

## **Pemberdayaan Porter Di Pos Lintas Batas (PLBN) Mota'ain**

**Marianus Saldanha Neno<sup>1</sup>, Markus Bunga<sup>2</sup>, Ronald P.C.Fanggidae<sup>3</sup>, Irience R.A.  
Manongga<sup>4</sup>**

*Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Cendana, Indonesia*

### **Corresponding Author**

**Nama Penulis:** Marianus Saldanha Neno

**E-mail:** [marianus.neno@staf.undana.ac.id](mailto:marianus.neno@staf.undana.ac.id)

### **Abstrak**

Porter adalah sebutan bagi orang yang membantu membawa barang bawaan para pelaku perjalanan ketika tiba di bandara, pelabuhan, stasiun maupun terminal serta di pos-pos lintas batas. Keberadaan Porter sangat membantu masyarakat ketika berlibur atau berwisata. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan Porter kepada masyarakat seperti yang terjadi pada para Porter di PLBN Motaain baik untuk para pelintas batas negara Indonesia – Timor Lesta dan sebaliknya maupun untuk para wisatawan. Tujuan kegiatan pengabdian ini ialah untuk memberdayakan dan mendampingi para Porter di PLBN Motaain untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada masyarakat. Metode pemberdayaan yang ditempuh ialah melalui penyuluhan, pelatihan dan simulasi pelayanan yang baik kepada para tamu. Demi mendukung kualitas pelayanan yang diberikan maka langkah lain yang ditempuh ialah dengan membuat sebuah sistem pelayanan yang rapih dan professional seperti system antrian atau Shift selain itu para Porter juga akan diberikan seragam dan tanda pengenal. Target kegiatan ini meningkatnya keberdayaan para Porter yang terlihat dalam meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan serta kepuasan para pengguna jasa Porter yang akan diukur 1 bulan setelah kegiatan program pemberdayaan ini dilakukan. Pemberdayaan ini diberikan kepada kurang lebih 40an PORTER yang hadir dan berlangsung selama 2 jam. Penekanan dalam pemberdayaan ini diberikan pada kualitas pelayanan yang meliputi unsur Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empathi yang dikemas dalam teori, simulasi dan praktek pelayanan.

**Kata kunci:** Porter, Pemberdayaan, Kualitas Pelayanan

### **Abstract**

Porter is a term for people who help carry the luggage of travelers when arriving at airports, ports, stations and terminals as well as at cross-border posts. The existence of Porters is very helpful for the community when on vacation or traveling. The reality in the field shows that there is still a lack of quality of service provided by Porters to the community as is the case with Porters at PLBN Motaain both for crossing the border between Indonesia and Timor-Leste and vice versa as well as for tourists. The purpose of this service activity is to empower and assist Porters at PLBN Motaain to improve the quality of their services to the community. The empowerment method taken is through counseling, training and simulation of good service to guests. In order to support the quality of the services provided, another step taken is to create a neat and professional service system such as a queue or shift system, besides that the Porters will also be given uniforms and identification marks. The target of this activity is to increase the empowerment of the Porters which can be seen in the increasing quality of services provided and the satisfaction of the Porter service users which will be measured 1 month after this empowerment program activity is carried out. This empowerment was given to approximately 40 Porters who attended and lasted for 2 hours. The emphasis in this empowerment is given to service quality which includes elements of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy which are packaged in theory, simulation and service practice.

**Keywords:** Porter, Empowerment, Service Quality.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan menurut (Kasmir, 2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut (Armistead & Clark, 1999) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Lewis dan Booms dalam (Tjiptono, 2017) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Aktivitas harian para Porter di PLBN Motaain ialah memberikan pelayanan bagi para tamu/wisatawan dan terutama para pelintas batas negara Indonesia – Timor Leste atau sebaliknya. Pelayanan yang dimaksud ialah para Porter menawarkan jasa mengangkat barang atau membawa barang bawaan para pelintas batas dan wisatawan, hingga menawarkan jasa transportasi seperti Ojek ataupun rental. Aktivitas ini merupakan sebuah rutinitas harian mereka sebab setiap hari selalu ada tamu, terutama para pelintas batas. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan beberapa kali berkunjung ke PLBN dan data yang diberikan kepala PLBN Motaain, diketahui jumlah Porter di PLBN Motaain sebanyak 161 orang yang semuanya berasal dari desa terdekat yaitu desa Silawan kecamatan Kakuluk Mesak Kabupaten Belu. Jumlah pelintas batas baik itu kedatangan maupun keberangkatan selalu berada pada kisaran 200san orang perhari. Selain itu ketika PLBN Motaain ditetapkan juga sebagai sebuah tempat wisata mata setiap hari selalu ada wisatawan yang berkunjung untuk sekedar foto walaupun dengan jumlah yang sedikit pada hari kerja namun ketika hari libur jumlah kunjungan wisatawan sangat banyak. Keadaan ini merupakan sebuah kondisi potensial bagi para penawar produk barang maupun jasa di PLBN Motaain termasuk para Porter untuk bisa mendapatkan penghasilan. Agar potensi ini dapat dimanfaatkan dengan baik maka perlu diperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan para Porter untuk memberikan kepuasan kepada para pelintas maupun wisatawan serta melahirkan rasa hormat atas usaha dan hidup mereka. Kualitas pelayanan yang dimaksud akan ditempuh dan ditingkatkan melalui program-program pemberdayaan. Para Porter di PLBN perlu diberdayakan melalui pelatihan-pelatihan dan simulasi yang berkaitan dengan teknis pelayanan yang baik dan tepat.

