

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Sebelum penelitian ini dilakukan oleh penulis telah ada pula penelitian serupa yang dilakukan oleh PT. DKB pada tahun 2000. Pada penelitian yang dilakukan itu didapatkan hasil ukuran tingkat kepuasan berdasarkan kepentingan konsumen/owner dengan prioritas dari owner adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu (delivery)
2. Harga docking (coast)
3. Mutu pekerjaan (Quality)
4. Pelayanan termasuk didalamnya fasilitas (Service)

Janji dari PT. DKB khususnya UGJ III sendiri adalah pemberian jasa dengan pertimbangan :

1. Mutu (quality)
2. Harga yang wajar (coast)
3. Penyerahan kapal tepat waktu (delivery)
4. Serta pelayanan yang baik (service)

Setelah penulis melakukan penelitian dengan menganalisis “ pengaruh fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu “ terhadap kepuasan pengguna jasa galangan kapal, penelitian ini diadakan pada PT. DKB UGI III, maka didapatkan kesimpulan dan saran untuk perbaikan/implikasi.

A. KESIMPULAN

1. Variabel fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pengguna jasa galangan di PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari Unit Galangan Jakarta III. Hal ini dibuktikan dengan prosentase 95% dari 100% nilai sangat penting (prosentase jumlah skor, tabel 1,3, 5; halaman 38,39).
2. Ketiga variabel, yaitu fasilitas, mutu pekerjaan, dan ketepatan waktu mempunyai pengaruh yang sama untuk ketiganya dan tidak dapat ditentukan mana yang mempunyai pengaruh paling besar. Hasil dari wawancara dengan responden menyatakan ketiga hal tersebut tidak dapat dipisahkan dan mempunyai pengaruh yang sama terhadap penilaian owner. Hal ini turut dibuktikan dengan nilai yang sama dari ketiga variabel yang mempunyai nilai hitung sebesar 4,75 (perhitungan hasil dari tabel 2,4,6; halaman 38,39).

