

PENGEMBANGAN KOMPETENSI PERWIRA MESIN KAPAL ATT-III MENGUNAKAN ANALISIS KESENJANGAN

Imam Fachrudin¹, Laila Puspitasari A², Nafi Almuzani³, Titis Ariwibowo⁴

^{1,3} Jurusan Teknik, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta

Jl. Marunda Makmur, Cilincing, Jakarta Utara 14150

⁴ Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta

Jl. Marunda Makmur, Cilincing, Jakarta Utara 14150

² Jurusan Nautika, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta

Jl. Marunda Makmur, Cilincing, Jakarta Utara 14150

Email: fahrudinuin@gmail.com

Abstrak

Indonesia memiliki peran penting dalam industri maritim dunia, terutama mengisi kebutuhan pelaut untuk segmen pasar nasional dan internasional. Banyaknya pelaut Indonesia jika tidak diimbangi dengan kompetensi maka penyerapan pelaut Indonesia ke kapal di dalam negeri dan luar negeri akan rendah. Kompetensi manusia dapat diketahui oleh orang yang melihat dan menilai kegiatan mereka. Dengan membandingkan antara persepsi dan harapan, kita dapat mengetahui bahwa ada kesenjangan dalam mencapai suatu tujuan. Penelitian ini mengkaji tentang analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan kompetensi perwira mesin kapal untuk ATT-III pada tahun 2017. Dari hasil penelitian, tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan kompetensi perwira mesin kapal untuk kompetensi permesinan kapal sebesar 78,92%, kompetensi elektronika, listrik, dan sistem control sebesar 77,69%, kompetensi perawatan dan perbaikan permesinan kapal sebesar 77,97%, pengendalian pengoperasian kapal sebesar 77,34% dan softskill sebesar 80,92%. Lebih lanjut, Kesenjangan antara persepsi dan harapan kompetensi perwira mesin kapal adalah negatif.

Kata Kunci: persepsi, harapan kompetensi, perwira mesin

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan luas wilayah yang besar. Sekitar 70% luas negara Indonesia merupakan laut yaitu seluas 5,8 juta km² dengan panjang garis pantai kedua terpanjang di dunia setelah Rusia yaitu sepanjang 95.181 km. Melihat kondisi geografis tersebut, lautan Indonesia memiliki sumber daya yang sangat besar untuk dimanfaatkan. Sumber daya tersebut dapat berupa kelimpahan alam seperti ikan, biota laut, maupun minyak dan gas. Selain itu, laut juga merupakan penghubung antarpulau yang ada di Indonesia sehingga opsi transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat Indonesia bertambah. Oleh karena

itu, tidak dapat disangsikan lagi bahwa masyarakat Indonesia banyak yang bekerja di atas kapal.

Berdasarkan pantauan halaman website pelaut.dephub.go.id jumlah pelaut Indonesia per 19 November 2017 sebesar 875.933 pelaut, termasuk di dalamnya pelaut yang bekerja di kapal-kapal asing. Jumlah tersebut, jika dibandingkan dengan jumlah kapal di Indonesia yang tercatat sebesar 21.000 sudah lebih dari cukup untuk memenuhi kebutuhan SDM pelaut untuk kapal Indonesia. Minimnya jumlah kapal berbendera Indonesia membuat pelaut dalam negeri bekerja di kapal asing. Selain itu, kesejahteraan yang ditawarkan oleh operator

kapal asing jauh lebih baik dibanding kapal milik pengusaha domestik. Akibatnya trend ke depan, pelaut dalam negeri akan bersaing dengan pelaut dari luar negeri untuk bekerja di kapal asing.

Besarnya SDM pelaut Indonesia jika tidak diimbangi dengan kompetensinya menyebabkan lemahnya daya serap pelaut Indonesia ke kapal dalam negeri maupun luar negeri. Beberapa permasalahan mengenai kompetensi pelaut Indonesia sudah banyak dipaparkan oleh praktisi dan pengguna jasa pelaut. Misalnya ketika Hanjin Container Lines, perusahaan pelayaran terbesar di Korea Selatan membutuhkan 90 orang pelaut, setelah dilakukan tes, hanya 45 orang yang mampu mencapai nilai 70 dan dianggap layak untuk mengisi lowongan yang tersedia, sedangkan yang lainnya tidak mampu mencapai skor yang lebih tinggi, penyebabnya adalah kebanyakan pelaut Indonesia tidak menguasai pengetahuan maritim, terutama dalam penguasaan Bahasa Inggris. Banyak pelaut Indonesia yang gagal tes untuk bekerja di kapal asing karena lemahnya penguasaan bahasa asing, rendahnya tingkat disiplin dan faktor keluarga sebagai indikator masih lemahnya pendidikan pelaut di Indonesia jika diukur dari terserapnya pelaut Indonesia di pasar luar negeri atau internasional (Syamsudin, 2007).

