bertambahnya pendapatan negara. Dalam hal ini, permintaan akan sangat mempengaruhi atau berbanding lurus dengan jumlah pendapatan (income). Seperti pendapat Putong dalam Kasdi Abdurrohman (2016:21) bahwa berdasarkan hukum permintaan (demand), jumlah barang yang diminta sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain 1) pasar tertentu; 2) tingkat harga tertentu; 3) pendapatan tertentu; 4) periode tertentu. Dalam hal ini, peneliti pun dapat mengatakan bahwa tingginya tingkat permintaan di P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu dapat membuat pendapatan pun ikut mengalami pertumbuhan.

Tidak diragukan lagi bahwa berbagai usaha yang dijalankan oleh BUMN berhubungan erat dengan nasib masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, usaha-usaha yang terus digerakkan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat pada umumnya dan untuk dunia usaha pada khususnya. Hal ini cukup menjadi alasan kuat bagi pemerintah sebagai pihak pengelola untuk meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pengguna jasa. Dalam hal ini, jasa yang digunakan adalah peti kemas di P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu.

Direktur Utama IPC (Indonesia Port Corporation) atau P.T Pelabuhan II (Persero) dalam laman online www.money.kompas.com. mengatakan bahwa IPC memiliki 12 pelabuhan yang tersebar di wilayah bagian barat Indonesia, termasuk di Pulau Baai, Bengkulu. Pelabuhan tersebut mencatatkan aktivitas bongkar-muat peti kemas di bulan September mengalami kenaikan sebesar 11,28 persen dibandingkan dengan bulan Agustus 2020, dari 558.320 TEUs (twenty-foot equivalent unit), atau ukuran kontainer setinggi 20 kaki, menjadi 621.300 TEUs.

Di sisi yang tidak kalah pentingnya adalah persoalan pelayanan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:108) memberikan pengertian bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses timbal balik antara pemberi layanan dan penerima layanan (pelanggan) dengan pertimbangan bahwa telah terjadi rangkaian aktivitas antara yang dilayani dan melayani berjalan secara rasional.

Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan termasuk ke dalam unsur yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Eva Setyawati (2017:3) mengatakan bahwa jumlah konsumen yang meningkat akan memberikan dampak positif bagi peningkatan penjualan produk atau jasa dan membentuk citra yang lebih baik bagi perusahaan. Pada dasarnya pelayanan ini merupakan faktor yang mampu mendukung aktivitas peti kemas P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu. Apabila tingkat pelayanan yang diberikan baik maka pengguna jasa peti kemas ini akan merasa puas, begitu pula sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan pengguna maka tingkat kepuasan menjadi

rendah. Apabila hal kedua yang terjadi maka kemungkinan pengguna jasa peti kemas yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada orang lain sebagai keluhan (complain) atas ketidakpuasannya.

LANDASAN TEORI

Pengertian Responsivitas

Smith dalam DR. Chaizi Nasucha (2004:122) memberikan penjelasan tentang pengertian responsivitas yang merupakan “Kemampuan untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan masyarakat. Responsivitas dianggap sebagai cara yang efisien untuk mengelola urusan lokal dan layanan lokal.” Dalam hal ini, setiap organisasi atau perusahaan yang menawarkan jasa secara komersial seharusnya mampu menghadirkan layanan yang dibutuhkan masyarakat.

Terlebih lagi, organisasi atau perusahaan tersebut diatur dan dikelola oleh pemerintah, sebagai contoh P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu. Dapat dikatakan bahwa masyarakat lokal cukup dominan menggunakan layanan, seperti layanan pengiriman barang peti kemas, dan salah satu BUMN ini sudah seharusnya menampung setiap keluhan masyarakat selaku pelanggan secara baik dan efisien.

Kebutuhan masyarakat atau pengguna jasa sebuah organisasi/perusahaan sangatlah penting untuk diprioritaskan. Program-program pelayanan pun sudah seharusnya dibuat dan dikembangkan sebagai bagian dari makna daya tanggap dari suatu organisasi atau perusahaan.

Sejalan dengan hal tersebut, Agus Dwiyanto yang menghubungkan responsivitas dengan kapabilitas sebuah organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menata prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam beragam program pelayanan (2006:148). Dapat dikatakan pula bahwa responsivitas menjadi tolok ukur, baik suatu organisasi maupun perusahaan yang dapat mewujudkan keinginan, harapan, dan aspirasi, serta tuntutan pengguna layanan atau jasa.