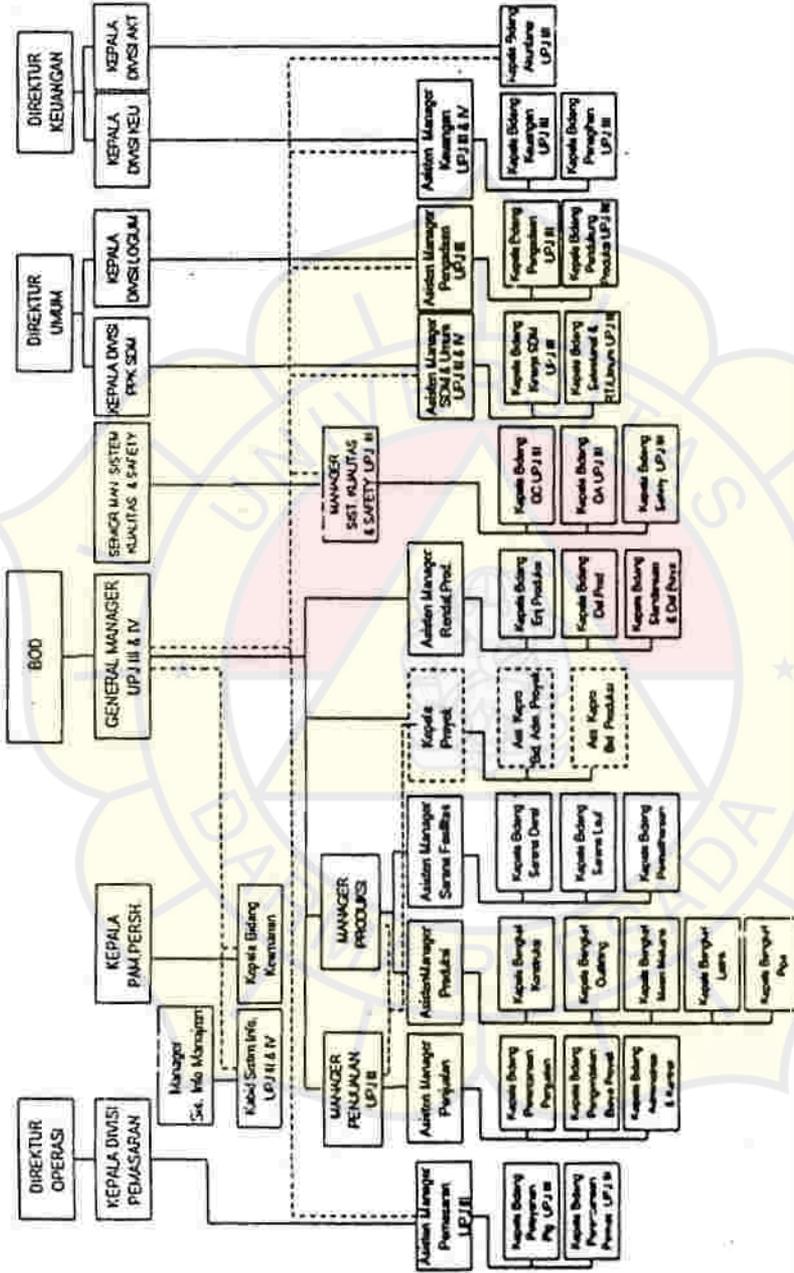
B. IMPLIKASI

1. PT. DKB sebagai perusahaan jasa galangan kapal yang menunjang industri perkapalan, hendaknya memperhatikan dengan seksama faktor fasilitas, mutu pekerjaan, dan ketepatan waktu, karena ketiga faktor tersebut akan menciptakan kepuasan konsumen. Pada akhirnya jika kepuasan owner tercipta akan memberikan keuntungan yang berarti terhadap PT.DKB UGI III.
2. Pelatihan-pelatihan karyawan untuk peningkatan SDM perlu direncanakan dan ditingkatkan untuk menjamin kualitas SDM yang handal pada PT. DKB UGI III. Ditambah dengan pelaksanaan yang konsekuen dari standar-standar yang diterapkan perusahaan, sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Investasi pada peningkatan sarana dan fasilitas mendorong terciptanya mutu pekerjaan yang baik (didukung pula dengan tenaga kerja yang berkualitas) yang pada akhirnya dengan didukung perencanaan waktu (time schedule) kerja yang baik pula dapat mewujudkan ketepatan waktu pekerjaan, sehingga ketiga hal tersebut dapat membuat kepuasan bagi pengguna jasa galangan kapal.