Arif Hamzah menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan untuk meningkatkan SDM jasa pelayaran (Syamsudin, 2007). Dalam hal ini, peran lembaga diklat sangat penting guna menciptakan pelaut dalam negeri yang unggul dalam kualitas dan bersaing di ranah internasional. Saat ini, Indonesia tidak kekurangan jumlah pelaut, namun membutuhkan pelaut-pelaut yang berkompoten sesuai dengan sertifikat yang di milikinya.

Kompetensi yang dimiliki manusia dapat diketahui oleh orang yang melihat dan menilai aktifitas yang dia lakukan. Penilai kompetensi bisa berasal dari orang yang memiliki pengetahuan yang lebih di bidang tersebut atau

atasan pengguna jasa manusia yang memiliki kompetensi tersebut. Waidi (2006) mengemukakan bahwa persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami dan menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya. Lebih lanjut, persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari pemanfaatan indra manusia, mulai dari penglihatan, pendengaran dan lainnya hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya. Kemudian, Moeharino (2012) menyatakan bahwa penilaian kompetensi dapat dilakukan dengan membandingkan karakteristik yang mendasari efektifitas kinerja individu (kompetensi) dengan kompetensi jabatan yang dipersyaratkan. Dengan menggunakan persepsi, kita bisa mengetahui apakah seseorang memiliki kompetensi yang di persyaratkan dalam jabatan tersebut.

Snyder (1994) menyatakan bahwa harapan merefleksikan persepsi individu terhadap kemampuan untuk mendefinisikan tujuan dengan jelas, berinisiatif dan mempertahankan motivasi untuk menggunakan berbagai strategi, dan mengembangkan strategi yang spesifik untuk mencapai tujuan tersebut. Harapan merupakan sesuatu yang dapat dibentuk dan dapat digunakan sebagai langkah untuk perubahan. Perubahan yang menguntungkan dapat menyebabkan individu mencapai hidup yang lebih baik. Setiap individu memiliki kemampuan untuk membentuk harapan karena mereka memiliki komponen dasar dalam kemampuan kognitif yang diperlukan untuk menghasilkan pemikiran-pemikiran yang berhubungan dengan harapan. Perubahan yang berkaitan dengan harapan tersebut membutuhkan pembentukan dan pemeliharaan kekuatan pribadi dalam konteks hubungan yang suportif atau saling membantu. Dengan membandingkan antara persepsi dan harapan,

kita bisa mengetahui apakah ada *gap* (kesenjangan) dalam mencapai suatu tujuan.

Dari permasalahan-permasalahan yang dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji persepsi dan harapan kompetensi pelaut terutama perwira mesin kapal asal Indonesia. Hal ini dirasa sangat penting agar pengambil kebijakan, yaitu pemerintah mengetahui pada indikator yang mana terjadi kesenjangan sehingga dapat diberikan solusi dan treatment untuk meningkatkan daya serap pelaut Indonesia di ranah nasional maupun internasional.

METODE

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan kriteria penskoran menggunakan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah analisis kesenjangan dengan mengacu pada Importance Performance Analysis (IPA).

Ada lima (5) kompetensi yang ada dalam kusioner, yaitu kompetensi permesinan kapal, kompetensi elektronika, listrik dan sistem control, kompetensi perawatan dan perbaikan permesinan kapal, kompetensi pengendalian pengoperasian kapal, dan kompetensi softskill. Berikut ini disajikan tabel terkait variabel dalam masing-masing kompetensi.