Responsivitas ini berlaku pula untuk instansi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun salah satu tujuan utamanya adalah memperbaiki birokrasi negara. Pihak P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dalam mengakomodasi keluhan dalam layanan jasa peti kemas. Oleh karena itu, responsivitas merupakan ketersediaan untuk membantu pengguna jasa layanan tersebut sesuai dengan harapan mereka. Tidak dapat dipungkiri bahwa keinginan para pengguna jasa tersebut berhubungan dengan masalah waktu, akses, dan komunikasi antara pemberi layanan dengan pengguna jasa layanan.

Keluhan (Penerima Jasa)

Keluhan berasal dari kata keluh, yang memiliki pengertian suatu ekspresi atau ungkapan yang keluar karena perasaan susah, atau menderita yang disebabkan oleh sesuatu yang berat, merasa kesakitan, dan sebagainya ([www. https://kbbi.web.id/keluh](https://kbbi.web.id/keluh)). Dalam penelitian ini, keluhan yang dimaksud adalah keluhan yang berasal dari para pengguna jasa peti kemas, yang juga disebut sebagai konsumen di P.T Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu.

Dalam hal ini, keluhan tersebut merupakan keluhan pelanggan penerima jasa (customer complaints). Pada dasarnya, keluhan dapat dianggap sebagai umpan balik (feedback) dari pelanggan/pengguna jasa yang ditujukan kepada suatu organisasi atau pun perusahaan, dan biasanya cenderung bersifat negatif. Para konsumen tersebut menyampaikan beberapa kelemahan pelayanan yang telah dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Dengan kata lain, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan yang menimbulkan perasaan tidak puas.

Keluhan-keluhan tersebut biasanya disampaikan, baik secara lisan maupun tertulis. Akan tetapi, seiring perkembangan teknologi dan informasi maka berbagai keluhan disampaikan melalui email, media sosial, dan sebagainya.

Pengertian Peti Kemas

Secara umum, peti kemas dapat dideskripsikan sebagai removable warehouse, atau gudang yang dapat dipindahkan. Fungsinya adalah untuk mengangkut barang dan biasanya dalam jumlah besar sehingga peti kemas juga dapat dikatakan sebagai perangkat perdagangan dan komponen dari sistem pengangkutan.

Wahyu Agung Prihartanto mengatakan bahwa peti kemas mempunyai ukuran tertentu dengan kemasan yang telah dirancang secara khusus. Kemasan tersebut juga dapat dipakai berulang kali dan dipergunakan untuk menyimpan serta mengangkut muatan yang berada di dalamnya (2014:47). Dengan kata lain, peti kemas ini merupakan suatu media yang memiliki kapasitas untuk dimasukkan atau diisi muatan barang (komoditas) dan dapat menjadi alat dalam sistem pengangkutan. Selain itu, peti kemas harus dapat bertahan apabila dipergunakan berulang kali.

Pengertian peti kemas yang telah dijelaskan sebelumnya memberikan indikasi bahwa peti kemas memiliki kriteria tertentu sebagai salah satu alat angkut, antara lain: (1) berbentuk peti yang seluruh bagian atau sebagian bentuknya tertutup sehingga dapat dimasukkan barang yang akan diangkut; (2) bersifat permanen dan kokoh sehingga mampu digunakan berkali-kali untuk mengangkut barang; (3) proses pengangkutan dapat dilakukan secara langsung dari satu kendaraan ke kendaraan lainnya; dan (4) ruang muatan peti kemas mudah diisi dan dikosongkan.

Kaitan Responsivitas dengan Komunikasi Publik

Responsivitas terhadap pelayanan publik mempunyai hubungan dengan komunikasi publik. Ahmadriswan Nasution (2020: 4) mengatakan bahwa di satu sisi, responsivitas dijadikan sebagai salah satu ukuran dalam melihat suatu pelayanan publik. Sementara itu, komunikasi publik merupakan suatu tindakan dari pemberi layanan dengan memberikan informasi dalam upaya menanggapi setiap keluhan pelanggan.

Dalam penelitian ini, konsep responsivitas digunakan untuk mengamati sejauh mana kemampuan komunikasi publik yang diberikan oleh pihak P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu dalam merespon keluhan pengguna peti kemas. Tidak diragukan bahwa komunikasi publik yang baik akan menghasilkan respon yang memuaskan bagi para pelanggan yang menggunakan jasa peti kemas. Oleh karena itu, penyedia jasa memiliki tanggung jawab besar untuk mengembangkan kemampuan berkomunikasi yang baik terhadap publik dari waktu ke waktu.

Terlebih lagi bahwa teknologi informasi berkembang sangat pesat seiring perkembangan zaman. P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu dapat menggunakan media pendukung untuk menyampaikan informasi penting yang dibutuhkan oleh para pengguna peti kemas. Berbagai informasi tersebut pun dapat berupa tanggapan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna jasa.

Pada dasarnya, kapabilitas atau kemampuan penyedia jasa peti kemas dalam berkomunikasi secara publik sehingga mampu menanggapi berbagai keluhan akan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut berarti bahwa pelayanan P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu akan dinilai baik oleh para pengguna jasa peti kemas karena kemampuan salah satu BUMN ini menanggapi keluhan pelanggannya.

METODE PENELITIAN

Seperti penelitian ilmiah lainnya maka penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini berisi data yang bersifat kualitatif dan dijelaskan secara deskriptif. Menurut Lexi Moleong (2008:8-13) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif ini berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan, manusia, dan alat penelitian yang memanfaatkan metode kualitatif.

Selain itu, fungsinya menurut Moelong (2008:21) juga mengarahkan sasaran penelitiannya pada 1) upaya menemukan dasar teori; 2) bersifat deskriptif dengan mementingkan proses daripada hasil; 3) membatasi studi dengan menekankan pada seperangkat data untuk memeriksa keabsahan data. Ada pun rancangan penelitian bersifat sementara dan hasil penelitian disepakati kedua pihak, yaitu peneliti dan subyek penelitian.

Pada dasarnya, 'deskriptif' dalam penelitian ini lebih menekankan kepada sifat metode penelitian data yang diambil. Data yang dideskripsikan umumnya berbentuk kata-kata, kalimat-kalimat, dan bahasa, baik lisan maupun tulisan dari orang-orang yang diamati antara pihak P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu dan pengguna jasa peti kemas. Hal ini sangat membantu peneliti mendapatkan informasi dengan keakuratan yang tinggi sehingga penyusunan penelitian dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah.

Sementara itu, 'kualitatif' menjadi sifat data yang melekat pada penelitian yang sedang peneliti kerjakan. Dalam hal ini, peneliti merupakan instrumen utama dalam meneliti responsivitas pihak perusahaan terhadap keluhan pelanggan (consumer complaint). Penelitian kualitatif ini dimaksudkan untuk memahami lebih jauh fenomena yang dialami oleh peneliti sebagai subjek penelitian. Dengan kata lain, penelitian kualitatif dapat mendorong pada pencapaian data yang bersifat mendalam dengan keterlibatan peneliti di lokasi penelitian. Oleh karena itu, penelitian akan dinilai semakin baik kualitasnya apabila data yang diperoleh sangat mendalam dan teliti.

Sebagaimana diketahui bahwa data yang bersifat kualitatif tidak terlalu menekankan kepada nilai atau angka untuk mengukur variabelnya. Selain itu, penelitian tidak bergantung pada analisis pengukuran numerik, dan tanpa pengujian menggunakan metode statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu memberikan pelayanan kepada pengguna peti kemas dengan sikap dan komunikasi yang baik. Secara lebih spesifik, komunikasi tersebut diwujudkan dalam bentuk konfirmasi kepada pelanggan tentang jenis barang yang akan dibongkar muat dan kontainer yang digunakan. Menurut informasi dari informan kunci dalam penelitian ini bahwa jenis barang yang dapat diangkut, seperti semen, besi, dan bahan makanan. Penyampaian informasi tersebut dilakukan secara langsung oleh pihak Pelindo kepada para pelanggan dengan menunjukkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada saat kegiatan berlangsung di pelabuhan.

Dalam hal ini, pihak dari Pelindo juga menunjukkan sikap dan cara komunikasi yang baik dengan melakukan interaksi tatap muka dalam penyampaian informasi penting tentang pelayanan peti kemas kepada pelanggan. Berbagai pertanyaan pun dapat diajukan oleh para pelanggan dan mendapatkan respon langsung dari pihak bewenang dari P.T. Pelindo. Bentuk-bentuk pertanyaan pun berupa jenis barang yang dapat diangkut oleh kontainer, estimasi waktu yang dibutuhkan dalam proses bongkar muat barang dari pelabuhan menuju lokasi tujuan, dan berbagai pertanyaan lain terkait pelayanan jasa peti kemas.

Penanganan keluhan diatas menunjukkan bahwa pihak perusahaan telah memenuhi unsur penting responsivitas yang diwujudkan dalam sikap dan komunikasi untuk menerima dan menanggapi berbagai keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa peti kemas di P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu.

Tidak hanya dalam aspek sikap dan komunikasi, kesigapan dan ketulusan pihak Pelindo dalam melayani para pelanggan peti kemas menjadi unsur yang sangat penting, yang diwujudkan dengan pelayanan yang cepat. Berdasarkan informasi informan kunci bahwa pihak perusahaan telah melakukan pelayanan semaksimal mungkin terutama menyangkut keluhan para pelanggan.

Dalam hal ini, aktivitas pengangkutan barang pelanggan akan diupayakan secepat mungkin sehingga barang-barang tersebut dapat dibongkar tepat waktu di lokasi tujuan sesuai harapan pelanggan. Pada hakikatnya, pelayanan yang cepat akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan peti kemas. Tentunya, pihak Pelindo pun akan diuntungkan dengan mempertahankan pelayanan seperti itu. Hasilnya adalah pelanggan pun akan terus memberikan kepercayaan kepada P.T. Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu untuk melakukan jasa angkut peti kemas.

Berbicara tentang kecepatan akan sangat berhubungan dengan waktu. Berdasarkan pendapat informan kunci bahwa waktu yang dibutuhkan secara umum dalam proses pengangkutan barang adalah sekitar 20 kontainer per jam dalam 1 (satu) hari.

Pelayanan yang cepat sudah seharusnya diseimbangkan dengan pelayanan yang tepat. Dalam hal ini, pelayanan perusahaan tidak asal cepat, namun penuh perhitungan. Pada dasarnya, indikator responsivitas pelayanan yang tepat didasari atas keinginan para pelanggan pengguna jasa peti kemas. Oleh karena itu, pihak perusahaan harus mampu memberikan pelayanan secara profesional agar kesalahan dapat diperkecil dan pelanggan pun dapat terhindar dari kerugian.

Dalam penelitian ini, P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu telah memberikan pelayanan yang tepat kepada para customer yang percaya dengan kinerja perusahaan tersebut. Sejumlah keluhan pelanggan mampu ditanggapi sesegera mungkin dan secara tepat. Dalam hal tersebut, petugas berwenang dari Pelindo akan meminta pelanggan untuk membuat surat keluhan sehingga dapat memperoleh penanganan dari perusahaan.

Responsivitas perusahaan juga ditunjukkan melalui komunikasi tertulis melalui surat keluhan dan pengajuan. Sebagai contoh pelanggan dapat membuat surat pengajuan bongkar muat barang melalui belling atau surat untuk pelayanan permintaan barang dan alat angkut yang ditujukan untuk P.T. Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu.

Berikutnya adalah indikator responsivitas yang menitikberatkan pada sikap P.T. Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu yang selalu mengedepankan konsentrasi, serta bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan pengguna jasa peti kemas.

Dengan kata lain, perusahaan telah berupaya untuk terus menyempurnakan pelayanan yang tepat dengan pelayanan yang cermat. Peneliti mendeskripsikan bahwa pihak perusahaan jasa peti kemas ini dapat dikatakan telah melakukan pelayanan yang sungguh-sungguh. Tidak diragukan lagi bahwa salah satu anak perusahaan dari BUMN ini mampu menanggapi keluhan dari para pengguna jasa.

Hal tersebut dilakukan dengan tujuan memperoleh kepercayaan pelanggan agar terus dapat meningkatkan pelayanan dari waktu ke waktu. Dalam hal ini, kecermatan perusahaan dalam melayani permintaan pelanggan peti kemas memberikan dampak pada kemajuan perusahaan itu sendiri. Apabila pelayanan keluhan pelanggan mampu ditanggapi secara sungguh-sungguh oleh pihak Pelindo maka baik pula respon yang diberikan oleh pengguna jasa dan kepercayaan pun akan terus berlanjut, begitu pula sebaliknya.

Tentunya, terdapat langkah-langkah yang dilakukan sehingga pelayanan tersebut dapat dianggap cermat. Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh bahwa pihak Pelindo sering berkomunikasi dengan melaksanakan rapat (meeting) yang diikuti oleh para pegawai sebelum bekerja. Selain itu, langkah untuk menganalisis berbagai keluhan terus diupayakan sehingga kesalahan dalam pekerjaan bongkar muat barang-barang para pelanggan peti kemas dapat diminimalisir.

Berdasarkan jawaban dari informan pokok dalam penelitian ini, diperoleh bahwa komunikasi yang dibangun oleh pihak Pelindo dalam menanggapi keluhan pelanggan jasa peti kemas dianggap cukup baik. Hal tersebut tidak terlepas dari langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan sendiri ketika memberikan pelayanan.

Dalam hal ini, berbagai keluhan pelanggan ditanggapi secara langsung dan baik, terlebih pengguna jasa peti kemas merasa dirugikan. Pihak perusahaan pun akan melakukan tindakan agar masalah yang menimpa pelanggan dapat diselesaikan. Pelindo memberikan informasi dan respon keluhan melalui pengajuan surat secara langsung ke perusahaan dan media sosial, terutama Whatssup supaya mempermudah para pelanggan jasa peti kemas menyampaikan keluhan. Berbagai informasi menyangkut pelayanan keluhan pun disampaikan secara rinci sehingga pelanggan tidak dibuat bingung dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi.

Pihak perusahaan juga selalu melakukan briefing antara semua staf yang ada agar mampu menjaga kualitas kinerja dan interaksi dengan para pelanggan. Selain itu, pihak perusahaan juga kadang mengadakan pertemuan formal dengan para pelanggan. Semua pihak dalam pertemuan tersebut dapat saling bertukar informasi, khususnya dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan secara bersama-sama.

Selain itu, pelayanan yang cepat pun perlu dilaksanakan secara konsisten, apalagi oleh perusahaan sebesar P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu. Dalam penelitian ini, berbagai keluhan mampu ditanggapi oleh pihak perusahaan. Keluhan-keluhan tersebut terkadang dijadikan masukan, namun terkadang tidak. Tetapi, penanganannya tetap diupayakan sesegera mungkin.

Ukuran cepat atau tidaknya suatu pelayanan keluhan para pengguna jasa peti kemas tentunya berhubungan dengan tempo penanganan yang dilakukan. Dengan kata lain, tingkat responsivitas perusahaan dianggap cukup tinggi karena keluhan seringkali ditanggapi dengan cepat. Meskipun masih terdapat sejumlah keluhan para pelanggan yang direspon lama. Hal tersebut bergantung dari besar atau kecilnya suatu permasalahan yang dikeluhkan. Semakin besar persoalan maka semakin lama pula waktu yang diperlukan untuk penyelesaian, begitu pun sebaliknya.

Di era perkembangan teknologi komunikasi seperti sekarang, perusahaan telah memanfaatkan media sosial, seperti whatssup untuk bertukar informasi dengan pelanggan jasa peti kemas. Dalam kehidupan modern, teknologi telah menjadi aspek penting dalam mendukung komunikasi penyampaian informasi mengenai keluhan para pengguna jasa peti kemas dan membantu mereka untuk memperoleh tanggapan yang cepat dari perusahaan.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa pelayanan keluhan yang dilakukan oleh pihak Pelindo hampir sepenuhnya tepat. Walaupun terdapat beberapa pelanggan merasa jika pelayanan dinilai kurang tepat. Pada dasarnya, pelayanan dianggap tepat apabila pengguna jasa peti kemas merasa bahwa perusahaan telah memberikan tindakan yang sesuai harapan sehingga keluhan dapat teratasi.

Dalam hal ini, sebagian besar pelanggan merasa jika respon yang diberikan untuk keluhan-keluhan yang disampaikan tentang pelayanan jasa peti kemas dinilai tepat. Sebagai contoh dalam menanggapi kerusakan pada barang dan lambatnya pengiriman barang. Ketika informasi tersebut disampaikan, baik secara langsung maupun melalui media sosial maka pihak Pelindo menanganinya dengan tepat agar pelanggan tidak merasa dirugikan.

Akan tetapi, ada pun pelayanan yang dianggap belum tepat karena kadang-kadang terjadi miskomunikasi antara pihak perusahaan dan pengguna jasa peti kemas, khususnya mengenai aktivitas bongkar muat barang di pelabuhan. Dalam hal tersebut, responsivitas operator alat angkut barang dinilai kurang reponsif, atau agak lama.

Selain dilakukan dengan tepat, pelayanan keluhan pelanggan juga harus dilakukan dengan cermat. Indikator responsivitas ini menekankan kepada kehati-hatian dan kesungguhan P.T. Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya, tujuan utama dalam melakukan hal tersebut adalah memperkecil kerugian, baik yang berakibat pada perusahaan maupun bagi pengguna jasa peti kemas.

Dalam hal ini, peneliti menemukan bahwa pihak Pelindo telah melakukan pelayanan dengan cermat, dalam pengertian keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan jasa direspon dengan sungguh-sungguh dan ditangani dengan hati-hati. Perusahaan memiliki mekanisme tertentu untuk mengurus keluhan dengan selalu berkomunikasi dan berkoordinasi sesuai prosedur perusahaan. Terdapat beberapa tindakan pelayanan apabila keluhan sudah disampaikan oleh pengguna jasa peti kemas yang mempunyai keluhan, seperti pihak Pelindo melakukan survey lapangan untuk melakukan

peninjauan terhadap proses pengiriman barang pelanggan. Selanjutnya, pengawas melakukan koordinasi dengan operator alat angkut agar memperoleh penindakan yang tepat.

Kecermatan dalam bekerja sangat diperlukan agar tidak ada satu pun pihak yang dirugikan dalam kerjasama bisnis pengangkutan tersebut walaupun tidak sepenuhnya pelayanan berjalan sesuai harapan. Terkadang penanganan keluhan pengguna jasa peti kemas membutuhkan waktu lama untuk direspon karena berbagai kendala teknis yang dihadapi oleh perusahaan. Oleh karena itu, membangun komunikasi yang responsif dapat menciptakan kinerja pelayanan yang dinilai cermat dan profesional sehingga kedua belah pihak memperoleh keuntungan yang diharapkan.

Hal yang tidak kalah penting untuk dibahas dalam penelitian ini adalah komunikasi publik yang diterapkan oleh P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu. Dalam hal ini, responsivitas perusahaan dinilai cukup baik dalam menanggapi keluhan-keluhan para pengguna jasa peti kemas. Pihak perusahaan membangun dan membina komunikasi dengan menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan pelanggan tentang tindak lanjut dari keluhan mereka.

Dalam hal tersebut, Pelindo memberikan ruang komunikasi yang dapat memberikan kesempatan kepada para pengguna jasa peti kemas untuk menyampaikan setiap keluhan. Tentunya, komunikasi yang dibina menerapkan asas kesantunan, dengan menggunakan kata-kata yang sopan, baik, dan jelas sehingga menimbulkan rasa senang pada setiap pelanggan yang dilayani dan menghindari miskomunikasi. Selain tepat dan cermat dalam menanggapi, pihak perusahaan juga berupaya untuk cepat dalam menanggapi setiap keluhan pengguna jasa peti kemas dengan memanfaatkan teknologi informasi yang terus berkembang pada telepon seluler, seperti media sosial.

Dalam hal ini, salah satu teknologi informasi tersebut memudahkan pelanggan untuk menyampaikan setiap melalui media sosial, terutama whatsup yang mempunyai keuntungan cepat dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan para pengguna jasa peti kemas atas tidak lanjut dari keluhan mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Setelah melakukan penelitian tentang responsivitas pelayanan jasa peti kemas P.T. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu maka peneliti dapat memperoleh kesimpulan pelayanan jasa peti kemas dilakukan sudah cukup baik, dengan menerapkan komunikasi dan sikap yang baik kepada seluruh pelanggan tanpa diskriminasi. Semua prosedur dalam kegiatan bongkar muat disampaikan kepada pelanggan secara transparan, dengan mengedepankan penyampaian informasi yang tepat dan sesuai harapan pelanggan.
2. Pihak P.T. Pelindo II (Persero) juga terus berupaya untuk merespon dengan lebih cepat dalam proses bongkar muat dan pengiriman barang. Meskipun terdapat kegiatan yang tidak sepenuhnya sempurna, pihak perusahaan akan bertanggung jawab. Di sisi lainnya, pelayanan jasa peti kemas juga dilakukan dengan tepat sesuai dengan surat pengaduan yang diserahkan langsung ke pihak perusahaan maupun melalui email dan media sosial. Selain itu, P.T. Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu terus berusaha untuk menanggapi keluhan pengguna jasa peti kemas dengan sungguh-sungguh dan hati-hati untuk memperkecil kerugian, baik bagi untuk pelanggan maupun bagi pihak perusahaan sendiri.

Saran

1. Pihak perusahaan diharapkan untuk terus melakukan pelayanan yang memprioritaskan sikap dan komunikasi yang baik terhadap pelanggan jasa peti kemas, terutama dalam penyampaian informasi bongkar-muat dan pengiriman barang; penanganan keluhan pun terus dilakukan perbaikan dengan pelayanan yang lebih cepat. Kemudian tidak kalah penting adalah pelayanan diharapkan agar dilakukan dengan lebih tepat sesuai dengan keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa peti kemas. Dengan tepatnya penanganan keluhan diharapkan dapat berdampak pada kecermatan pihak Pelindo dalam merespon keluhan pelanggan dan memperkecil terjadinya kerugian.
2. Pelayanan tersebut juga terus mengakomodir setiap keluhan pelanggan dan memberikan solusi dari keluhan-keluhan tersebut sehingga kepuasan pelanggan tetap terjaga. Penerapan pelayanan pun diharapkan mampu dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan cermat sesuai dengan indikator responsivitas yang memberikan penilaian baik pada kinerja P.T. Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu, baik untuk saat ini maupun di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, Kasdi. 2016. Jurnal: "Permintaan dan Penawaran dalam Mempengaruhi Pasar (Studi Kasus di Pasar Bintoro Demak)." Demak: STAIN Kudus.
- Arifka, Dedi. 2020. Skripsi: "Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam Menangani Laporan Maladministrasi". Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Arraniry.
- Arifka, Dedi. 2020. Skripsi: "Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam Menangani Laporan Maladministrasi. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.
- Arni, Muhammad. 2008. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Capah, Juran. 2013. Jurnal: "Kajian Prioritas Peningkatan Pelayanan bagi Pengguna Jasa Angkutan Peti Kemas pada TPK Kota Jakarta." Jakarta: Litbang, Dinas Perhubungan.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gentasri, Anwar. 2005. Retorika Praktis, Teknik, dan Seni Berpidato. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gave Media.
- Hidayat. Edy. 2009. Pengoperasian Pelabuhan. Indonesia: P.T. Pelabuhan Indonesia (Persero).
- [https://indoshoppinggazette.com/produktivitas-pelabuhan-indonesia-masa pandemi-pelindo-ii-turun-pelindo-i-iii-iv-tetap-tumbuh](https://indoshoppinggazette.com/produktivitas-pelabuhan-indonesia-masa-pandemi-pelindo-ii-turun-pelindo-i-iii-iv-tetap-tumbuh), diakses 22 April 2021 Pada Jam 12:24 WIB..
- <https://kbbi.web.id/keluh>, diakses 15 Februari 2021 Pada Jam 10.00 WIB
- <https://money.kompas.com/read/2020/10/31/194400426/>, arus-peti-kemas-di-ipc-tumbuh-11-28-persen-pada-september-2020, diakses 15 Februari 2021 Pada Jam 15.00 WIB
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. Metode Kuantitatif: Teori Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mariana. 2016. Skripsi: "Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Gowa". Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Moleong, Lexy. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.
- Nasucha, Chaizi. 2004. Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek. Jakarta: P.T. Grasindo Anggota Ikapi.
- Nasution, Ahmadriswan. 2020. Jurnal: "Bahan Ajar Teknik Komunikasi Publik". Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Badan Pusat Statistik (BPS).
- Onong Uchjana Effendy. 2006. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: Penerbit Remaja Rosda Karya.
- Prihartanto, Wahyu Agung. 2014. Operasi Terminal Pelabuhan. Indonesia: Pelabuhan Indonesia III.
- Setianingrum, Triyastuti dan Tsalatsa Yam'ah. 2016. Jurnal: "Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik di Kota Yogyakarta." Yogyakarta: Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).
- Setyawati, Eva. 2017. E-Jurnal: "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada M-One Hotel dan Entertainment." Bogor: Universitas Pakuan.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugono, Dendi, dkk. .2008. Kamus Bahasa Indonesia. Jakarta: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Suyatno, Bagong. 2005. Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Prenada Media.
- Utari, Dewi. 2018. Skripsi: "Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep)". Makassar: Universitas Hasanuddin.