Pemberdayaan masyarakat dapat dipahami sebagai suatu upaya yang bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat masyarakat yang berada dalam kondisi tidak mampu untuk keluar dari kondisi keterbelakangan yang dialami. Pemberdayaan masyarakat juga dimaknai sebagai peningkatan wawasan dasar masyarakat secara sistematis tentang asumsi perubahan sosial yang dibentuk tepat dalam kurun waktu tertentu (Husaini & Marline, 2016). Dengan kata lain memberdayakan adalah memampukan dan memandirikan masyarakat agar mampu bangkit dari berbagai kondisi keterbelakangan yang membelenggu kehidupan masyarakat itu sendiri. dengan demikian maka tujuan dari pemberdayaan masyarakat adalah memampukan dan memandirikan masyarakat dari kondisi keterbelakangan seperti seperti kemiskinan, pendidikan, sosial budaya dan kesehatan. Pemberdayaan untuk para Porter di PLBN Motaain merupakan sebuah hal mulia yang dilakukan demi pertama meningkatkan wawasan para Porter berkaitan dengan etika dan hal-hal teknis pelayanan yang diberikan. Kedua memampukan para Porter dengan wawasan yang telah ada untuk secara mandiri memberikan pelayanan yang baik dan tepat dan yang ketiga ialah meningkatkan harkat dan martabat para Porter melalui kualitas pelayanan yang diberikan serta kualitas hidup para Porter.

Selain itu, pemberdayaan juga berfokus terhadap upaya menolong masyarakat yang memiliki kesamaan minat untuk bekerja sama mengidentifikasi kebutuhan bersama dan kemudian melakukan kegiatan bersama untuk memenuhi kebutuhan tersebut. 161 Porter yang ada di PLBN Motaain dilihat sebagai kelompok masyarakat yang memiliki panggilan dan tujuan yang sama yaitu untuk melayani para pelintas dan wisatawan di PLBN Motaain. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi para pelintas dan wisatawan serta lebih jauh dari itu ialah akan melahirkan sebuah penghargaan atas usaha para Porter serta hidup dan karya mereka.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka solusi yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

1. Hal pertama yang harus dilakukan ialah mempengaruhi dan mempersiapkan cara pandang/mindset para Porter melalui penyuluhan. Langkah ini sangat penting dilakukan demi menambah wawasan mereka tentang bagaimana pelayanan yang berkualitas serta pentingnya kualitas pelayanan bagi para pelintas batas.
2. Setelah mempersiapkan mindset dan menumbuhkan wawasan para Porter maka langkah kedua ialah melakukan simulasi teknis dan etika pelayanan yang baik dan tepat.
3. Langkah ketiga ialah membagikan seragam dan tanda pengenal bagi para Porter dengan maksud untuk keseragaman dan kerapihan para Porter dalam pelayanan.

Adapun target yang akan dicapai dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Berubahnya mindset dan wawasan para Porter tentang kualitas pelayanan, sekurang-kurangnya mereka bersedia untuk diintervensi.
2. Perubahan perilaku khususnya dalam hal pelayanan kepada para pelintas batas dan wisatawan dalam hal meningkatnya kualitas pelayanan dari para Porter.
3. Meningkatnya kepuasan para pengguna jasa para Porter di PLBN Motaain.
4. Berubahnya penampilan fisik para Porter dengan menggunakan seragam dan kartu tanda pengenal.
5. Secara umum peningkatan level keberdayaan Porter dalam hal tingkat pemahaman, peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan pengguna jasa Porter.

## **METODE**

Dalam rangka pelaksanaan solusi permasalahan yang ditawarkan maka langkah-langkah yang ditempuh adalah sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan para Porter di PLBN untuk menerima intervensi sekaligus memanfaatkan ilmu dan paket seragam yang diberikan. Persiapan yang dimaksudkan ialah pertama-tama melakukan koordinasi dengan pihak PLBN Motaain dan desa Silawan untuk mendapatkan data terkait para Porter; Kedua ialah menyepakati dan menginformasikan jadwal kegiatan kepada pihak PLBN dan para Porter.
- b. Pelatihan dan simulasi teknis dan etika pelayanan kepada para Porter
- c. Pembagian seragam dan kartu tanda pengenal kepada para Porter.
- d. Pendampingan kepada para Porter dalam kerja sama dengan pihak desa Silawan dan PLBN Motaain serta mahasiswa/mahasiswi magang MBKM.