Tabel 1. Variabel-variabel dalam 5 kompetensi perwira mesin kapal

Variable	Description of Variable	Competency
V1	Pengoperasian permesinan diatas kapal	Marine engineering
V2	Maintain a safe Engine Room watch	
V3	memahami Karakteristik mesin induk dari jenis diesel, turbin uap dan gas, termasuk kecepatan, output dan konsumsi bahan bakar minyak	
V4	pengetahuan praktis dalam pengoperasian,	

	pengawasan, penilaian kinerja dan pemeliharaan keamanan instalasi mesin induk dan pesawat bantu	
V5	Respond to emergencies	
V6	Mengelola bahan bakar, pelumasan, dan pengoperasian ballast (ballast operation)	
V7	Manoeuvre the ship	
V8	Operate electrical, electronic and control systems	Electrical, electronic and control engineering
V9	Maintenance and repair of electrical and electronic equipment	
V10	manage safe and effective maintenance and repair procedures	
V11	Mendeteksi dan mengidentifikasi penyebab kerusakan mesin dan memperbaikinya	Maintenance and repair
V12	ensure safe working practices	
V13	Ensure compliance with pollution prevention requirements	Controlling the operation of the ship and care for persons on board
V14	Maintain the seaworthiness of the ship	
V15	Prevent, control and fight fires on board	
V16	Operate life-saving appliances	
V17	Apply medical first aid on board ship	
V18	Monitor compliance with legislative requirements	
V19	Application of leadership and team working skills	
V20	Contribute to safety of personnel and ship	
V21	bekerja sama dengan orang lain	Softskill
V22	mengelola dan mengkoordinasikan bawahan untuk mencapai tujuan perusahaan	
V23	belajar terus menerus serta menerima umpan balik (feedback) dari atasannya	

V24	menemukan persoalan yang dihadapi
V25	menggunakan dan menindaklanjuti informasi
V26	Integritas
V27	Motivasi
V28	kegigihan dan keberanian dalam menghadapi masalah
V29	pola kepemimpinan
V30	sikap bijaksana
V31	tanggung jawab

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta pada bulan September sampai dengan Oktober tahun 2017. Pengambilan data dilakukan dengan masuk ke dalam kelas-kelas perwira siswa dan menyebarkan google form kedalam grup-grup pelaut Indonesia. Several manners were used to motivate the questionnaires to the respondents. Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui sejauh mana persepsi dan harapan pengguna jasa pelayara terkait kompetensi perwira mesin kapal asal Indonesia [11].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden yang diambil berdasarkan usia, pendidikan akademik, COC dan masa layar. Untuk usia responden, sebanyak 37% berusia lebih dari 31 tahun, kemudian 51% responden berusia 31–50 tahun dan sisanya berusia lebih dari 51 tahun. Untuk latar belakang pendidikan, sebanyak 7% responden lulusan SMA, 33% dari Diploma, 47% dari sarjana, dan 7% lulusan S2. Profil selanjutnya berdasarkan COC, 40% responden dari ATT-III, 28% of responden dari ATT-II, dan 26% responden dari ATT-I. Hal ini berakibat sebagian besar responden pernah menjadi perwira mesin kapal dan juga pernah memiliki anak buah dengan jabatan perwira mesin kapal. Kondisi ini sangat membantu responden dalam mengisi kuesioner kompetensi perwira mesin kapal karena telah melihat dan mengamati kemampuan perwira mesin kapal mereka. Lebih

lanjut, ketika lembar kuesioner diisi oleh pelaut yang professional membuat hasil penelitian ini lebih akurat.

Untuk profil masa layar, sebanyak 47% memiliki masa layar 1 sampai dengan 3 tahun, 14% responden dengan masa layar 4 sampai dengan 6 tahun dan 40% responden memiliki masa layar lebih dari 6 tahun. Dengan semakin lama responden berlayar diharapkan pengalaman yang mereka dapatkan cukup banyak sehingga pendapat yang mereka isikan dalam kuesioner lebih berbobot.

Pencapaian kompetensi perwira mesin kapal berdasarkan penilaian pengguna jasa ditentukan dengan menghitung Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan pengguna jasa pada kompetensi permesinan kapal disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2. Analisis gap untuk kompetensi pertama

Variable	Mean of Perceptions	Mean of Expectations	Conformity Level	Gap (E – P)
V1	3.42	4.12	83.01 %	0.58
V2	3.34	4.17	80.10 %	0.66
V3	3.08	4.16	74.04 %	-0.08
V4	3.29	3.90	84.36 %	0.71
V5	3.30	4.26	77.46 %	0.20
V6	3.36	4.23	79.43 %	0.64
V7	3.16	4.24	74.53 %	-0.16

Dari Tabel 2 terlihat bahwa tingkat kesesuaian kompetensi permesinan kapal untuk semua variabel tidak mencapai 100%. Dengan demikian, harapan pengguna jasa perwira mesin kapal lebih tinggi dari pada kompetensi yang dimiliki perwira mesin kapal saat ini. Oleh karena itu, Peningkatan kompetensi permesinan kapal bagi perwira mesin kapal sangat perlu dilakukan.