DAFTAR PUSTAKA

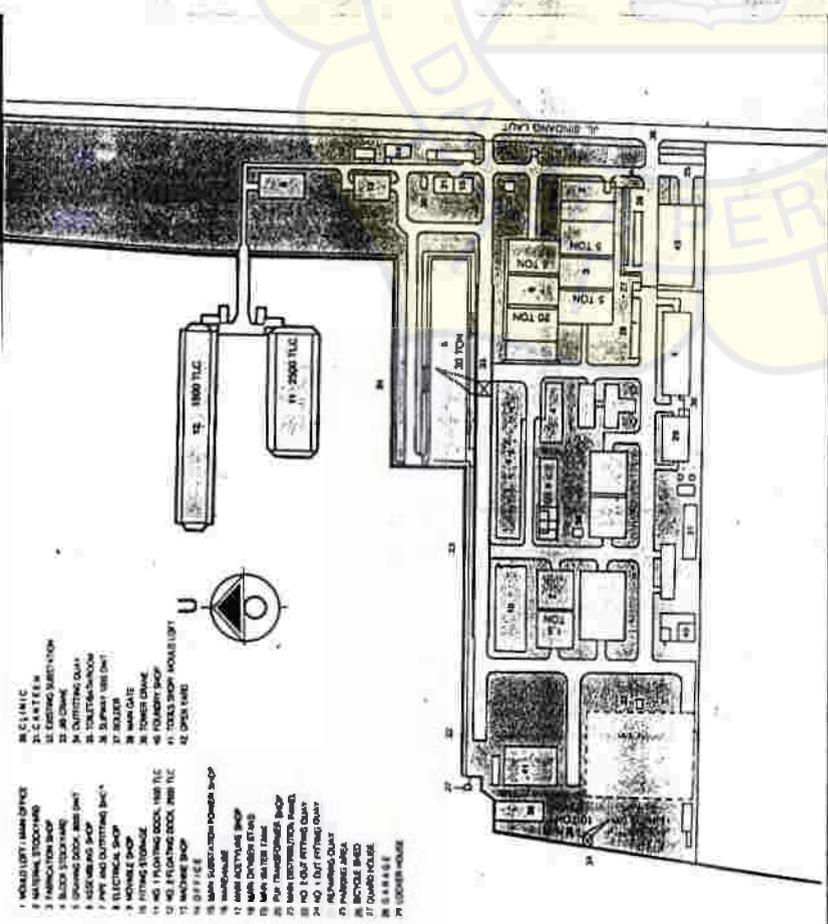
1. Alma Buchari. 1992. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* Edisi II. Alfabeta Bandung.
2. Marzuki Drs. *Metodologi Riset*. Cetakan VII. BPFE-UII. Yogyakarta.
3. Nawawi Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Cetakan VIII. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
4. RK Sembiring. 1995. *Analisis Regresi*. Penerbit ITB Bandung.
5. Samuel d coute/Carl de Boor. 1993. *Dasar-dasar Analisis Numerik*. University of Wisconsin, Madison. Erlangga.
6. Sitepu. Nirwana. 1993. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Kumpulan diktat kuliah. Universitas Padjajaran Bandung.
7. Sudjana, Prof.DR. M.A.,M.Sc. 1992. *Metoda Statistika*. Cet. V. Tarsito, Bandung.
8. Supranto. J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk menaikkan pangsa pasar)*. Cetakan I Rineka Cipta. Jakarta.
9. Tjiptono. Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi II, Cetakan 3. Penerbit Andi. Yogyakarta.
10. Kumpulan diktat kuliah *Manajemen Industri, Pengendalian Mutu, Analisa Numerik, Metode Penelitian Teknik, Teknik Reparasi Kapal, Teknik Produksi Kapal, Galangan Kapal, Statistik*. FT K - UNSADA, Jakarta.

