



## Analisis Kebutuhan Pelatihan Tenaga Kerja Bagasi di Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar

Oktavera Sulistiana<sup>1</sup>, Isnen Rajadiharta<sup>2</sup>, Dewi Usabeni<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Politeknik Pelayaran Barombong

### Info Artikel :

Diterima 12 Maret, 2023

Direvisi 20 Maret, 2023

Dipublikasikan 31 Maret 2023

### Keyword:

*Training Need Analysis*

*Baggage Labor*

*Baggage Service Users*

*Passenger ship Service Standards*

### Kata Kunci:

Analisis kebutuhan pelatihan

Tenaga Kerja Bagasi

Pengguna Jasa Tenaga Kerja

Bagasi

Standar Pelayanan Penumpang

Angkutan Laut

### ABSTRACT

*Training Need Analysis (TNA) or training needs analysis which is a reflection of the actual situation faced by prospective trainees in carrying out their work/tasks. In analyzing training needs, try to compare the results of the current work (performance) that they are doing with what is desired (expected performance) according to predetermined operating standards. This study used a descriptive method, classified into 2 groups of data, namely qualitative and quantitative/Mixed Methods. baggage/baggage labor, and 308 respondents from 500 users of baggage labor services using random sampling technique. The method of data analysis in this study uses descriptive analysis techniques. The results of the study show that the perceptions of service users regarding baggage labor services at the Port of Makassar are generally in the good category, but in terms of security, order and ease of response, doubtful is in second place, greater than the response of strongly agreeing to these two aspects. The perception of baggage workers on the six aspects measured in transportation services is good in general, but if we look in more detail based on several anomaly choices, the safety aspect needs to be given more attention because 29.88% chose not suitable, 29.19% chose doubtful and only 25.19% conform. The training needs needed to improve baggage worker services at Makassar Port are regarding safety with K3 material, security and order with ISPS Code material, convenience and comfort with Service Culture and Customer Satisfaction material.*

### ABSTRAK

*Training Need Analysis (TNA) atau analisis kebutuhan pelatihan yang merupakan cerminan keadaan sesungguhnya ketika dihadapi oleh para calon peserta pelatihan dalam melaksanakan pekerjaan/tugasnya. Dalam menganalisis kebutuhan pelatihan, mencoba untuk membandingkan antara hasil pekerjaan (kinerja) sekarang yang sedang mereka kerjakan dengan apa yang diinginkan (kinerja yang diharapkan) sesuai dalam standar operasi yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, diklasifikasikan menjadi 2 kelompok data yaitu kualitatif dan kuantitatif/Mixed Methods Data penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui observasi lapangan dan penyebaran angket bagi tenaga kerja bagasi maupun bagi pengguna jasa, dengan jumlah responden 145 dari seluruh populasi 402 Buruh bagasi/tenaga kerja bagasi, dan 308 responden dari 500 pengguna jasa tenaga kerja bagasi dengan menggunakan teknik *random sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna jasa terhadap layanan tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar secara garis besar dalam kategori baik, namun pada aspek keamanan ketertiban dan kemudahan respon ragu-ragu berada di urutan kedua lebih besar dari respon sangat setuju atas kedua aspek ini. Persepsi Tenaga Kerja Bagasi terhadap keenam aspek yang diukur dalam pelayanan jasa angkutan jika dilihat secara garis besar sudah baik, namun jika dilihat lebih rinci berdasarkan beberapa anomali pilihan, aspek keselamatan perlu menjadi perhatian lebih karena 29.88% memilih tidak sesuai, 29.19% memilih ragu-ragu dan hanya 25.19% sesuai. Kebutuhan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar adalah mengenai keselamatan dengan materi K3, keamanan dan ketertiban dengan materi ISPS Code, kemudahan dan kenyamanan dengan materi Budaya Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.*



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:

Isnen Rajadiharta

Email: [irajaleebae@gmail.com](mailto:irajaleebae@gmail.com)

## Pendahuluan

Pelabuhan merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan berupa jasa transportasi dan logistik. Pelabuhan memiliki peran penting dalam rangka melayani kegiatan *supply chain management*, sebagai media tempat kapal bersandar untuk melakukan aktifitas perpindahan manusia maupun menjadi tempat kegiatan bongkar dan muat barang. Transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan mengangkut, atau mengalihkan objek berupa muatan maupun penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Miftahul, 2021). Dalam kegiatan perpindahan manusia dari suatu tempat ke tempat lain khususnya dengan menggunakan angkutan laut yaitu kapal penumpang, ini tidak terlepas dari peran layanan pelaku jasa pengangkut barang bagasi penumpang yaitu buruh bagasi (porter).