Selanjutnya, perhitungan tingkat kesesuaian kompetensi elektronika, listrik dan sistem kontrol disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Analisis gap untuk kompetensi kedua

Variable	Mean of perceptions	Mean of Expectations	Conformity Level	Gap (E –P)
V8	3.04	4.20	72.38 %	1.16
V9	3.33	4.00	83.25 %	0.67

Dari Tabel 3 terlihat bahwa tingkat kesesuaian kompetensi elektronika, listrik dan

sistem kontrol untuk 2 variabel tidak mencapai 100%. Dengan demikian, untuk kompetensi listrik, elektronika, dan sistem kontrol, harapan pengguna jasa perwira mesin kapal lebih tinggi dari pada kompetensi yang dimiliki perwira mesin kapal saat ini. Oleh karena itu, penguasaan kompetensi listrik, elektronika, dan sistem kontrol bagi perwira mesin kapal sangat perlu dilakukan. Tingkat kesesuaian kompetensi perawatan dan perbaikan permesinan kapal disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Analisis gap untuk kompetensi ketiga

Variable	Mean of Perceptions	Mean of Expectations	Conformity Level	Gap (P - E)
V10	3.05	4.14	73.67 %	1.09
V11	3.19	4.05	78.77 %	0.86
V12	3.35	4.11	81.51 %	0.76

Dari Tabel 4 terlihat bahwa tingkat kesesuaian maintenance and repair competency untuk setiap variabel tidak mencapai 100%. Dengan demikian, harapan pengguna jasa perwira mesin kapal lebih tinggi dari pada kompetensi maintenance and repair yang dimiliki perwira mesin kapal saat ini. Oleh karena itu, penguasaan kompetensi perawatan dan perbaikan bagi perwira mesin kapal sangat perlu dilakukan. Tingkat kesesuaian kompetensi pengendalian pengoperasian kapal disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Analisis gap untuk kompetensi keempat

Variable	Mean of Perceptions	Mean of Expectations	Conformity Level	Gap (P - E)
V13	3.19	4.17	76.50 %	0.98
V14	3.13	4.15	75.42 %	1.02
V15	3.26	4.32	75.46 %	1.06
V16	3.17	4.15	76.39 %	0.98
V17	3.20	4.10	78.05 %	0.90
V18	3.38	4.21	80.29 %	0.83
V19	3.23	4.17	77.46 %	0.94
V20	3.24	4.09	79.22 %	0.85

Dari Tabel 5 terlihat bahwa tingkat kesesuaian pengendalian operasi kapal dan penanganan personil di kapal untuk setiap variabel tidak mencapai 100%. Dengan demikian, harapan pengguna jasa perwira mesin kapal lebih tinggi dari pada kompetensi yang dimiliki perwira mesin kapal saat ini. Oleh karena itu, penguasaan kompetensi

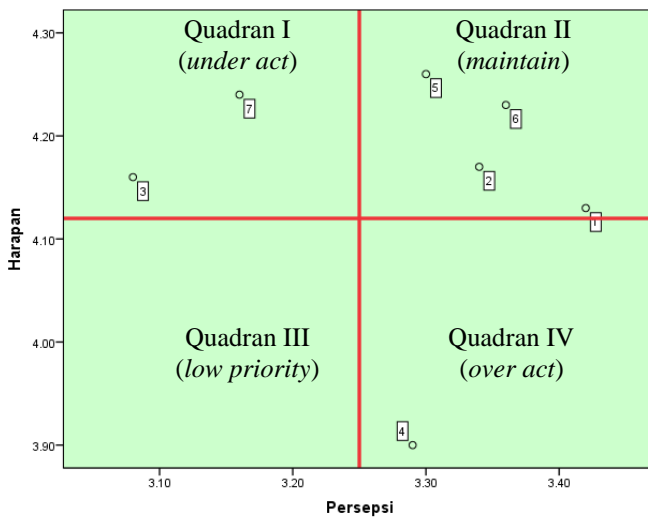
pengendalian operasi kapal dan penanganan personil di kapal bagi perwira mesin kapal masih perlu dilakukan. Selanjutnya untuk tingkat kesesuaian kompetensi softskill disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Analisis gap untuk kompetensi kelima