Mitra dalam kegiatan ini ialah Pos Lintas Batas (PLBN) Motaain dan desa Silawan. Kehadiran mitra diharapkan dapat berkontribusi dalam hal penyediaan informasi terkait data Porter di PLBN, berkoordinasi dalam menginformasikan jadwal kegiatan kepada Porter, menggunakan perintah yang ada untuk menghadirkan para Porter saat kegiatan serta menyediakan tempat serta perlengkapan dan peralatan yang diperlukan selama kegiatan pemberdayaan. Selanjutnya demi keberlanjutan program

---

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

ini maka diharapkan mitra untuk berperan dalam memonitoring dan memantu serta melakukan evaluasi terhadap aktivitas Porter serta melakukan pendampingan kepada para Porter.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema Pemberdayaan Porter di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Mota'ain telah dilaksanakan pada Selasa, 16 Mei 2023 di aula PLBN Mota'ain. Adapun tahapan yang telah ditempuh dan hasil yang dicapai dalam pelaksanaan kegiatan ini, yaitu:

### **1. Tahap Koordinasi**

Tahapan koordinasi ini meliputi pemberian informasi lisan dan tertulis kepada mitra dalam hal ini bersurat kepada pihak PLBN Mota'ain, Peninjauan lokasi kegiatan, pengamatan atau observasi objek pengabdian dan berdiskusi dengan kepala PLBN Mota'ain terkait keberadaan Porter persoalan-persoalan yang sering terjadi dalam hal pelayanan yang diberikan Porter kepada para pelintas batas., dan kemudian menyepakati waktu dan tempat kegiatan, menetapkan peserta kegiatan serta menyusun *Rundown* kegiatan.

Peninjauan lokasi merupakan langkah penting untuk bisa melihat secara langsung aktivitas para Porter, situasi dan keadaan sehari-hari di PLBN Mota'ain. Tahap berdiskusi dengan kepala PLBN Mota'ain bermaksud untuk mendengar secara langsung persoalan atau dinamika apa saja yang telah dan bahkan sedang dialami baik oleh para Porter sendiri maupun pihak PLBN dalam mengurus para Porter dengan demikian maka TIM Pengabdian dapat memiliki dasar penyusunan tema dan Materi Penyuluhan dan Pelatihan.

Pada bagian ini penting juga untuk menjelaskan tentang alasan penentuan PLBN Mota'ain sebagai Mitra, yaitu:

- a. PLBN Mota'ain merupakan garis depan NKRI, pintu keluar masuk para warga negara asing, serta merupakan wajah NKRI.
- b. Berkaitan dengan itu maka perlu menampilkan wajah NKRI yang berwibawah dan elok dipandang. Hal ini baik dalam hal infrastruktur maupun berkaitan dengan hal pelayanan yang diterima saat memasuki rumah NKRI.
- c. Oleh karena itu maka penting untuk menata setiap pelayanan yang terjadi di area PLBN salah satunya ialah pelayanan para Porter.
- d. Kualitas pelayanan yang baik akan membawa dampak positif terhadap citra dan wajah Indonesia bagi warga negara asing.

### **2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan**

#### **a. Ceramah**

Ceramah diberikan kepada peserta yang hadir kurang lebih 40 orang dari pukul 13.00-14.00. ceramah yang dilakukan dengan maksud untuk memberikan informasi pengetahuan kepada para Porter berkaitan dengan pelayanan yang baik kepada para tamu dan pelintas batas. Hal ini penting untuk menyiapkan dan membentuk pemahaman para Porter akan tugas mulia yang mereka lakukan setiap hari di PLBN Mota'ain. Sebab semakin baiknya layanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan dari mereka yang dilayani dan berdampak pada penghasilan para Porter. Selain itu juga tercipta kesan positif terhadap pelayanan yang diberikan para Porter di PLBN Mota'ain.



**Gambar 1.**  
Penyampaian Materi Kepada Porter

b. Simulasi Pelayanan Porter

Tahap simulasi pelayanan Porter dilakukan dengan cara menunjukkan gambar-gambar pelayanan Porter, memutar video pelayanan para Porter serta mempraktekkan secara sederhana bagaimana sebaiknya para Porter melayani para tamu/pelintas batas di PLBN Mota'ain. Maksud tahap kegiatan ini ialah untuk menunjukkan secara langsung gambaran pelayanan yang semestinya/standar pelayanan yang harus diberikan kepada para tamu. Dengan demikian berbekal pemahaman dasar dan gambaran ini maka para Porter diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu dan pelintas batas di PLBN Mota'ain.

c. Pembagian Baju/Seragam Porter

Diakhir kegiatan ini kami membagi baju/seragam kepada para Porter yang akan digunakan dalam pelayanan setiap hari. Seragam merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan (Tangible). Dengan memakai seragam dalam melayani maka akan melahirkan rasa percaya dari para pelanggan serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada para pelanggan kita.



**Gambar 2.**  
Pembagian Baju / Seragam Kepada Porter

Porter merupakan sebutan bagi seseorang yang biasanya membawakan barang bawaan orang lain. Berbagai barang bawaan yang sulit untuk dipindahkan jadi mudah karena ada Porter yang dapat membantu mengangkatnya. Kita bisa menemukan Porter dengan mudah di Stasiun, pelabuhan hingga

bandara dan Pintu Perlintasan Negara. Porter termasuk ke dalam profesi yang ada di Indonesia. Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa aktivitas Porter ialah menawarkan jasa pelayanan kepada publik atau dalam hal ini para pelintas. Agar aktivitas ini dapat berjalan baik maka perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan (Kasmir,2017). Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan(Tjiptono,2002). Dan Refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. (Parasuraman, 1988).

Kualitas Pelayanan Porter merupakan Tindakan, aktivitas atau perbuatan seseorang atau organisasi (menawarkan jasa membawa barang, menunjukkan arah, memandu, dll) dengan tujuan untuk membantu, memenuhi kebutuhan tamu, pelintas batas (konsumen) dan pada akhirnya melahirkan kesan positif dari konsumen atau yang disebut Kepuasan Konsumen. Kualitas pelayanan Porter dapat diukur melalui beberapa indikator berikut:

#### **Bukti Fisik/Tangible**

Bukti fisik merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

#### **Kehandalan/Reliability**

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu dan pembiayaan yang tepat.

#### **Ketanggapan/Responsiviness**

kemampuan yang dilakukan langsung oleh Porter untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

#### **Jaminan/Assurance**

Merupakan pengetahuan dan perilaku Porter untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen. Komponen ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

#### **Empati/Emathy**

Kemampuan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen.

### **KESIMPULAN**

Porter merupakan sebutan bagi seseorang yang biasanya membawakan barang bawaan orang lain. Berbagai barang bawaan yang sulit untuk dipindahkan jadi mudah karena ada Porter yang dapat membantu mengangkatnya. Keberadaan Porter umumnya dapat kita jumpai di terminal-terminal kedatangan dan keberangkatan. Demikian pula seperti di PLBN Mota'ain, desa Silawan, Kabupaten Belu. Kualitas pelayanan adalah hal yang mutlak diperhatikan oleh seorang Porter oleh karena pekerjaannya menawarkan jasa pelayanan kepada para tamu. Kepuasan tamu/orang yang dilayani sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh para Porter. Keberadaan Porter di PLBN Mota'ain sangatlah istimewa sebab berada pada pintu keluar masuk negara Indonesia dan Timor Leste. Oleh karena merupakan garda depan NKRI maka para Porter dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada para tamu/pelintas batas negara. Kualitas pelayanan Porter PLBN Mota'ain

secara tidak langsung menggambarkan pelayanan negara Indonesia kepada tamu khususnya dari negara Timor Leste.

Adapun saran dalam kegiatan ini adalah agar dapat memberikan pelayanan prima maka hal-hal yang terkait dengan indikator pelayanan perlu diperhatikan oleh para Porter, seperti: Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati. Oleh karena itu perlu terus dilakukan koordinasi dengan pihak PLBN dan pihak-pihak terkait untuk terus melakukan kegiatan-kegiatan pemberdayaan Porter demi melahirkan pelayanan yang berkualitas bagi para pengunjung maupun Pelintas Batas.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada akhirnya kami mengucapkan limpah terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut terlibat dan memberikan sumbangan-sumbangan pemikiran demi terlaksananya kegiatan ini serta dapat memetik hasil yang baik dari kegiatan ini. Terima kasih kepada Pihak Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Nusa Cendana, Kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Cendana, Kepada Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Cendana, kepada PLBN Mota'ain dan Pemerintah Desa Silawan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Direktorat Riset dan pengembangan Masyarakat. (2023). Panduan penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Edisi XIII. Direktorat Riset dan pengembangan Masyarakat, Deputi Bidang Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset dan Teknologi/ Badan Riset dan Inovasi Nasional. Jakarta
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Armistead, C. G., & Clark, G. (1999). Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan: Penerapan Strategi yang Efektif. (M. K. Djunaedi, Trans.) Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy (2017), Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37