Buruh bagasi/tenaga kerja bagasi pelabuhan merupakan pekerja sektor informal yang bekerja menyesuaikan jadwal berangkat dan datangnya kapal penumpang yaitu dengan membantu membawakan barang bagasi penumpang. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pada Pasal 1 angka 2 yang dimaksud dengan tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat (Endah, 2015). Dalam menjalankan aktivitasnya para buruh bagasi ini mengandalkan kemampuan fisiknya dalam memberikan jasanya, semakin banyak jasa yang diberikan maka semakin besar pula upah yang akan didapatkannya, untuk mendapat barang bawaan yang banyak, maka tenaga kerja bagasi memerlukan kecepatan mencari barang penumpang, kemampuan negosiasi dan kecepatan membawa barang (Cahyono, 2003). Dari hasil survei yang dilakukan mahasiswa profesi fisioterapi Universitas Hasanuddin diperoleh data dari 23 Tenaga kerja angkut di Pelabuhan Paotere makassar didapatkan kurangnya penerapan sikap kerja ergonomis pada aktivitas *manual handling*, serta kurang amannya lingkungan kerja. Pada *nordic body map* didapatkan tenaga kerja keluhan sakit didominasi pada beberapa bagian tubuh yaitu leher, punggung dan pinggang. Sedangkan hasil *brief* menunjukkan dominan tingkat risiko tinggi pada tangan dan pergelangan, leher, bahu, dan punggung (NR, FJ, & Arf, 2020).

Pengguna jasa Tenaga Kerja Bagasi adalah penumpang perorangan atau kelompok yang membutuhkan layanan jasa tenaga kerja bagasi untuk mengangkat barang bawaannya dari dan/atau ke kapal sampai ke terminal penumpang maupun area parkir atau *taxi station*. Sebagai pengguna jasa buruh bagasi/tenaga kerja bagasi sudah selayaknya

penumpang mengharapkan barang bawaannya selalu dalam kondisi baik dan aman, karena tidak sedikit dari penumpang yang merasa kecewa atau kurang puas atas pelayanan yang didapatkan yaitu dengan membawakan barang asal-asalan, rusak, bahkan hilang.

Standar pelayanan penumpang angkutan laut menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM. 37 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, bahwa standar pelayanan penumpang angkutan laut terdiri dari standar pelayanan penumpang angkutan di terminal dan standar pelayanan penumpang angkutan di kapal. Standar pelayanan penumpang angkutan di terminal wajib disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal penumpang meliputi pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan dan ketertiban. pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan dan pelayanan kesetaraan.

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) atau biasa dikenal dengan PT. Pelni sebagai salah satu operator angkutan penumpang kapal laut, memberlakukan bagasi gratis untuk 50 kilogram (kg) barang bawaan penumpang. Ridwan Mandaliko selaku kepala cabang PT. Pelni Makassar menjelaskan sesuai peraturan perusahaan bagasi bebas adalah barang bawaan yang dibebaskan biaya berupa barang jinjingan dapat diangkat satu tangan oleh penumpang bertiket untuk tidak membutuhkan bantuan orang lain. Selain itu, barang juga tidak boleh diseret atau dipikul saat embarkasi atau naik ke kapal. Ukuran volume bagasi bebas bea dengan ukuran maksimal 0,175 m<sup>3</sup> (meter kubik) atau 30 cm x 30 cm x 30 cm atau setara satu koper/koli dengan berat maksimal 50 kg (Sylke, 2019).