Variable	Mean of Perceptions	Mean of Expectations	Conformity Level	Gap (P - E)
V21	3.34	4.01	83.29	0.67
V22	3.06	4.03	75.93	0.97
V23	3.26	4.01	81.30	0.75
V24	3.37	4.01	84.04	0.64
V25	3.26	4.09	79.71	0.83
V26	3.26	4.13	78.93	0.87
V27	3.32	4.05	81.98	0.73
V28	3.3	3.98	82.91	0.68
V29	3.25	4.10	79.27	0.85
V30	3.37	4.16	81.01	0.79
V31	3.34	4.01	83.29	0.67

Dari Tabel 6 terlihat bahwa tingkat kesesuaian softskill competency untuk setiap variabel tidak mencapai 100%. Dengan demikian, variabel V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30 dan V31 yang ada dalam softskill competency tidak memenuhi apa yang diharapkan oleh pengguna jasa perwira mesin kapal. Kemudian, interpretasi dari perhitungan tersebut adalah harapan pengguna jasa perwira mesin kapal lebih tinggi dari pada kompetensi yang dimiliki perwira mesin kapal saat ini. Oleh karena itu, UPT Kementerian Perhubungan harus lebih meningkatkan kinerjanya terutama penguasaan kompetensi bagi peserta diklat.

Analisis IPA pada penelitian ini dilakukan terhadap semua responden. Pengolahan data dengan SPSS 20 diperoleh gambar diagram Kartesius IPA terhadap aspek keselamatan dalam kapal untuk seluruh responden yang menjadi penumpang sebagai berikut:



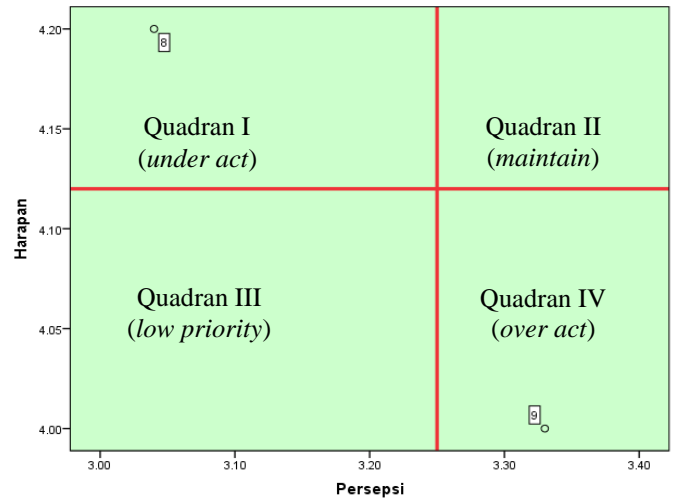
Gambar. 1. Gap analysis for marine engineering competency

Berdasarkan Fig.1, dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 3 dan item 7 masuk dalam kuadran I (*under action*). Artinya, item 3 dan item 7 dianggap penting oleh responden namun yang mereka rasakan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Tingkat persepsi item 3 dan item 7 lebih rendah dari pada apa yang di harapkan oleh responden terhadap item tersebut. Peningkatan penguasaan item 3 dan item 7 untuk perwira mesin kapal harus dilakukan agar apa yang diharapkan oleh pengguna jasa perwira mesin kapal terpenuhi.

Kemudian dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 1, item 2, item 5 dan item 6 masuk dalam kuadran II (*Maintain*). Responden menilai tingkat persepsi dan harapan perwira mesin kapal untuk item tersebut sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa item 1, item 2, item 5 dan item 6 penting dimiliki perwira mesin kapal serta pengguna jasa mereka menilai perwira mesin kapal memiliki kinerja yang tinggi terkait item tersebut. Kondisi ini wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

Yang terakhir adalah dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 4 masuk dalam kuadran IV (*over act*). Posisi item 4 menurut responden memiliki tingkat harapan rendah

