

INTI SARI

Kota Ternate sebagai pusat perekonomian di Maluku Utara yang menjadi pintu gerbang kegiatan ekspor (muat) dan impor (bongkar) barang dengan peti kemas. Terminal Peti Kemas Pelabuhan Ahmad Yani Ternate sebagai tempat pengiriman ekspor (muat) dan impor (bongkar) peti kemas yang berdiri sejak tahun 2008. Terminal Peti Kemas baru memiliki fasilitas dermaga dengan panjang 167 m dengan luas lapangan penumpukan 1.889 ha dan waktu kerja selama 355 hari/tahun dengan waktu operasi 14,75 jam/hari, adapun jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sampel yang diperoleh mempunyai kepercayaan 95 % dengan tingkat kesalahan 5 %, maka sampel yang dihasilkan adalah 28 pengguna jasa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja pelayanan Terminal Peti Kemas Pelabuhan Ahmad Yani Ternate Terhadap pengguna jasa peti kemas.

Evaluasi dilakukan dengan memproyeksikan pertumbuhan arus kapal dan arus peti kemas pada tahun 2015 sampai 2030 dengan metode *regresi linear* sedangkan untuk mengetahui kepuasan pelayanannya menggunakan uji validitas, uji reabilitas dan juga dengan metode *importance performance analysis* (IPA).

Hasil proyeksi menunjukkan pada tahun 2015 sampai 2020 tingkat pemakaian dermaga masih dibawah 40 % seperti yang disarankan UNCTAD, sedangkan pada tahun 2021 sampai 2030 tingkat pemakaian dermaga sudah cukup padat dan kapal harus menunggu untuk merapat ke dermaga. Hasil tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dari analisis kesenjangan (gap) yang telah diketahui bahwa pelayanan Terminal Peti Kemas Ahmad Yani Ternate belum dapat memuaskan pengguna jasa, yang ditujukan dengan nilai kesenjangan (gap) semua atribut adalah negatif dan yang paling besar menurut pengguna jasa Terminal Peti Kemas pelabuhan Ahmad Yani Ternate yang di tunjukkan dengan nilai -017 adalah indikator penampilan fisik (Tangible) pada pertanyaan kedua yaitu berupa kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan Terminal Peti Kemas. Terkait dengan hasil *importance performance analysis* (IPA) dapat diketahui bahwa atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan perusahaan Terminal Peti Kemas pelabuhan Ahmad Yani Ternate yaitu terdapat pada kuadran A dan B dimana kuadran A menunjukkan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan Terminal Peti Kemas.

Kata Kunci : Kinerja pelabuhan, BOR, tingkat kepuasan pelanggan, *importance performance analysis* (IPA)

ABSTRACT

Ternate city as a economic center in North Moluccas which becomes the gate of export and import activities (loading and unloading) of goods by using container. the container terminal of Ahmad Yani Ternate Port as a delivery place of export and import (Loading and unloading of container) was founded in 2008. The new container terminal had a quay with length of 167 m, a container yard with width of 1.889 ha and working time as long 355 days/year with operating time of 14,75 hours/day. There were 28 samples of service users are drawn using Slovin formula with 95 % confidence and 5 % error. This research aims to find out the performance of Container Terminal of the Ahmad Yani Ternate Port in delivering services to its users.

Evaluation is conducted by projecting the growth of vessel flow and container flow in the period of 2015 to 2030 using linear regression method, while users' satisfaction of the service was evaluated using validity test, reliability test and also important performance analysis (IPA).

The result of the projection shows that in the period of 2015 to 2020 the usage level of dock is still below 40 % as suggested by UNCTAD, whereas in the period of 2021 to 2030 the usage levels of dock are already quite crowded and the ships have to wait for it to dry dock. The results of the customer satisfaction based on the analysis of gaps (gap) show that the service of Container Terminal of Ahmad Yani Ternate Port cannot satisfy the service users, which be proven by the value of the gap (gap) of all attributes are negative and the biggest value according to the users of the container terminal of the Ahmad Yani Ternate Port is - 0.17, which is an indicator of tangible appearance (Tangible) on the second question in the form of completeness, readiness and hygiene equipment of Container Terminal. Associated with the results of importance performance analysis (IPA) can be seen that the attributes that can affect the company's customer satisfaction of Container Terminal in Ahmad Yani Ternate Port is found in the A and B quadrants where quadrant A shows the handling should be prioritized by the company of Container Terminal.

Key words: Port performance, BOR, users' satisfaction level, and importance performance analysis (IPA)