Berangkat dari informasi diatas maka untuk memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang diperlukan analisis kebutuhan pelatihan (*Training need Analysis*) untuk para buruh bagasi/tenaga kerja bagasi sebagai keterampilan pendukung kegiatan pelayanan angkutan laut dari sisi Pelabuhan agar permasalahan dan keluhan tersebut dapat diatasi dan memberikan dampak positif terhadap kedua belah pihak,. Dari latar belakang yang telah diungkap di atas maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Kebutuhan Pelatihan bagi Tenaga Kerja Bagasi Di Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar”

## Metode

Penelitian pada *training need analysis* menggunakan metode deskriptif, diklasifikasikan

menjadi 2 kelompok data yaitu kualitatif dan kuantitatif Penelitian ini menggunakan desain penelitian *Mixed Methods*. Sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2013) *Mixed Methods* adalah metode penelitian dengan mengombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif. Data penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui observasi lapangan dan penyebaran angket bagi tenaga kerja bagasi maupun bagi pengguna jasa. Dari obsevasi dan angket yang di sebar didapatkan 402 responden dari tenaga kerja bagasi dan 500 responden pengguna jasa tenaga buruh bagasi selama kurang lebih 2 minggu. Untuk pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *random sampling*, maka dari 402 data responden tenaga kerja bagasi yang berhasil dikumpulkan, data yang digunakan untuk diolah sebagai sampel adalah sebesar 145 sampel, angka ini lebih besar dari 25% dari jumlah responden yang ada setelah mempertimbangkan kelayakan dari data respon yang diterima, dan untuk pengguna jasa tenaga kerja bagasi terkumpul sekitar 500 responden dan setelah dilakukan pemilihan kelayakan respon maka diambil sample sejumlah 308 respon. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu dimulai dengan tahapan menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca.

Pedoman perhitungan persentase yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Membuat tabel dengan kolom. Nomor urut, alternatif jawaban, frekuensi jawaban dan persentasenya
2. Mencari frekuensi jawaban yang diobservasikan (f) dengan jalan menjumlahkan *tally* dari setiap alternatif jawabannya
3. Mencari frekuensi keseluruhan (n) dengan jalan menjumlahkan frekuensi dari setiap alternatif jawaban

a. Mencari persentase dengan rumus:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

**Keterangan :**

- P = Prosentase Jawaban  
 f = Frekuensi Jawaban  
 N = Jumlah Seluruh Jawaban  
 100% = Bilangan Tetap

4. Mengadakan analisis dan penafsiran data yang diolah sebagai hasil jawaban responden, untuk penafsiran hasil pengolahan data tersebut. Peneliti berpedoman terhadap pembagian prosentase di bawah ini. Adapun standar prosentase dari jawaban yang diberikan yaitu:

- 100% = Seluruhnya memberikan jawaban  
 75% - 99% = Sebagian besar memberikan jawaban

- 51% - 74% = Lebih dari setengahnya memberikan jawaban  
 50% = Setengahnya memberikan jawaban  
 26% - 49% = Hampir setengahnya memberikan jawaban  
 1% - 25% = Sebagian kecil memberikan jawaban  
 0.01% - 0,995 = Sedikit yang memberikan jawaban  
 0% = Tidak seorangpun memberikan jawaban

(Herdiansyah, 2011)

## Hasil dan Pembahasan

Temuan penelitian terkait kebutuhan pelatihan bagi tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar dengan dua kelompok responden yaitu pengguna jasa tenaga kerja bagasi dan tenaga kerja bagasi dalam memberikan persepsi adalah sebagai berikut:

1. Respon dari pengguna jasa tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar
  - a. Persepsi terhadap Aspek Keselamatan

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	25.65
Sesuai (4)	47.40
Ragu-ragu (3)	23.81
Tidak Sesuai (2)	2.49
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.65

- b. Persepsi terhadap Aspek Keamanan/Ketertiban

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	21.92
Sesuai (4)	49.11
Ragu-ragu (3)	24.03
Tidak Sesuai (2)	4.30
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.65

- c. Persepsi terhadap Aspek Keandalan/Keteraturan

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	25.26
Sesuai (4)	42.66
Ragu-ragu (3)	25.13
Tidak Sesuai (2)	5.97
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.91

- d. Persepsi terhadap Aspek Kenyamanan

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	23.40
Sesuai (4)	49.15
Ragu-ragu (3)	22.91
Tidak Sesuai (2)	3.57
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.97

e. Persepsi terhadap Aspek Kemudahan

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	29.22
Sesuai (4)	52.16
Ragu-ragu (3)	14.29
Tidak Sesuai (2)	14.29
Sangat Tidak Sesuai (1)	1.30

f. Persepsi terhadap Aspek Kesetaraan

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	31.49
Sesuai (4)	50.78
Ragu-ragu (3)	13.51
Tidak Sesuai (2)	3.12
Sangat Tidak Sesuai (1)	1.10

2. Respon dari Tenaga Kerja Bagasi di Pelabuhan Makassar

a. Persepsi terhadap Aspek Keselamatan

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	3.23
Sesuai (4)	25.19
Ragu-ragu (3)	29.19
Tidak Sesuai (2)	29.88
Sangat Tidak Sesuai (1)	12.52

b. Persepsi terhadap Aspek Keamanan/Ketertiban

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	22.18
Sesuai (4)	46.67
Ragu-ragu (3)	25.06
Tidak Sesuai (2)	5.52
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.57

c. Persepsi terhadap Aspek Keahlian/Keteraturan

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	29.11
Sesuai (4)	46.38
Ragu-ragu (3)	22.21
Tidak Sesuai (2)	22.21
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.46

d. Persepsi terhadap Aspek Kenyamanan

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	22.63
Sesuai (4)	46.29
Ragu-ragu (3)	29.36
Tidak Sesuai (2)	1.55
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.00

e. Persepsi terhadap Aspek Kemudahan

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	29.22
Sesuai (4)	52.16
Ragu-ragu (3)	14.29
Tidak Sesuai (2)	14.29
Sangat Tidak Sesuai (1)	1.30

f. Persepsi terhadap Aspek Kesetaraan

Respon	Persen(%)
Sangat Sesuai (5)	38.62
Sesuai (4)	47.93
Ragu-ragu (3)	13.10
Tidak Sesuai (2)	0.34
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.00

Berikut adalah pembahasan dengan membandingkan respon dari pengguna jasa dan tenaga kerja bagasi atas aspek-aspek yang diukur melalui pertanyaan dalam bentuk angket terhadap masing-masing kelompok responden.

1. Aspek Keselamatan

Rekap respon kedua kelompok responden terkait aspek keselamatan ini adalah sebagai berikut:

Respon	Persen atas Total Respon	
	Pengguna Jasa	Tenaga Kerja Bagasi
Sangat Sesuai (5)	25.65	3.23
Sesuai (4)	47.40	25.19
Ragu-ragu (3)	23.81	29.19
Tidak Sesuai (2)	2.49	29.88
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.65	12.52

Jika dilihat persepsi tenaga kerja bagasi terkait respon terhadap penilai atas pertanyaan yang diberikan selain kedua pertanyaan yang ditanyakan kepada kedua kelompok responden dengan nilai 1 (sangat tidak sesuai) dan 2 (tidak sesuai) adalah sebagai berikut:

Nomor Pertanyaan	Isi Pertanyaan	Persen Jawaban		
		Nilai 1	Nilai 2	Jumlah
1	Kepernikaan atau sertifikasi Keselamatan atau Keselamatan Kerja (K3)	22.07	44.14	66.21
2	Pernah mengikuti pelatihan/pengujian tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja	17.24	49.66	66.90
5	Kepastian dalam mempekerjakan/pringatan keselamatan di kapal dan wilayah pelabuhan lainnya	13.79	30.34	44.14
6	Kesadaran awak tidak memakainya bekerja/mengangkat bagasi saat merasa tidak sehat	7.59	24.83	32.41
7	Pengalaman tidak pernah mengalami keluhan nyeri punggung saat mengangkat barang	4.83	20.69	25.52
8	Pengalaman tidak pernah mengalami sakit kepala atau sesak nafas atau gangguan kesehatan lain saat saya bekerja	2.76	13.10	15.86
9	Pengalaman tidak pernah mendapati teman/pelanggan yang mengalami sakit nafas atau gangguan kesehatan lain saat saya bekerja	2.07	2.07	4.14

Dari tabel di atas, menunjukkan 66,21% memberikan respon bahwa mereka tidak memiliki sertifikat Kesehatan dan Keselamat Kerja (K3), 66,90% memberikan respon bahwa mereka tidak pernah mengikuti pelatihan terkait Kesehatan dan Keselamat Kerja (K3). Terkait aspek keselamatan 44,14% responden mengabaikan kepatuhan atas peringatan keselamatan di kapal dan wilayah pelabuhan lainnya, 32,41 % memberi respon memaksakan bekerja/mengangkat bagasi saat merasa tidak sehat, 25,52% mengalami keluhan nyeri punggung saat mengangkut barang/bagasi. Sementara untuk pengalaman tidak pernah mengalami sakit kepala atau sesak napas atau gangguan kesehatan lain saat bekerja hanya 15,86%, demikian juga dengan pengalaman tidak pernah mendapati teman/pelanggan yang mengalami sesak nafas atau gangguan kesehatan lain saat bekerja hanya 4,14%.

Berdasarkan uraian-uraian data dari respon aspek keselamatan terutama berdasarkan respon tenaga kerja bagasi yang telah disajikan terlihat bahwa aspek keselamatan masih sangat membutuhkan perhatian lebih lanjut dan masih sangat dibutuhkan untuk dilakukan pelatihan/sosialisasi bagi tenaga kerja bagasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) meliputi prosedur keselamatan kerja, sikap tubuh, kesadaran akan risiko kesehatan diri dan penanganan atas keluhan kesehatan sesama pekerja atau pelanggan yang membutuhkan penanganan segera. Dalam hal penanganan atas keluhan kesehatan sesama pekerja atau pelanggan yang membutuhkan penanganan segera sifatnya adalah sebagai pengetahuan tambahan sebagai salah satu bentuk kewaspadaan dan pengetahuan tambahan, tidak bersifat *urgent* dibandingkan dengan item-item pertanyaan lainnya.

## 2. Aspek Keamanan dan Ketertiban

Rekap respon kedua kelompok responden terkait aspek keamanan dan ketertiban ini adalah sebagai berikut:

Respon	Persen atas Total Respon	
	Pengguna Jasa	Tenaga Kerja Bagasi
Sangat Sesuai (5)	21.92	22.18
Sesuai (4)	49.11	46.67
Ragu-ragu (3)	24.03	25.06
Tidak Sesuai (2)	4.30	5.52
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.65	0.57

Untuk 2 pertanyaan tambahan yang diberikan kepada tenaga kerja bagasi terkait pengukuran pengetahuan tenaga kerja bagasi terhadap aturan terkait keamanan kapal dan fasilitas Pelabuhan (*ISPS Code = International Ship and Port Facilities Security Code*) pada pertanyaan nomor

10 dan kepatuhan tenaga kerja bagasi untuk tidak melanggar/memasuki daerah yang terlarang (ada tanda larangan masuk) baik di kapal maupun di fasilitas Pelabuhan sesuai nomor pertanyaan 12, respon yang diberikan adalah sebagaimana tabel berikut:

Nomor Pertanyaan	Item Pertanyaan	Persen Jawaban		
		Nilai 5	Nilai 4	Nilai 3
10	Pengetahuan tentang adanya aturan terkait keamanan kapal dan fasilitas Pelabuhan di Pelabuhan ( <i>ISPS Code</i> )	13.10	45.52	33.10
12	Kepatuhan untuk tidak melanggar/memasuki daerah yang terlarang (ada tanda larangan masuk) baik di kapal maupun di fasilitas pelabuhan	22.07	46.21	24.14

Berdasarkan apa yang disajikan pada tabel di atas, terlihat bahwa respon atas kedua pertanyaan terkait pengetahuan tenaga kerja bagasi terhadap aturan adanya aturan *ISPS Code* terlihat bahwa 45,52% tenaga kerja bagasi setuju bahwa mereka mengetahui, di urutan kedua sebesar 33,10% menyatakan ragu-ragu dan 13,10% menyatakan sangat setuju bahwa mereka mengetahui. Untuk respon terhadap pertanyaan terkait kepatuhan tenaga kerja bagasi untuk tidak melanggar/memasuki daerah yang terlarang (ada tanda larangan masuk) baik di kapal maupun di fasilitas Pelabuhan terkait aturan *ISPS Code* terlihat bahwa 46,21% tenaga kerja bagasi setuju bahwa mereka mematuhi aturan tersebut, di urutan kedua sebesar 24,14% menyatakan ragu-ragu dan 22,07% menyatakan sangat setuju bahwa mereka mengetahui.

Dari anomali terkait keragu-raguan responden yang cukup besar atas kedua item pertanyaan ini nampaknya keragu-raguan tersebut perlu diantisipasi dengan adanya penguatan-penguatan berupa peringatan-peringatan tertulis atau penyuluhan terkait risiko apabila aturan dan kepatuhan akan aturan ini diabaikan. Dari aspek kebutuhan pelatihan, walaupun pengetahuannya sudah dimiliki oleh tenaga kerja bagasi namun pendalaman topik *ISPS Code* ini nampaknya masih diperlukan untuk menghilangkan respon keragu-raguan dari tenaga kerja bagasi akan pentingnya aturan ini dipatuhi saat mereka melaksanakan pekerjaan di kapal maupun di fasilitas-fasilitas pelabuhan yang ada.

## 3. Aspek Keandalan dan Keteraturan

Rekap penilaian dan perbandingan hasil respon dari kelompok pengguna jasa dan kelompok responden tenaga kerja bagasi untuk aspek keandalan dan keteraturan adalah sebagaimana berikut:

Respon	Persen atas Total Respon	
	Pengguna Jasa	Tenaga Kerja Bagasi
Sangat Sesuai (5)	25.26	29.11
Sesuai (4)	42.66	46.38
Ragu-ragu (3)	25.13	22.21
Tidak Sesuai (2)	5.97	1.84
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.91	0.46

Dari tabel di atas terlihat bahwa ke dua kelompok memberikan respon tertinggi setuju dan menganggap sesuai atas pertanyaan-pertanyaan terkait aspek kehandalan dan keteraturan, 42,66% pengguna jasa dan 46,38% tenaga kerja bagasi memberikan respon ini, sedangkan untuk respon sangat sesuai menghasikan sebesar 25,26% dari pengguna jasa dan 29,11% dari tenaga kerja bagasi. Berdasarkan pilihan respon dominan berupa sesuai dan sangat sesuai dari kedua kelompok responden ini terlihat bahwa aspek kehandalan dan keteraturan telah dilaksanakan dan dipenuhi dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kerja bagasi.

Dari data tersebut aspek kehandalan dan keteraturan bukan termasuk dalam daftar hal yang perlu diberikan dalam pelatihan bagi tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar, mengingat hasil penilaian dari perspektif pengguna jasa maupun tenaga kerja bagasi yang mengindikasikan nilai yang telah baik.

#### 4. Aspek Kenyamanan

Sebaran persentasi respon masing-masing kelompok responden adalah sebagaimana berikut:

Respon	Persen atas Total Respon	
	Pengguna Jasa	Tenaga Kerja Bagasi
Sangat Sesuai (5)	23.40	22.63
Sesuai (4)	49.15	46.29
Ragu-ragu (3)	22.91	29.36
Tidak Sesuai (2)	3.57	1.55
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.97	0.00

Dari uraian di atas, secara garis besar terlihat bahwa aspek kenyamanan pelayanan tenaga kerja bagasi sudah sesuai dan sangat sesuai. Namun dengan adanya anomali respon ragu-ragu yang cukup besar karena lebih dari 25% dengan 5 pilihan respon jawaban maka hal ini seharusnya cukup perlu menjadi perhatian. Jika dilihat lebih rinci berdasarkan pertanyaan yang diberikan, maka nilai ragu-ragu terbesar adalah pada pertanyaan nomor 23 tentang apakah tenaga kerja bagasi mengutamakan kenyamanan penumpang saat menawarkan jasa sebesar 35,86% dan pertanyaan nomor 24 tentang apakah tenaga kerja bagasi tidak saling berebut dalam mencari pelanggan sebesar

33,33%. Hal menarik dari respon ini adalah walaupun di aspek kehandalan terlihat dari data bahwa Sebagian besar tenaga kerja bagasi telah memiliki pelanggan tetap untuk dilayani pengangkutan bagasinya namun perilaku saling berebut dalam mencari pelanggan tetap dilakukan oleh tenaga kerja bagasi.