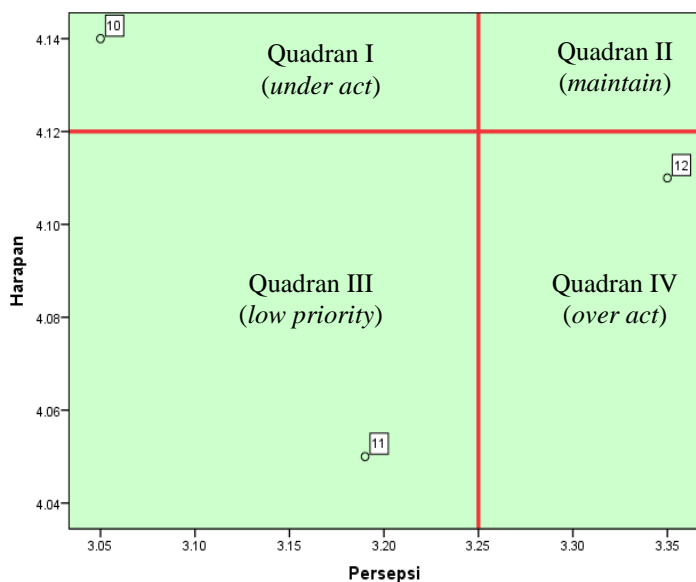
akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa item 4 yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perwira mesin kapal dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya.



Gambar. 2. Gap analysis for Electrical, electronic and control engineering competency

Berdasarkan Fig. 2, dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 8 masuk dalam kuadran I (*under action*). Artinya, item 1 dianggap penting oleh responden namun yang mereka rasakan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Tingkat persepsi item 8 lebih rendah dari pada apa yang di harapkan oleh responden terhadap item tersebut. Peningkatan penguasaan item 8 untuk perwira mesin kapal harus dilakukan agar apa yang diharapkan oleh pengguna jasa perwira mesin kapal terpenuhi.

Kemudian dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 1 (*Maintain*) dalam kuadran II (*Maintain*). Responden menilai tingkat persepsi dan harapan perwira mesin kapal untuk item tersebut sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa item 9 penting dimiliki perwira mesin kapal serta pengguna jasa mereka menilai perwira mesin kapal memiliki kinerja yang tinggi terkait item tersebut. Kondisi ini wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.



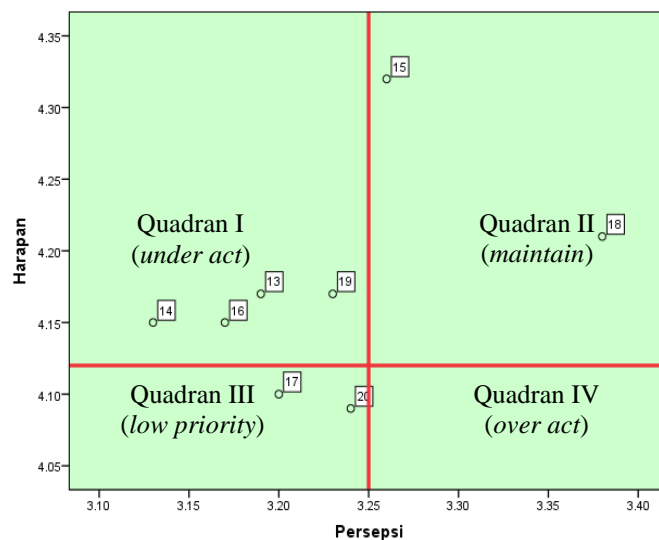
Gambar. 3. Gap analysis for maintenance and repair competency

Berdasarkan Fig. 3, dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 10 masuk dalam kuadran I (*under action*). Artinya, item 10 dianggap penting oleh responden namun yang mereka rasakan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Tingkat persepsi item 10 lebih rendah dari pada apa yang di harapkan oleh responden terhadap item tersebut. Peningkatan penguasaan item 10 untuk perwira mesin kapal harus dilakukan agar apa yang diharapkan oleh pengguna jasa perwira mesin kapal terpenuhi.

Kemudian dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 11 masuk dalam kuadran III (*low priority*). Artinya item 11 dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Item 11 yang terdapat dalam kuadran III memiliki tingkat harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Peningkatan penguasaan terhadap item 11 perlu dipertimbangkan kembali.

Yang terakhir adalah dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 12 masuk dalam kuadran IV (*over act*). Posisi item 12 menurut responden memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik,

sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa item 12 yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perwira mesin kapal dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya.



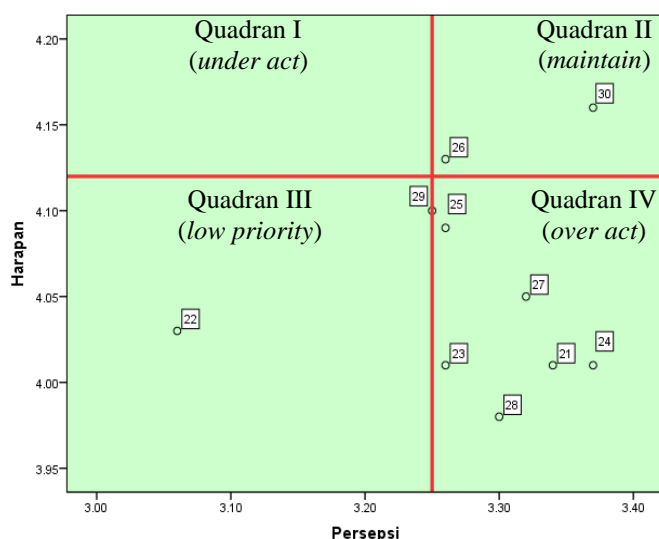
Gambar. 4. Gap analysis for controlling the operation of the ship and care for persons on board competency

Berdasarkan Fig. 4, dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 13, item 14, item 16 dan item 19 masuk dalam kuadran I (*under action*). Artinya, item 13, item 14, item 16 dan item 19 dianggap penting oleh responden namun yang mereka rasakan belum sesuai dengan yang mereka harapkan. Tingkat persepsi item 13, item 14, item 16 dan item 19 lebih rendah dari pada apa yang di harapkan oleh responden terhadap item tersebut. Peningkatan penguasaan item 3 dan item 7 item 13, item 14, item 16 dan item 19 untuk perwira mesin kapal harus dilakukan agar apa yang diharapkan oleh pengguna jasa perwira mesin kapal terpenuhi.

Kemudian dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 15 dan item 18 masuk dalam kuadran II (*Maintain*). Responden menilai tingkat persepsi dan harapan perwira mesin kapal untuk item tersebut sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa item 15 dan item 18 penting dimiliki perwira mesin kapal serta pengguna jasa mereka menilai perwira

mesin kapal memiliki kinerja yang tinggi terkait item tersebut. Kondisi ini wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

Yang terakhir adalah dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 17 dan item 20 masuk dalam kuadran III (*low priority*). Artinya item 17 dan item 20 dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. item 17 dan item 20 yang terdapat dalam kuadran III memiliki tingkat harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Peningkatan penguasaan terhadap item 17 dan item 20 perlu dipertimbangkan kembali.



Gambar. 5. Gap analysis for softskill competency

Berdasarkan Fig. 5, dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 26 dan item 30 masuk dalam kuadran II (*Maintain*). Responden menilai tingkat persepsi dan harapan perwira mesin kapal untuk item tersebut sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa item 26 dan item 30 penting dimiliki perwira mesin kapal serta pengguna jasa mereka menilai perwira mesin kapal memiliki kinerja yang tinggi terkait item tersebut. Kondisi ini wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap

sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

Kemudian dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 22 masuk dalam kuadran III (*low priority*). Artinya item 22 dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. item 22 yang terdapat dalam kuadran III memiliki tingkat harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Peningkatan penguasaan terhadap item 22 perlu dipertimbangkan kembali.

Yang terakhir adalah dimensi kompetensi perwira mesin kapal untuk item 21, item 23, item 24, item 25, item 27, item 28, dan item 29 masuk dalam kuadran IV (*over act*). Posisi item 21, item 23, item 24, item 25, item 27, item 28, dan item 29 menurut responden memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa item 21, item 23, item 24, item 25, item 27, item 28, dan item 29 yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perwira mesin kapal dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmed, E., & Braithwaite, V. (2004). Bullying and victimization: cause for concern for both families and schools. *Social Psychology of Education*, 7, 35-54.
- [2] Bimo, Walgito, 2004. *Pengantar Psikologi Umum*, Andi, Jakarta.
- [3] Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media. Komputindo
- [4] IMO. 2010. *Standard of Training Certification Wathkeeping for Seaferers (STCW) Amandemen Manila 2010*
- [5] Jalaludin Rakhmat. 2007. *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- [6] John A. Martilla and John C. James.
Importance-Performance Analysis. Journal
of Marketing. January, 1977. pp. 77 – 79.
- [7] Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat
Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan
Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta