



## Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Jasa Bunker Selama Pandemi Covid-19 di PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara

Albertha Lolo Tandung<sup>1)</sup> Sidrotul Muntaha<sup>2)</sup> Elza Ardhya Narantaka<sup>3)</sup> Theo Johannes Frans Kalangi<sup>4)</sup> Widiyanti Lestari<sup>5)</sup>

<sup>1,3</sup>Politeknik Pelayaran Barombong <sup>2</sup>Politeknik Pelayaran Surabaya <sup>4</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta

---

### Info Artikel :

Diterima 12 September 2023

Direvisi 20 September 2023

Dipublikasikan 31 September 2023

---

### Keyword:

Consumer Satisfaction

Service

Bunker Services

---

### Kata Kunci:

Kepuasan Konsumen

Pelayanan

Jasa Bunker

---

### ABSTRACT

*PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara operates in the field of oil fuel distribution. The presence of numerous similar companies offering bunker services emphasizes the significance of providing excellent customer service as an added value for the company. Maintaining the quality of service is crucial in the competitive bunker service business. Implementing an effective working system is necessary for the company to compete with others and enhance the quality of service provided to consumers. The working system adopted by PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara includes the implementation of Standard Operating Procedures (SOP). This document outlines systematically ordered procedures to complete tasks. SOPs are incredibly useful for standardizing employee performance and ensuring efficient work outcomes. Throughout the pandemic, various activities involving gatherings have been postponed to prevent the spread of the coronavirus. Additionally, the government has prohibited the public from hosting wedding receptions. These circumstances have inevitably led to a decline in the number of consumers for PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara.*

### ABSTRAK

*PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi bahan bakar minyak. Banyaknya perusahaan serupa yang menawarkan jasa pelayanan bunker menjadikan kualitas jasa layanan yang baik kepada pelanggan (customer) sebagai nilai tambah perusahaan. Pentingnya menjaga kualitas jasa pelayanan perlu dilakukan dalam persaingan bisnis pelayanan bunker. Sistem kerja yang baik juga perlu diterapkan oleh perusahaan agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya guna meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Sistem kerja yang diterapkan oleh perusahaan PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara yang pertama adalah menerapkan Standar Operasional Prosedur yang menjabarkan tata cara dengan runut, untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. SOP sangat berguna untuk mengarahkan kinerja para karyawan agar sesuai dengan mekanisme yang berlaku, serta memastikan hasil kerja tetap efektif. Untuk mencegah penyebaran virus corona, berbagai kegiatan yang melibatkan banyak orang harus ditunda selama pandemi. Kemudian, pemerintah juga melarang orang untuk mengadakan resepsi pernikahan. Tidak diragukan lagi, situasi ini berdampak pada penurunan jumlah pelanggan PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara.*



This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author.

---

### Koresponden:

Albertha Lolo Tandung

Email: [alberthalolo@poltekelbarombong.ac.id](mailto:alberthalolo@poltekelbarombong.ac.id)

---

## Pendahuluan

Dunia pelayaran saat ini berkembang dengan cepat. Perusahaan pelayaran saling bersaing untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan mereka. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang distribusi bahan bakar minyak, hal tersebut dijadikan peluang bisnis bagi PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara. Banyaknya perusahaan serupa yang menawarkan jasa pelayanan *bunker* menjadikan kualitas jasa layanan yang baik kepada pelanggan (*customer*) sebagai nilai tambah perusahaan. Pentingnya menjaga kualitas jasa pelayanan perlu dilakukan dalam persaingan bisnis pelayanan *bunker*. Sistem kerja yang baik juga perlu diterapkan oleh perusahaan agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya guna meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Sistem kerja yang diterapkan oleh perusahaan PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara yang pertama adalah menerapkan Standar Operasional Prosedur yang menjabarkan tata cara dengan runut, untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. SOP sangat berguna untuk menyeragamkan kinerja para pegawai, serta memastikan hasil kerja tetap efektif. Kedua, memilih sumber daya manusia yang memiliki kapasitas sesuai bidangnya untuk hasil kerja yang optimal. Ketiga, menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Setiap pekerja bisnis atau sumber daya manusia harus peka terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan kepuasan pelanggan atau konsumen sebagai tujuan utama.

Berbagai aktivitas yang melibatkan banyak orang harus ditunda dan dibatasi sebagai upaya pencegahan terhadap tersebarnya wabah covid selama pandemi. Pemerintah juga membatasi berbagai aktivitas masyarakat untuk membuat acara yang melibatkan banyak orang. Kondisi tersebut telah memberikan dampak terhadap menurunnya jumlah konsumen dari PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara. Pelayanan jasa *bunker* juga menjadi bagian yang terkena dampak Pandemi Covid-19. PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sudah memiliki target dalam setahun kira-kira keuntungan yang didapat. Target yang harus dicapai ialah memiliki pelanggan tetap, langganan, dan menarik minat pelanggan baru untuk menggunakan pelayanan *bunker* di perusahaan ini. Target tersebut dikatakan berhasil jika pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari data-data yang tercatat di perusahaan, apakah pelanggan (*customer*) melakukan pembelian ulang, menjadi langganan, dan jumlah pelanggan naik.

Selama Periode Agustus 2020 – Juli 2021, perusahaan yang menggunakan jasa bunker di PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara mengalami

kenaikan dan penurunan setiap bulannya. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal antara lain faktor harga bahan bakar kapal yang mengalami kenaikan sehingga konsumen memilih supplier yang lain.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, telah terjadi penurunan target perusahaan dalam menggandeng pelanggan (*customer*). Banyaknya perusahaan senior yang berkecimpung di bidang yang sama membuat PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara memiliki tugas lebih untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa *bunker*.

## Metode

### Depenelitian Data

- a. Kepuasan Konsumen (X)  
Sunyoto (2015: 140) mengatakan bahwa jika pelanggan puas dengan suatu produk, mereka lebih cenderung untuk membeli lagi dan menggunakannya serta memberi tahu orang lain tentang pengalaman positif mereka dengannya. Ini adalah salah satu alasan mengapa pelanggan memilih untuk berbelanja di suatu tempat. Sementara menurut Sangadji dan Sopiha (2013: 181), kepuasan pelanggan terjadi ketika harapan pelanggan terhadap suatu produk sesuai dengan apa yang mereka dapatkan. Konsumen akan kecewa jika produk tersebut jauh di bawah ekspektasi, tetapi konsumen akan puas jika produk tersebut memenuhi ekspektasi.
- b. Pelayanan Jasa Bunker (Y)  
Pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain yang langsung disebut pelayanan (Moenir 2005: 16). Termasuk ke dalam pelayanan antara lain kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002: 41). Pelayanan merupakan Upaya dalam memenuhi kebutuhan orang lain, seperti konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan sebagainya, menurut Endar Sugiarto. Hanya orang-orang yang dilayani dan yang menerima layanan yang dapat mengakui kualitas layanan.

### Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara terhitung dari bulan Agustus 2020 hingga Juli 2021.

### Tempat Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian ini di PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara yang beralamat di Komplek Pertokoan Pulomas, Villa Tanah Mas, Kav No.14, Blok X, Jalan Perintis Kemerdekaan, Kel. Pulogadung, Kec. Pulogadung, Jakarta Timur.

### Pendekatan Metode

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menemukan pengetahuan tentang subjek penelitian. Metode ini adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data angka untuk menganalisis keterangan tentang apa yang ingin diketahui.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari beberapa teknik sebagai berikut :

- Teknik Observasi (berupa pengamatan), yaitu teknik yang digunakan oleh penulis untuk mendapatkan data yang diperoleh berdasarkan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian di lapangan yang dalam hal ini adalah perusahaan pelayaran.
- Studi Pustaka  
Mengumpulkan data dengan membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi yang disajikan, masukan atau bahan pertimbangan, dan membandingkan hasil teori sebelumnya. Penelitian pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan membaca berbagai literatur, termasuk aturan dan dokumen lain yang berhubungan dengan persoalan yang akan dibahas.
- Dokumentasi  
Mengumpulkan data dengan melihat dan mempelajari dokumen tentang proses bunker antar kapal, keadaan dan suasana kantor, kendaraan yang digunakan untuk operasional, dan tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa bunker.
- Kuisisioner  
Kuisisioner adalah kumpulan daftar pernyataan yang akan dijawab oleh peserta; peserta hanya dapat memberikan jawaban yang tercantum dalam kuisisioner. Konsumen bunker PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara merupakan sasaran dari kuisisioner yang penulis bagikan.

### Subjek Penelitian

Sugiyono (2015: 117) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan atribut tertentu yang telah ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi terdiri dari orang dan benda-benda alam lainnya. Populasi dari penelitian ini yaitu pengguna jasa bunker PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara selama periode Agustus 2020 - Juli 2021.

Menurut Sugiyono (2015: 118), sampel adalah bagian dari ukuran dan karakteristik populasi. Jika populasi yang akan diambil oleh penulis sangat besar dan penulis tidak mungkin mempelajari semua aspek populasi, penulis dapat menggunakan sampel

dari populasi tersebut, tetapi sampel tersebut harus mewakili populasi secara keseluruhan. Penelitian ini akan menggunakan kriteria sampel dari perusahaan dan kapal yang menerima pelayanan bunker dari PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara dari Agustus 2020 hingga Juli 2021.

Dalam penelitian ini, probabilitas sampel digunakan. Sugiyono (2005) menyatakan bahwa sampel terdiri dari populasi sumber penelitian, populasi sumber data penelitian, dan jumlah karakteristik populasi. Dalam penelitian ini, pemilihan sampel dilakukan dengan metode probabilitas sampel, yang berarti bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Jumlah populasi dalam penelitian sebanyak 92 perusahaan (jumlah perusahaan yang melakukan bunker berdasarkan data periode Agustus 2020 – Juli 2021). Maka pada pengambilan sampel penelitian ini menggunakan sebanyak 80 perusahaan / responden.

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur validitas kuisisioner yang digunakan untuk mengumpulkan data. Menurut Ghazali (2013:52), kuisisioner hanya dapat dianggap valid jika pernyataannya mampu mengungkapkan nilai yang diharapkan dari kuisisioner tersebut. Setiap uji statistik memiliki dasar pengambilan keputusan untuk uji tersebut.

Untuk degree of freedom (df) = n-2, di mana n adalah jumlah banyak sampel, perbandingan nilai r hitung dengan t tabel dapat dilakukan untuk menguji validitas data. Instrumen kuisisioner dinyatakan valid jika t dihitung lebih besar dari t tabel.

$$Df = N - 2$$

Ket :

Df : Tingkat Validitas

N : Banyaknya Sampel

Tabel 1 Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Konsumen (X)

Butir Item	Corrected Item Total Correlation (rhitung)	r <sub>tabel</sub>	Validitas
A1	0,773	0.219	VALID
A2	0,732	0.219	VALID
A3	0,639	0.219	VALID
A4	0,601	0.219	VALID
A5	0,670	0.219	VALID
A6	0,624	0.219	VALID
A7	0,548	0.219	VALID
A8	0,718	0.219	VALID
A9	0,659	0.219	VALID
A10	0,725	0.219	VALID

Sumber : Data SPSS Diolah

Dari hasil pengujian validitas yang ditunjukkan pada tabel di atas, kuesioner yang berisi sepuluh pernyataan variabel x (kepuasan konsumen) telah diisi oleh delapan puluh orang yang terlibat dalam penelitian. Salah satu cara untuk menentukan kuesioner mana yang valid dan mana yang tidak valid adalah dengan mengetahui tabelnya terlebih dahulu. Rumus dari r tabel adalah  $df = N-2$  jadi  $80-2$

$= 78$ , sehingga  $r_{tabel} = 0,2199$  dengan  $\alpha=0,05$ . Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas, 10 pernyataan dinyatakan semua pernyataan valid

karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Tabel 2 Validitas Variabel Pelayanan Jasa Bunker (Y)

Butir Item	Corrected Item Total Correlation ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Validitas
A11	0,689	0.219	VALID
A12	0,642	0.219	VALID
A13	0,713	0.219	VALID
A14	0,581	0.219	VALID
A15	0,637	0.219	VALID
A16	0,636	0.219	VALID
A17	0,740	0.219	VALID
A18	0,652	0.219	VALID
A19	0,673	0.219	VALID
A20	0,627	0.219	VALID

Sumber : Data SPSS Diolah

Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, kuesioner yang berisi 10 pernyataan variabel y (pelayanan jasa bunker) yang telah diisi oleh 80 responden pada penelitian ini. Salah satu cara agar bisa mengetahui kuesioner mana yang valid dan tidak valid, kita harus mencari tau r tabelnya terlebih dahulu. Rumus dari r tabel adalah  $df = N-2$  jadi  $80-2 = 78$ , sehingga  $r_{tabel} = 0,2199$  dengan  $\alpha=0,05$ . Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas, 10 pernyataan dinyatakan semua pernyataan valid

karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas biasanya berarti sesuatu yang terpercaya. Uji reliabilitas SPSS dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi kuisisioner penelitian; ini dilakukan untuk menilai indikator variabel yang digunakan dalam penelitian. Reabilitas didefinisikan oleh Sufren dan Yonathan (2013) sebagai kepercayaan atau keandalan alat ukur. Pengetesan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten alat ukur menunjukkan hasil yang sama terhadap subjek penelitian yang sama pada waktu yang berbeda. Dalam uji reliabilitas, dasar pengambilan keputusan adalah bahwa kuesioner atau angket

dianggap konsisten atau reliable jika nilai cronbach's alpha lebih dari 0,60. Jika nilai cronbach's alpha kurang dari 0,60, kuesioner atau angket dianggap tidak konsisten atau tidak reliable.

Berdasarkan hasil pengolahan regresi yang telah dilakukan maka didapatkan hasilnya sebagai berikut:

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepuasan Konsumen (X)

Tabel 3 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,768	10

Sumber : Data SPSS Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai N atau banyaknya item adalah 10 dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,770. Karena nilai Cronbach Alpha sebesar  $0,770 > 0,60$  maka pernyataan-pernyataan pada variabel tingkat kepuasan konsumen dinyatakan reliabel atau konsisten.

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Jasa Bunker (Y)

Tabel 4 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,770	10

Sumber : Data SPSS Diolah

Dengan memperhatikan tabel tersebut dapat diketahui nilai N atau banyaknya item adalah 10 dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,768. Karena nilai Cronbach's Alpha sebesar  $0,768 > 0,60$  maka pernyataan-pernyataan pada variabel tingkat kepuasan konsumen dinyatakan reliabel atau konsisten.

### Customer Satifcation Indexs (CSI)

CSI mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan bunker. Ini dilakukan dengan memperhatikan perhitungan terhadap skor akhir atas kuisisioner yang penulis sebar dan memasukkan range nilai akhir dengan kategori kepuasan saat ini. Sebagai hasil dari penelitian ini, kriteria tingkat kepuasan pelanggan sebagaimana tercantum pada tabel berikut:

Tabel 5 Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen

No	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0 - 34,99%	Tidak Puas

**a. Perhitungan Nilai Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)**

Setiap tingkat kepentingan (MIS) dan tingkat kepuasan (MSS) dihitung berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden yang telah direkap. Hasil ini akan digunakan sebagai acuan untuk skor rata-rata total jawaban responden untuk setiap variabel. Kalkulasi MIS dan MSS adalah sebagai berikut:

a. Rumus MIS

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

b. Rumus MSS

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

- n : jumlah responden
- X<sub>i</sub> : nilai kinerja atribut ke-i
- Y<sub>i</sub> : nilai kepentingan atribut ke-i

Adapun hasil perhitungan MIS dan MSS dari rumus di atas sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen akan Pelayanan Jasa Bunker

No Item	Item	Tingkat Kepuasan (MIS)
A1	Konsumen memilih produk HSD/MFO dari kantor PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara karena konsumen telah menjalin kerja sama yang baik	4,53
A2	Konsumen merasa puas akan ketepatan waktu untuk kapal bunker tiba dan melaksanakan proses bunkering	4,61
A3	Petugas bunker dari PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara memberikan pelayanan ramah dan sopan	4,63
A4	Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh konsumen	4,55
A5	PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara memberikan pelayanan prima terhadap konsumennya	4,60
A6	Sejauh yang anda ketahui , PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sangat menerima kritik dan saran yang diberikan konsumen demi pelayanan perusahaan yang lebih baik	4,59

A7	Konsumen memberi kepercayaan kepada PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sebagai supplier bahan bakar (HSD/MFO) untuk penggerak mesin kapal	4,64
A8	Kualitas HSD/MFO PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sangat terjamin	4,61
A9	Proses bunkering yang lancar, dikarenakan crew kapal bunker dan konsumen bisa bekerja sama dengan baik	4,58
A10	Konsisten dalam pelayanan jasa (kesesuaian jadwal yang telah ditetapkan)	4,53
TOTAL		45,85

Tabel 7 Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen akan Terpenuhinya Bunker

No Item	Item	Tingkat Kepuasan (MSS)
A11	Harga produk (bahan bakar minyak) yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas produk	4,54
A12	Tingkat kekentalan/ viscositas dan flash point untuk bahan bakar HSD/MFO sesuai dengan jenis yang diminta oleh konsumen	4,54
A13	Sejauh yang anda ketahui, PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sangat responsif terhadap kritik yang diberikan konsumen	4,59
A14	Sejauh yang anda ketahui, PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara selalu berupaya untuk memiliki reputasi yang terbaik di mata konsumen	4,64
A15	Bahan bakar HSD/MFO tidak terkontaminasi oleh air /bahan lain yang dapat merusak kualitas produk untuk konsumen	4,59
A16	Petugas bunker memberikan jaminan keamanan saat proses bunker berlangsung	4,70
A17	Ketepatan waktu pelayanan bunker sesuai dengan proses anchorage kapal	4,63

A18	Cepat merespon konsumen yang datang membeli bahan bakar kapal	4,65
A19	Keakuratan petugas/karyawan dalam melakukan pelayanan jasanya (jadwal pengisian bahan bakar)	4,59
A20	Proses persiapan bunkering menuju konsumen lancar (surveyor melakukan sounding, pengisian dokumen bunker, koneksi hose, persiapan peralatan SOPEP)	4,75
<b>TOTAL</b>		<b>46,2</b>

**b. Perhitungan Customer Satification Index (CSI)**

Hasil perhitungan CSI dapat dihitung dengan membagi skor berat total WS atau WT (total berat) dengan 5 (skala likert tertinggi) dan kemudian dikalikan 100 persen. Dari perhitungan ini, dapat disimpulkan bahwa ada dua hasil CSI:

**Tabel 8 Hasil Perhitungan CSI Tingkat Kepuasan Konsumen akan Pelayanan Bunker**

No Item	Item	Satification Score	Weighted Factor	Weight Score
A1	Konsumen memilih produk HSD/MFO dari kantor PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara karena konsumen telah menjalin kerja sama yang baik	4,53	0,0986	0,446
A2	Konsumen merasa puas akan ketepatan waktu untuk kapal bunker tiba dan melaksanakan proses bunkering	4,61	0,1005	0,464
A3	Petugas bunker dari PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara memberikan pelayanan ramah dan sopan	4,63	0,1008	0,466
A4	Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen	4,55	0,0992	0,451
A5	PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara memberikan pelayanan prima terhadap konsumennya	4,60	0,1003	0,461
A6	Sejauh yang anda ketahui, PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sangat menerima kritik dan saran yang diberikan konsumen demi pelayanan perusahaan yang lebih baik	4,59	0,1000	0,459
A7	Konsumen memberi kepercayaan kepada PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sebagai supplier bahan bakar (HSD/MFO) untuk penggerak mesin kapal	4,64	0,1011	0,469
A8	Kualitas HSD/MFO PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sangat terjamin	4,61	0,1005	0,464
A9	Proses bunkering yang lancar, dikarenakan crew kapal bunker dan konsumen bisa bekerja sama dengan baik	4,58	0,0997	0,456
A10	Konsisten dalam pelayanan jasa (kesesuaian jadwal yang sudah ditentukan)	4,53	0,0986	0,446
<b>TOTAL</b>		<b>45,85</b>	<b>1,000</b>	<b>4,585</b>
<i>Customer Satification Index (CSI)</i>		$4,58 : 5 \times 100\% = 91,16\%$		

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwasanya nilai rata-rata tertinggi dalam item pertanyaan *satification score* terdapat dalam atribut A7 item pernyataan tentang kualitas HSD/MFO PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sangat terjamin dengan nilai 4.64. Sementara nilai rata-rata terkecil diperoleh pada atribut A1 dan A10 item pertanyaan tentang PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara menjalin kerja sama yang baik dengan konsumen dan konsisten dalam pelayanan jasa (kesesuaian jadwal yang telah ditetapkan) dengan nilai skor 4,53.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 80 responden untuk mengetahui Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan jasa bunker Selama Pandemi Covid-19 di PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara dengan Metode CSI, diperoleh hasil sebesar 91,16% yang berarti pada kisaran antara 81% - 100%. Berdasarkan hasil CSI tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa bunker pada PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara tersebut “sangat puas” terhadap kualitas pelayanan jasa bunker yang diberikan oleh karyawan PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara.

**Tabel 9 Hasil Perhitungan CSI Tingkat Kepuasan Konsumen akan Terpenuhinya Kebutuhan Bunker**

No Item	Item	Satification Score	Weighted Factor	Weight Score
A11	Harga produk (bahan bakar minyak) yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas produk	4,54	0,0982	0,445
A12	Tingkat kekentalan/ viscositas dan flash point untuk bahan bakar HSD/MFO sesuai dengan jenis yang diminta oleh konsumen	4,54	0,0982	0,445
A13	Sejauh yang anda ketahui, PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara sangat responsif terhadap kritik yang diberikan konsumen	4,59	0,0992	0,455
A14	Sejauh yang anda ketahui, PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara selalu berusaha untuk mempunyai reputasi yang terbaik di mata konsumen	4,64	0,1003	0,465
A15	Bahan bakar HSD/MFO tidak terkontaminasi oleh air/ bahan lain yang dapat merusak kualitas produk untuk konsumen	4,59	0,0992	0,455
A16	Petugas bunker memberikan jaminan keamanan saat proses bunker berlangsung	4,70	0,1017	0,478
A17	Ketepatan waktu pelayanan bunker sesuai dengan proses anchorage kapal	4,63	0,1001	0,463
A18	Cepat merespon konsumen yang datang membeli bahan bakar kapal	4,65	0,1006	0,468
A19	Keakuratan petugas/ karyawan dalam melakukan pelayanan jasanya (jadwal pengisian bahan bakar)	4,59	0,0992	0,455
A20	Proses persiapan bunkering menuju konsumen lancar (surveyor melakukan sounding, pengisian dokumen bunker, koneksi hose, persiapan peralatan SOPEP)	4,75	0,1028	0,488
<b>TOTAL</b>		<b>46,20</b>	<b>1,000</b>	<b>4,62</b>
<i>Customer Satification Index (CSI)</i>		$4,62 : 5 \times 100\% = 92,40\%$		

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi pada item pertanyaan *satisfaction score* terdapat pada atribut A20 item pernyataan tentang (proses persiapan bunkering) dalam kategori *reliability* dengan skor 4,75. Sementara untuk nilai rata-rata terkecil diperoleh dari atribut A11 dan A12 item pertanyaan tentang (harga produk dan tingkat kekentalan bahan bakar) dengan nilai skor 4,54.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 80 responden untuk mengetahui kepuasan konsumen akan terpenuhinya kebutuhan bunker perusahaannya selama Pandemi Covid-19 di PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara dengan Metode CSI, diperoleh hasil sebesar 92,40 % yang berarti pada kisaran antara 81% - 100% dan masuk kategori "Sangat puas" akan terpenuhinya kebutuhan konsumen.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis customer satisfaction index dan analisis verifikasi antara tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa bunker selama pandemi covid-19 di PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Uji Validitas yang telah dilakukan untuk menguji validitas keseluruhan pernyataan kuisioner diperoleh hasil  $r_{tabel} = 0,2199$  dengan  $\alpha=0,05$  yang berarti seluruh pernyataan kuisioner dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .
2. Uji Reliabilitas yang telah dilakukan diperoleh bahwa nilai N atau banyaknya 10 item pernyataan variabel x (tingkat kepuasan konsumen) dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,770. Untuk pengujian reliabilitas variabel y (pelayanan jasa bunker) sebanyak 10 item pernyataan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,768, karena nilai *Cronbach's Alpha* variabel x dan y sebesar 0,770 dan 0,768 > 0,60 maka pernyataan-pernyataan pada variabel tingkat kepuasan konsumen dinyatakan reliabel atau konsisten.
3. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh 2 hasil yaitu hasil pertama sebesar 91,16 % yang berarti pada kisaran antara 81% - 100% dan masuk kategori "Sangat Puas" terhadap kualitas pelayanan jasa bunker yang diberikan oleh karyawan PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara. Namun pada item pernyataan tentang konsistensi terhadap jadwal proses bunker memiliki nilai tingkat kepuasan terendah dengan skor 4,53. Salah satu solusi yaitu berfokus pada jadwal yang telah ditentukan dan sesuai dengan SOP agar mendapatkan hasil yang maksimal sehingga tujuan perusahaan untuk memenuhi kepuasan

konsumen di PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara tercapai. Dalam jadwal tersebut dibuat secara tertib namun fleksibel agar konsumen juga dapat mengikuti aturan yang berlaku sehingga pemenuhan dari masing-masing tercapai.

Hasil kedua perhitungan CSI sebesar 92,40 % yang berarti pada kisaran antara 81% - 100% dan masuk kategori konsumen "Sangat Puas" akan terpenuhinya kebutuhan bunker perusahaannya. Namun pada item pernyataan harga produk (bahan bakar minyak) yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas produk memiliki nilai tingkat kepuasan terendah dengan skor 4,54. Salah satu solusi untuk menangani keadaan tersebut dengan membuat perbandingan harga produk bahan bakar kapal yang sesuai dipasaran dan mempertahankan kualitas bahan bakar. Sebelum melakukan perbandingan harga produk bahan bakar kapal, PT. Pelayaran Athalla Putra Cipunagara harus memastikan kualitas produk dengan cara menguji kadar kandungan dalam bahan bakar minyak sebelum dilakukannya proses bunker. Hal ini bertujuan untuk melihat apakah kandungan yang ada di dalam bahan bakar minyak tersebut sesuai dengan SOP dan tidak membahayakan saat melakukan proses bunker.

## Referensi

- [1] Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- [2] Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- [3] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [4] Yusi, M. Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kuantitatif*. Indonesia: Citra Books Indonesia.
- [5] Yulianto, Andri R. 2018. *Jurnal Ekonomi*. Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, 20 (2), 241-258
- [6] Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [7] Anggraini, Lulu Dian, dkk. 2013. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Malang: Jurnal Industri Vol. 4 No. 2 Hal 74-81.
- [8] Andrean Halim, Huzainsyahnoor Aksad. 2016. *Aplikasi Penerapan Customer Satisfaction Index pada Pelayanan Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru*. ISSN: 2089-3787.

- [9] Satria Wijaya. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Bagian Keuangan dengan Metode Customer Satisfacion Index*. Bali: Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi Vol. 3 No. 1 Hal 11-17. eISSN: 2502-8995 p-ISSN 2460-8181.
- [10] Gigih, Rasyid, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan*. JURNAL MANAJEMEN, 07, 47–67.