STRUKTUR ORGANISASI
 UNIT PRODUKSI JAKARTA III

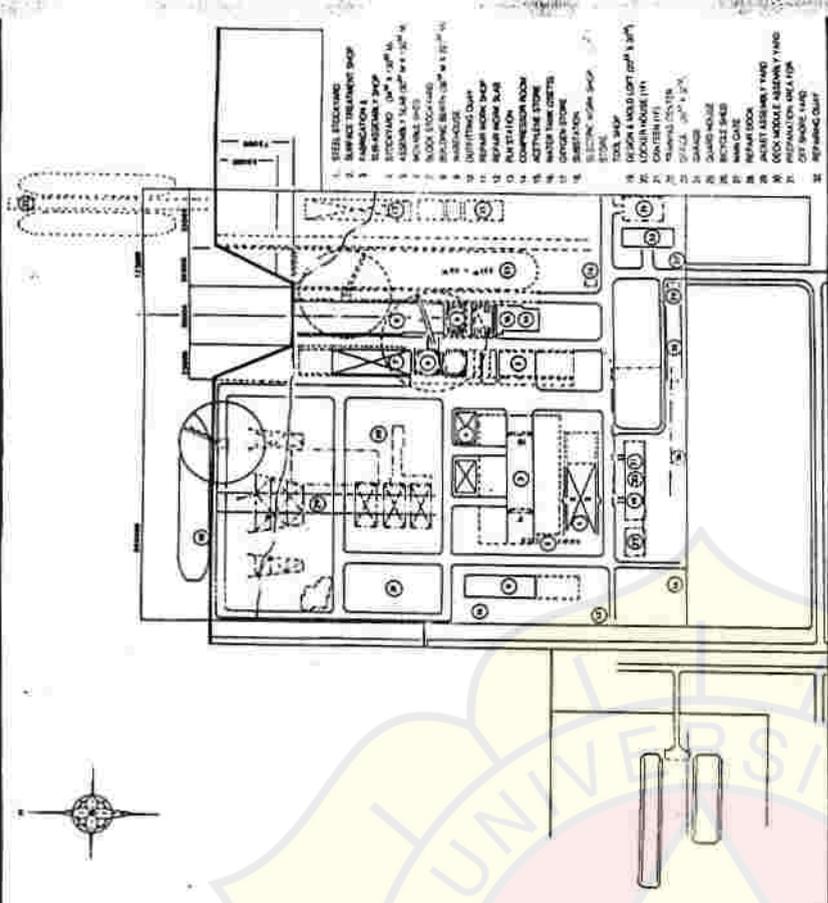


Lampiran 1. Struktur Organisasi PT. DKB UGJ III

PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari
 (Persero)
 DKB
 Direktur Utama
 (PEMERINTAH DAERAH)
 LAKSANAWAN



- 1 HULL LIGHT / MAIN OFFICE
- 2 MAIN TOWER
- 3 SHIP CENTER
- 4 SHIP CENTER
- 5 SHIP CENTER
- 6 SHIP CENTER
- 7 SHIP CENTER
- 8 SHIP CENTER
- 9 SHIP CENTER
- 10 SHIP CENTER
- 11 SHIP CENTER
- 12 SHIP CENTER
- 13 SHIP CENTER
- 14 SHIP CENTER
- 15 SHIP CENTER
- 16 SHIP CENTER
- 17 SHIP CENTER
- 18 SHIP CENTER
- 19 SHIP CENTER
- 20 SHIP CENTER
- 21 SHIP CENTER
- 22 SHIP CENTER
- 23 SHIP CENTER
- 24 SHIP CENTER
- 25 SHIP CENTER
- 26 SHIP CENTER
- 27 SHIP CENTER
- 28 SHIP CENTER
- 29 SHIP CENTER
- 30 SHIP CENTER
- 31 SHIP CENTER
- 32 SHIP CENTER
- 33 SHIP CENTER
- 34 SHIP CENTER
- 35 SHIP CENTER
- 36 SHIP CENTER
- 37 SHIP CENTER
- 38 SHIP CENTER
- 39 SHIP CENTER
- 40 SHIP CENTER
- 41 SHIP CENTER
- 42 SHIP CENTER
- 43 SHIP CENTER
- 44 SHIP CENTER
- 45 SHIP CENTER
- 46 SHIP CENTER
- 47 SHIP CENTER
- 48 SHIP CENTER
- 49 SHIP CENTER
- 50 SHIP CENTER
- 51 SHIP CENTER
- 52 SHIP CENTER
- 53 SHIP CENTER
- 54 SHIP CENTER
- 55 SHIP CENTER
- 56 SHIP CENTER
- 57 SHIP CENTER
- 58 SHIP CENTER
- 59 SHIP CENTER
- 60 SHIP CENTER
- 61 SHIP CENTER
- 62 SHIP CENTER
- 63 SHIP CENTER
- 64 SHIP CENTER
- 65 SHIP CENTER
- 66 SHIP CENTER
- 67 SHIP CENTER
- 68 SHIP CENTER
- 69 SHIP CENTER
- 70 SHIP CENTER
- 71 SHIP CENTER
- 72 SHIP CENTER
- 73 SHIP CENTER
- 74 SHIP CENTER
- 75 SHIP CENTER
- 76 SHIP CENTER
- 77 SHIP CENTER
- 78 SHIP CENTER
- 79 SHIP CENTER
- 80 SHIP CENTER
- 81 SHIP CENTER
- 82 SHIP CENTER
- 83 SHIP CENTER
- 84 SHIP CENTER
- 85 SHIP CENTER
- 86 SHIP CENTER
- 87 SHIP CENTER
- 88 SHIP CENTER
- 89 SHIP CENTER
- 90 SHIP CENTER
- 91 SHIP CENTER
- 92 SHIP CENTER
- 93 SHIP CENTER
- 94 SHIP CENTER
- 95 SHIP CENTER
- 96 SHIP CENTER
- 97 SHIP CENTER
- 98 SHIP CENTER
- 99 SHIP CENTER
- 100 SHIP CENTER



- 1 STEEL ERECTION
- 2 SHIP CENTER
- 3 SHIP CENTER
- 4 SHIP CENTER
- 5 SHIP CENTER
- 6 SHIP CENTER
- 7 SHIP CENTER
- 8 SHIP CENTER
- 9 SHIP CENTER
- 10 SHIP CENTER
- 11 SHIP CENTER
- 12 SHIP CENTER
- 13 SHIP CENTER
- 14 SHIP CENTER
- 15 SHIP CENTER
- 16 SHIP CENTER
- 17 SHIP CENTER
- 18 SHIP CENTER
- 19 SHIP CENTER
- 20 SHIP CENTER
- 21 SHIP CENTER
- 22 SHIP CENTER
- 23 SHIP CENTER
- 24 SHIP CENTER
- 25 SHIP CENTER
- 26 SHIP CENTER
- 27 SHIP CENTER
- 28 SHIP CENTER
- 29 SHIP CENTER
- 30 SHIP CENTER
- 31 SHIP CENTER
- 32 SHIP CENTER
- 33 SHIP CENTER
- 34 SHIP CENTER
- 35 SHIP CENTER
- 36 SHIP CENTER
- 37 SHIP CENTER
- 38 SHIP CENTER
- 39 SHIP CENTER
- 40 SHIP CENTER
- 41 SHIP CENTER
- 42 SHIP CENTER
- 43 SHIP CENTER
- 44 SHIP CENTER
- 45 SHIP CENTER
- 46 SHIP CENTER
- 47 SHIP CENTER
- 48 SHIP CENTER
- 49 SHIP CENTER
- 50 SHIP CENTER
- 51 SHIP CENTER
- 52 SHIP CENTER
- 53 SHIP CENTER
- 54 SHIP CENTER
- 55 SHIP CENTER
- 56 SHIP CENTER
- 57 SHIP CENTER
- 58 SHIP CENTER
- 59 SHIP CENTER
- 60 SHIP CENTER
- 61 SHIP CENTER
- 62 SHIP CENTER
- 63 SHIP CENTER
- 64 SHIP CENTER
- 65 SHIP CENTER
- 66 SHIP CENTER
- 67 SHIP CENTER
- 68 SHIP CENTER
- 69 SHIP CENTER
- 70 SHIP CENTER
- 71 SHIP CENTER
- 72 SHIP CENTER
- 73 SHIP CENTER
- 74 SHIP CENTER
- 75 SHIP CENTER
- 76 SHIP CENTER
- 77 SHIP CENTER
- 78 SHIP CENTER
- 79 SHIP CENTER
- 80 SHIP CENTER
- 81 SHIP CENTER
- 82 SHIP CENTER
- 83 SHIP CENTER
- 84 SHIP CENTER
- 85 SHIP CENTER
- 86 SHIP CENTER
- 87 SHIP CENTER
- 88 SHIP CENTER
- 89 SHIP CENTER
- 90 SHIP CENTER
- 91 SHIP CENTER
- 92 SHIP CENTER
- 93 SHIP CENTER
- 94 SHIP CENTER
- 95 SHIP CENTER
- 96 SHIP CENTER
- 97 SHIP CENTER
- 98 SHIP CENTER
- 99 SHIP CENTER
- 100 SHIP CENTER

MAIN ACTIVITIES :

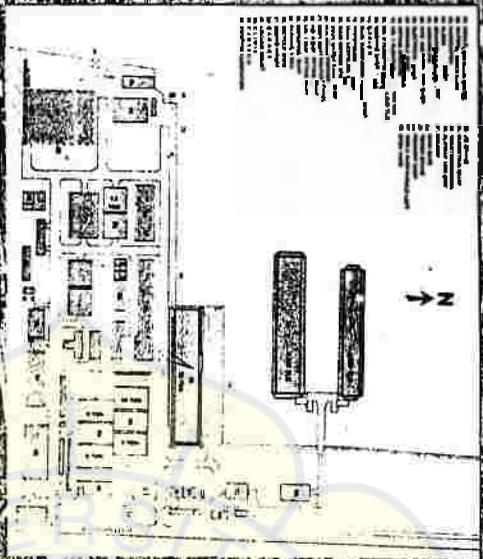
- Ship Design.
- New Building and Conversions of Ships up to 8,000 DWT.
- Docking and Repairs
- Marine / mechanical Engineering
- Alter Sales Agent for "HANSHIN" Marine Diesel Engine.
- Fabricators of Hatch-Covers, for KVAERNER BPT/GG A/S, Oslo - Norway.
- Agent for SEMBAWANG SHIPYARD LTD. Singapore.

MAIN FACILITIES :

- Graving Dock, Capacity 8,000 DWT, 22 M (B) X 120 M (L) X 7.2 M (D), with 30 ton level lifting crane.
- Slipway, Capacity 1,000 DWT.
- Two Floating Docks, Capacity 1,500 TLC and 2,500 TLC.

Lampiran 2: Lay out PT. DKB UGJ III

SHIPYARD UNIT JAKARTA-III



BRIEF HISTORY

On May 4, 1964, a shipyard named PT. CARVA PURRA DOCK YARD was established. The company activities were building and repairing of ships that was started in 1970.

Government Decree No. 3, 1977 changed this company into a state-owned company PT. PELITA BAHARI (PERSERO), under the supervision of Department of Communication and later on under the Department of Industry.

Later on the Government Decree No. 59/A 1990 merged it into PT. Dok & Perkapalan Kodia Bahari (Persero) and it became Shipyard Unit Jakarta-III.

LOCATION

Sliding Land No. 118, Cakrawala, Jakarta 14110, Indonesia.
 Tel: (62-201) 4381255, 3940710
 Fax: (62-201) 4344183
 Telex: 14108 PEBE IN

CAPACITY

Shipbuilding up to 8,500 DWT
 Ship repair up to 5,000 DWT

MAIN FACILITIES

- Covered Dock #1000 DWT
- Two Floating Docks
- 110 x 19.25 M Crd. 4,500 TUC
- 106 x 14.50 M Crd. 1,500 TUC
- Workshop
- Machine Shop
- Plate Shop
- Electro Shop
- Diesel Shop
- Paint Shop
- N.A. Shop
- Fiberglass Shop
- Grinding Shop
- Carpentry Shop
- Emergency Landing Strip

REFERENCES

- 6,000 DWT White Cargo Ship, KAWAN A
- 3,000 DWT Cargo Ship, CANTINA ZAYA
- 3,500 DWT White Cargo Ship, KAWAN B
- 2 X 7,100 HP Diesel Engine for Fishing Boat
- 7 CRT Crane Spool Crane Thruster
- 400 MW Diesel Turbine
- 1000 DWT Cargo Ship, KAWAN C



Lampiran 5. Daftar Pertanyaan

JURUSAN TEKNIK PERKAPALAN
FAKULTAS TEKNOLOGI KELAUTAN
UNIVERSITAS DARMA PERSADA

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang sedang saya tempuh, saya mohon dengan hormat kesediaan untuk membantu mengisi daftar pertanyaan dibawah ini, dengan jawaban yang sesuai.

Jawaban atas kuesioner ini sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang sedang saya laksanakan, yaitu tentang :

ANALISIS PENGARUH FASILITAS, MUTU PEKERJAAN DAN
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
GALANGAN KAPAL

Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 2 Juni 2002
Hormat saya,

Rudi Haryanto. S
98310018

Nama Perusahaan Pelayaran.

.....

Jabatan yang berwenang mengurus pelaksanaan reparasi kapal.

.....

Nama pejabat yang berwenang.

.....

Petunjuk : *Mohon semua pertanyaan dibawah ini dijawab dengan memberi tanda silang (X) didepan jawaban yang paling sesuai, dan isilah daftar pertanyaan dengan sebenar-benarnya.*

Jumlah kapal yang dimiliki perusahaan

- | | | |
|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| a. 1 (satu) kapal. | d. 4 (empat) kapal. | g. 7 (tujuh) kapal. |
| b. 2 (dua) kapal. | e. 5 (lima) kapal. | h. 8 (delapan) kapal. |
| c. 3 (tiga) kapal. | f. 6 (enam) kapal. | i. kapal. |

Penggunaan jasa galangan kapal PT. DKB UGJ-III

- | | | |
|---------------------|----------------------|------------------------|
| a. 1 (satu) kali. | d. 4 (empat) kali. | g. 7 (tujuh) kali. |
| b. 2 (dua) kali. | e. 5 (lima) kali. | h. 8 (delapan) kali. |
| c. 3 (tiga) kali. | f. 6 (enam) kali. | i. kali. |

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN OWNER

1. Kepentingan Owner

a. Fasilitas

1. Apakah fasilitas untuk pengedokan kapal merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?

- | | | |
|-------------------|------------------|------------------|
| a. Sangat penting | b. Penting | c. Cukup penting |
| d. Kurang penting | e. Tidak penting | |

2. Apakah fasilitas pada waktu proses pengedokan kapal merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?

a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting

3. Apakah fasilitas selama pengedokan kapal merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?

a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting

4. Apakah fasilitas kerja untuk reparasi kapal merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?

a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting

b. Mutu Pekerjaan

1. Apakah mutu pekerjaan untuk pengedokan kapal merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?

a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting

2. Apakah mutu pekerjaan pada proses pengedokan kapal merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?

a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting

3. Apakah mutu pekerjaan selama pengedokan merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?

a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting

4. Apakah mutu pekerjaan reparasi kapal merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?

a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting

c. Ketepatan Waktu

1. Apakah ketepatan waktu untuk pengedokan kapal merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?

- a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting
2. Apakah ketepatan waktu pada proses pengedokan kapal merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?
- a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting
3. Apakah ketepatan waktu selama pengedokan merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?
- a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting
4. Apakah ketepatan waktu pelaksanaan reparasi kapal merupakan hal yang penting bagi perusahaan pelayaran saudara ?
- a. Sangat penting b. Penting c. Cukup penting
d. Kurang penting e. Tidak penting

2. Kinerja Galangan Kapal

a. Fasilitas

1. Apakah fasilitas untuk pengedokan kapal sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
- a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Cukup sesuai
d. Kurang sesuai e. Tidak sesuai
2. Apakah fasilitas pada proses pengedokan kapal sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
- a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Cukup sesuai
d. Kurang sesuai e. Tidak sesuai
3. Apakah fasilitas selama pengedokan kapal berlangsung sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
- a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Cukup sesuai
d. Kurang sesuai e. Tidak sesuai
4. Apakah fasilitas untuk pengerjaan reparasi kapal sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
- a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Cukup sesuai
d. Kurang sesuai e. Tidak sesuai

b. Mutu pekerjaan

1. Apakah mutu pekerjaan pada proses pengedokan kapal sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Tidak sesuai
2. Apakah mutu pekerjaan selama pengedokan berlangsung sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Tidak sesuai
3. Apakah mutu pekerjaan reparasi kapal sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Tidak sesuai
4. Apakah mutu pekerjaan PT. DKB UGJ-III dibandingkan dengan galangan kapal lainnya sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Tidak sesuai

c. Ketepatan waktu

1. Apakah ketepatan waktu pengedokan sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Tidak sesuai
2. Apakah ketepatan waktu selama pengedokan berlangsung sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Tidak sesuai
3. Apakah ketepatan waktu pelaksanaan reparasi kapal sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Tidak sesuai
4. Apakah ketepatan waktu PT. DKB UGJ-III dibandingkan dengan galangan kapal lainnya sudah sesuai dengan standard yang diharapkan ?

BIO DATA

Nama : Rudi Haryanto Simanjuntak

Nim : 98310018

T. T. L : Pontianak 8 Mei 1980

Agama : Kristen Protestan

Alamat : Buni Nasio Indah B10/2 Jati Asih, Bekasi-17422

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 34, Pontianak Selatan
Tahun 1986 s/d 1992
2. SMP Negeri 3, Pontianak
Tahun 1992 s/d 1993
3. SMP Negeri Jati Asih, Bekasi
Tahun 1994 s/d 1995
4. SMA Negeri 3, Bekasi
Tahun 1995 s/d 1998
5. Fakultas Teknologi Kelautan, UNSADA, Jakarta
Tahun 1998 s/d 2002, sedang dijalani