Jika dihubungkan perilaku ini dengan kebutuhan pelatihan bagi tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar maka hal yang perlu ditambahkan dalam kurikulum pelatihan adalah terkait prinsip-prinsip dan norma-norma pelayanan yang perlu untuk diberikan.

#### 5. Aspek Kemudahan

Rekap perbandingan respon untuk aspek kemudahan yang ditanyakan kepada kedua responden adalah sebagaimana berikut:

Respon	Persen atas Total Respon	
	Pengguna Jasa	Tenaga Kerja Bagasi
Sangat Sesuai (5)	21.92	22.18
Sesuai (4)	49.11	46.67
Ragu-ragu (3)	24.03	25.06
Tidak Sesuai (2)	4.30	5.52
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.65	0.57

Dari data respon kedua kelompok responden di atas nampaknya tidak ada hal dalam aspek kemudahan yang perlu diberikan penguatan dalam bentuk pelatihan kepada para tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar. Tenaga kerja bagasi dan pengguna jasa telah menunjukkan respon tinggi dalam aspek kemudahan, tenaga kerja bagasi memberikan penawaran jasa sejak kedatangan pelanggan dari area parkir/di luar wilayah terminal dan/atau sejak proses debarkasi dimulai sampai mendapatkan kendaraan untuk keluar wilayah pelabuhan. Tenaga kerja bagasi juga telah memiliki kesadaran untuk membantu penumpang selaku pengguna jasa mencari *seat/kamar* sesuai dengan nomor *seat/kamar* yang ada pada tiket.

#### 6. Aspek Kesetaraan

Rekap respon pengguna jasa dan tenaga kerja bagasi atas kedua pertanyaan dalam pengukuran aspek kesetaraan adalah sebagai berikut:

Respon	Persen atas Total Respon	
	Pengguna Jasa	Tenaga Kerja Bagasi
Sangat Sesuai (5)	31.49	38.62
Sesuai (4)	50.78	47.93
Ragu-ragu (3)	13.51	13.10
Tidak Sesuai (2)	3.12	0.34
Sangat Tidak Sesuai (1)	1.10	0.00

Dari table diatas dapat menunjukkan bahwa respon atas aspek kesetaraan, kedua kelompok memberikan respon yang tinggi. dimana setengah

dari kedua kelompok responden memilih setuju dengan 50,78% dari pengguna jasa dan 47,93% dari tenaga kerja bagasi. Pilihan sangat sesuai sebesar 38,62% dari tenaga kerja bagasi dan 31,49% dari pengguna jasa. Selebihnya 13,51% dari pengguna jasa dan 13,10% dari tenaga kerja bagasi masih ragu-ragu. Respon sebesar 3,12% dari pengguna jasa dan 0,34% dari tenaga kerja bagasi memilih tidak sesuai, dan 1,10% dari pengguna jasa memilih sangat tidak sesuai, dan 0,00% dari tenaga kerja bagasi.

Berdasarkan respon diatas, terlihat bahwa tenaga kerja bagasi telah memberlakukan tarif yang sama kepada semua pelanggan untuk barang dengan ukuran dan berat yang sama/hampir sama, tenaga kerja bagasi telah menyadari perlunya bekerjasama dengan sesama tenaga kerja bagasi lainnya seperti ketika mendapatkan pengguna jasa yang membawa barang dengan beban/jumlah barang/bagasi yang melebihi kemampuan angkut untuk 1 orang(maksimal 50 kg) demi kepentingan bersama, sehingga tidak ada hal tertkait aspek kesetaraan ini yang perlu dibahas/diberikan dalam pelatihan bagi tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar.

### Kesimpulan

Analisis kebutuhan pelatihan bagi para tenaga kerja bagasi dilakukan dengan cara menilai dan mendeskripsikan persepsi dari pengguna jasa dan tenaga kerja bagasi yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM. 37 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal harus meliputi **pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan dan ketertiban, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan dan pelayanan kesetaraan.**

Kesimpulan atas hasil analisis terhadap data yang berhasil dikumpulkan adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pengguna jasa terhadap layanan tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar secara garis besar dalam kategori baik untuk semua aspek dengan pilihan mayoritas pengguna jasa memilih sesuai untuk pertanyaan yang diberikan, sangat sesuai di urutan kedua. Namun demikian, pada aspek keamanan ketertiban dan kemudahan respon ragu-ragu berada di urutan kedua lebih besar dari respon sangat setuju atas kedua aspek ini.
2. Persepsi tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar terhadap keenam aspek yang diukur dalam pelayanan jasa angkutan dan kondisi kerja di lapangan sama halnya dengan pengguna jasa jika dilihat secara garis besar sudah baik yang dibuktikan dengan pilihan respon sesuai atas pertanyaan di keenam aspek penilaian. Namun jika dilihat lebih rinci

berdasarkan beberapa anomali pilihan, maka aspek keselamatan perlu menjadi perhatian lebih karena 29,88% memilih tidak sesuai, 29,19% memilih ragu-ragu dan hanya 25,19% sesuai. Pilihan ini berbanding terbalik dengan penilaian dari pengguna jasa. Sama halnya responden pengguna jasa, pada aspek keamanan/ketertiban dan aspek kemudahan pilihan respon ragu-ragu juga lebih besar dibandingkan respon sangat sesuai. Pilihan ragu-ragu yang lebih besar juga diberikan oleh tenaga kerja bagasi pada aspek kenyamanan walaupun pilihan respon sesuai dari semua aspek tersebut tetap sebagai pilihan terbesar.

3. Kebutuhan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar adalah berdasarkan pilihan-pilihan tidak sesuai dan ragu-ragu yang cukup besar yang dipilih oleh salah satu atau kedua kelompok responden yang sudah diuraikan pada kesimpulan 1 dan 2. Topik pelatihan yang perlu diberikan bagi tenaga kerja bagasi adalah mengenai keselamatan dengan materi K3, keamanan dan ketertiban dengan materi ISPS Code, kemudahan dan kenyamanan dengan materi Budaya Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

### Referensi

- Alfonso, D. A. (2014). Terminal Penumpang Terpadu Di Pelabuhan Makassar. *eDimensi Arsitektur Petra*. Retrieved Maret 3, 2022, from <https://www.neliti.com/id/publications/184592/terminal-penumpang-terpadu-di-pelabuhan-makassar>
- Endah, P. (2015). *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan*. Semarang: University Press. Retrieved Februari 28, 2022, from <https://repository.usm.ac.id/files/skripsi/A11A/2015/A.111.15.0122/A.111.15.0122-05-BAB-II-20190819024649.pdf>
- Herdiansyah, H. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lineke, S. K. (2012). Tenaga kerja Bagasi Kapal Di Pelabuhan Kota Bitung. *Holistik, Journal Of Social And Culture*, 8. Retrieved Maret 15, 2022, from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/holistik/article/view/1272/1038>
- Reyvan. (2021). Teknik Triangulasi dalam Pengolahan Data Kualitatif.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian KOMBINASI (Mixed Methods)*. Bandung: CV ALFABETA. Retrieved 3 3, 2022
- Z, D. B. (2006). *Pedoman Pelaksanaan Training Need Analysis (TNA)*. Jakarta: academia.edu. Retrieved Februari 27, 2022, from [https://www.academia.edu/36041666/2-Pedoman\\_Pelaksanaan\\_Training\\_Need\\_Analysis\\_TNA\\_.doc](https://www.academia.edu/36041666/2-Pedoman_Pelaksanaan_Training_Need_Analysis_TNA_.doc)
- Zanuar, D. B. (2018). *Konsep dan Fungsi TNA (Training Need Analysis)*. Indonesia Kompetensi
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM. 37 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut