

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA TIKET
PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI)
CABANG TANJUNG PRIOK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Diploma IV (D.IV)
Program Studi Transportasi Laut**



Oleh

SYAHDHATHUL BALQISH UMRA

NIT. 130403192017

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT
POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT**

2023

 	POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-24	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Syahdhathul Balqish Umra
 Nit : 130403192017
 Program Studi : Transportasi Laut
 Program Keahlian : Diploma IV
 Judul : Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Tanjung Priok

Dengan ini menyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan.

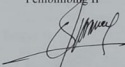
Padang Pariaman, 08 Juni 2023

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Markus Asta Patma Nugraha, S.Si., M.T
NIP. 198412092009121003


Fauziah Roselha, S.S., M.HUM
NIDN. 4203068701

Mengetahui

Ketua Program Studi Transportasi Laut


Adhi Pratistha Slen, S.ST., M.M
NIP. 197911072002121001

		POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-23
			Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022
			Tgl. Revisi	: -
			Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022



PENGESAHAN SKRIPSI

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA TIKET PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI) CABANG TANJUNG PRIOK

Disusun Oleh:

Syahdhathul Balqish Umra

NIT. 130403192017

Program Studi Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan penguji skripsi

Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

Pada Tanggal, 16 Juni 2023

Menyetujui:

Penguji I



JULIANDRI HASNUR, S.S.Mar, M.M.

NIP. 198107192009011001

Penguji II



M. KURNIAWAN, M.Pd.I.

NIDN. 4210048801

Mengetahui

Ketua Program Studi Transportasi Laut



ADHI PRATISTHA SILEN, S.ST., M.M

NIP. 197911072002121001

	POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-24	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	
PERNYATAAN KEASLIAN				

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Syahdhathul Balqish Umra

NIT : 130403192017

Program Studi : Transportasi Laut

Judul Skripsi : Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Tiket

Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang

Tanjung Priok

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia bertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggung jawab.

Padang Pariaman, 16 Juni 2023

Yang Menyatakan



Syahdhathul Balqish Umra
NIT.130403192017

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun peneliti bangga telah sampai di titik ini, dan bisa menyelesaikan skripsi di waktu yang tepat.

MOTO

1. “Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat” (zig ziglar)
2. "Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu."
(Abi bin Abi Thalib)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Dengan mengucapkan syukur peneliti panjatkan kepada ALLAH SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah yang menjadi panutan bagi umat islam. Hasil skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Untuk Mama tercinta Ida Royani. yang telah membesarkan saya, menjaga saya sampai detik ini dengan penuh kasih dan cinta nya. Terimakasih untuk mama yang selalu mengajarkanku untuk menjadi wanita yang kuat dan tangguh dalam menjalani hidup. Dan tidak lupa pula semua pesan dan harapan mama yang begitu besar kepada saya, semoga mama bisa melihat saya sampai dititik kata “SUKSES”. I love you mama .

2. Teruntuk Alm. Ayah tercinta, Defrial. Untuk kasih sayang ayah yang sampai sekarang tetap menjadi sosok yang saya rindukan, semoga ayah bangga melihat saya disana.
3. Untuk kakak-kakak tersayang Oxthesa Defri,S.E, Ifwarisan Defri,S.TP., M.Si, Tawaffani Qubra,S.Si.,M.Biotek terimakasih selalu mensupport dalam keadaan apapun dan memberikan panutan yang baik untuk saya, sehingga saya bisa sampai dititik ini. Untuk adik bungsu kesayangan saya, Imam Muqarrabin terimakasih selalu mengerti dan memahami kakakmu ini. Kamu laki-laki yang hebat.
4. Yang terkasih, Muhammad Farhan Fahreza Amd.Tra. Laki-laki spessial yang selalu menemani dan memahami saya dalam berproses sejak awal saya menjalani pendidikan di Poltekel Sumbar. Terimakasih untuk support system nya.
5. Dan seluruh teman seperjuangan Politeknik Pelayaran Sumatera Barat. Terimakasih atas segala pelajaran dan kenangan yang di berikan selama ini.

ABSTRAK

Syahdhathul Balqish Umra, 2023, NIT.130403192017 “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Tanjung Priok”. Skripsi. Program Studi Transportasi Laut, Program Diploma IV, Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Pembimbing I: Markus Asta Patma Nugraha, Pembimbing II: Fauziah Roselia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja kendala dan bagaimana upaya dari PT. Pelni Cabang Tanjung Priok untuk memberikan kualitas pelayanan jasa terbaik pada calon penumpang kapal. Khususnya pada sumber daya manusia dalam pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Tanjung Priok. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam serta analisis dokumentasi di PT. Pelni Cabang Tanjung Priok. Analisis yang digunakan yaitu analisis menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga alur proses yang terjadi secara bersamaan, antara lain reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian di PT. Pelni Cabang Tanjung Priok yaitu: (1) Gambaran pelayanan jasa tiket pada PT. Pelni Cabang Tanjung Priok dalam melayani calon penumpang di Pelabuhan. (2) Kendala yang dialami oleh PT. Pelni Cabang Tanjung Priok yaitu kurangnya sosialisasi dan informasi dalam proses pembelian tiket *online*, ruang tunggu yang tidak mencukupi jumlah kapasitas penumpang yang sangat banyak dan juga terbatasnya jumlah *vendine machine* sehingga membuat antrian yang panjang saat mencetak tiket. Terutama pada saat musim liburan, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan bagi calon penumpang. (3) Upaya yang dilakukan PT. Pelni Cabang Tanjung Priok dengan menambahkan papan informasi/spanduk tentang prosedur pembelian tiket *online* dan jadwal keberangkatan kapal dan membedakan tempat pembelian tiket dengan tempat pencetak tiket.

Kata Kunci: Pelayanan, Calon Penumpang, Tiket Kapal.

ABSTRACT

Syahdhathul Balqish Umra, 2023, NIT.130403192017 *"Efforts to Improve the Quality of PT. Tanjung Priok Branch of Indonesian National Shipping (PELNI). Thesis. Marine Transportation Study Program, Diploma IV Program, Shipping Polytechnic of West Sumatra, Supervisor I: Markus Asta Patma Nugraha, Supervisor II: Fauziah Roselia.*

This study aims to identify the challenges and efforts made by PT. Pelni Tanjung Priok Branch to provide the best quality of services to prospective ship passengers, specifically in terms of human resources involved in ticket sales for sea transportation at PT. Pelni Tanjung Priok Branch. Data for this study was collected through observation, in-depth interviews, and analysis of documentation at PT. Pelni Tanjung Priok Branch. The analysis employed was Miles and Huberman's analysis, which consisted of three concurrent processes, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification.

The results obtained from research at PT. Pelni Tanjung Priok Branch, namely: (1) Description of ticketing services at PT. Pelni Tanjung Priok Branch in serving prospective passengers at the Port. (2) The obstacles experienced by PT. Pelni Tanjung Priok Branch, namely the lack of socialization and information in the online ticket buying process, the waiting room which is not sufficient for the large number of passenger capacities and also the limited number of vendine marchines so that it creates long queues when printing tickets. Especially during the holiday season, causing inconvenience to potential passengers. (3) Efforts made by PT. Pelni Tanjung Priok Branch by adding an information board/banner regarding online ticket purchasing procedures and ship departure schedules and differentiating the ticket purchase place from the ticket printer.

Keywords: *Service, Prospective Passengers, Ship Tickets*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa karena atas karunia-Nya Skripsi dengan judul Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Tanjung Priok terselesaikan tanpa kendala yang berarti.

Peneliti ingin menyampaikan bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan dengan kerendahan hati Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth, Bapak Capt. Wisnu Risianto, M.M., selaku Direktur Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang telah memberikan fasilitas kepada Taruna/I untuk menyelesaikan studi.
2. Yth, Bapak Adhi Pratistha Silen, S.ST., MM. sebagai Ketua Program Studi Transportasi Laut yang telah banyak memberi bimbingan selama menempuh studi di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
3. Yth. Bapak Markus Asta Patma Nugraha, S.Si. T.,M.T. selaku pembimbing I dan Ibu Fauziah Roselia, S.S.,M.HUM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Yth. Bapak Juliandri Hasnur, S.S.Mar,M.M_selaku penguji I dan Bapak M. Kurniawan, M.Pd.I selaku penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Yth, Bapak/ Ibu di PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) beserta jajarannya yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan praktek darat dan penelitian di Perusahaan ini.
6. Hormat Ananda kepada Mama Ida Royani yang telah menjadi ibu sekaligus ayah untuk saya, terimakasih unuk perjuangan dalam melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh kasih. Akhirnya anakmu berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mama dengan kebahagiaan di dunia dan akhirat, Amin.
7. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu persatu Namanya, terima kasih atas dukungan kalian selama ini dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Padang Pariaman, 16 Juni 2023

Peneliti

Syahdhathul Balqish Umra

NIT. 130403192017

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
a. Secara Teoritis.....	4
b. Secara Praktis.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teoritis Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.4 Ciri-Ciri Pelayanan.....	10
2.2 Kualitas Jasa	13
2.2.1 Definisi Kualitas Jasa.....	13
2.2.2 Elemen Penting Dalam Kualitas Jasa.....	14
2.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	16
2.3 Penelitian yang Relevan	18
2.4 Kerangka Berpikir	20

BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.3 Sumber Data Penelitian	22
3.4 Teknik Pemilihan Informan.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Instrumen Penelitian	27
3.7 Teknik Keabsahan Data	28
3.8 Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.2 Temuan Penelitian	43
4.3 Pembahasan Masalah	51
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor PT. Pelni Cabang Tanjung Priok.....	34
Gambar 4.2 Logo PT. Pelni Cabang Tanjung Priok.....	35
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Pelni Cabang Tanjung Priok.....	37
Gambar 4.4 Antrian Cetak Tiket	50
Gambar 4.5 Ruang Tunggu	50

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Moda transportasi laut menjadi sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar angkutan penumpang maupun barang. Terdapat beragam jenis dari moda transportasi yang telah dikembangkan, baik berupa moda transportasi darat, laut, dan udara, dimana pada setiap moda tersebut memiliki ciri dan karakteristik. Moda adalah sarana yang berguna untuk memindahkan manusia ataupun barang (benda) dari suatu tempat ke tempat yang lain (Munawar, 2005).

Seiring dengan meningkatnya persaingan pengiriman barang melalui moda laut, perusahaan pelayaran berupaya menjaga kepercayaan calon penumpang melalui pelayanan jasa perusahaan dengan meningkatkan kualitas dari pelayanannya. Menurut Arianto (2018) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Jika ditinjau dari kasus yang terjadi, masih ditemukan beberapa masalah yang timbul akibat kurangnya pelayanan pada calon penumpang. Seperti pada PT. Peln Cabang Surabaya pada tanggal 23 Februari 2016 dalam observasi saat melayani pembelian tiket, masih terjadinya antrian yang panjang, pendaftaran online yang masih sulit diakses dan kurang ramahnya para petugas dalam melayani calon penumpang. Akibatnya banyaknya calon penumpang yang merasa kecewa atas kurang maksimalnya pelayanan yang

diberikan PT. PelnI Cabang Surabaya. Lalu kasus yang sama terjadi di PT. PelnI Cabang Makasar. Pada tanggal 23 Juli 2022 ketika memberikan pelayanan kepada calon penumpang proses cetak tiket membutuhkan waktu yang sangat lama, sehingga calon penumpang harus mengantri dan menunggu. Selain itu, tidak baiknya komunikasi yang dilakukan oleh atasan dan bawahan juga menimbulkan kebingungan pada calon penumpang dalam mendapatkan informasi.

Kemudian masalah ini juga terjadi di PT. PelnI Cabang Labuan Bajo pada tanggal 30 Oktober 2021 pada saat melayani calon penumpang para petugas loket kurang efisien dalam melayani calon penumpang saat melakukan pembelian tiket dan kurang ramahnya petugas melayani calon penumpang saat bertanya mengenai informasi jadwal keberangkatan kapal. Sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak perusahaan PT. PelnI Cabang Labuan Bajo.

PT. PelnI merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi laut yang menyediakan pelayanan jasa penumpang dan barang. Dalam kegiatannya PT. PelnI menyediakan pelayanan terbaik, meningkatkan minat para penumpang menggunakan jasa yang diberikan perusahaan. Namun berdasarkan observasi ketika peneliti melakukan praktek darat di PT. PelnI Tanjung Priok, masih ada kendala-kendala yang sama seperti permasalahan yang terjadi di PT. PelnI Cabang Surabaya, PT. PelnI Cabang Makasar dan PT. PelnI Cabang Labuan Bajo. Dalam hal ini peneliti lebih berfokus kepada pelayanan tiket yang masih belum berjalan maksimal, sehingga dari masalah ini timbul rasa kecewa dari calon

penumpang kapal yang mengakibatkan persepsi yang buruk kepada PT. Pelni. Hal inilah yang menjadi dasar acuan peneliti dalam melakukan penelitian dengan judul “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Tiket Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Tanjung Priok”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian menjadi:

- a. Bagaimana gambaran pelayanan jasa tiket pada PT. Pelni Cabang Tanjung Priok dalam melayani calon penumpang di Pelabuhan ?
- b. Apa saja kendala yang dialami PT. Pelni Cabang Tanjung Priok dalam pelayanan jasa tiket bagi calon penumpang di Pelabuhan ?
- c. Bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Ticketing* pada PT. Pelni Cabang Tanjung Priok ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui gambaran pelayanan jasa tiket pada PT. Pelni Cabang Tanjung Priok dalam melayani calon penumpang di Pelabuhan
- b. Untuk mengetahui kendala yang dialami PT. Pelni Cabang Tanjung Priok dalam pelayanan jasa tiket bagi calon penumpang di Pelabuhan

- c. Untuk mengetahui upaya meningkatkan kualitas pelayanan *Ticketing* pada PT. Pelni Cabang Tanjung Priok

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat ini dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa manfaat yang diperoleh beberapa pihak yaitu:

- a. Secara Teoritis

- 1) Untuk memberikan pengetahuan dan informasi secara mendalam bagi pembaca mengenai permasalahan yang timbul di perusahaan PT. Pelni Cabang Tanjung Priok dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada penumpang.
- 2) Sebagai pengembangan dan ilmu pengetahuan bagi seluruh taruna taruni Politeknik Pelayaran Sumatera Barat khususnya dalam bidang Transportasi Laut mengenai kualitas pelayanan jasa pada PT. Pelni Cabang Tanjung Priok.

- b. Secara Praktis

- 1) Agar dapat memberi masukan atau saran kepada pihak perusahaan dan sebagai acuan untuk memperbaharui sistem yang ada di pelabuhan.
- 2) Menjadi bahan evaluasi dimasa yang akan datang dalam menetapkan kebijakan yang diperoleh dari hasil analisis Taruna Praktek Darat (PRADA).

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan proses penulisan terhadap permasalahan yang diteliti penulis, maka diperlukan adanya sistematika dalam penulisan. Susunan sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini menjelaskan inti masalah yang akan dibahas dalam penelitian yang dilakukan penulis. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisikan tentang kajian teori yang dapat digunakan sebagai landasan berfikir guna mendukung uraian peneliti, penelitian terdahulu sebagai acuan peneliti agar terhindar dari plagiarisme, serta kerangka berpikir yang menggambarkan tentang alur atau proses pemikiran untuk memecahkan masalah penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini berisikan tentang waktu dan tempat penelitian, metode yang digunakan, data yang diperlukan dan metode analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini berisikan tentang gambaran objek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan yang didapatkan pada saat pelaksanaan Praktek Darat di PT. Peln Cabang Tanjung Priok secara terperinci sehingga rumusan masalah dapat terpecahkan.

Bab V Penutup

Dalam bab ini berisikan kesimpulan singkat dan tepat berdasarkan hasil penelitian. Peneliti juga memberikan saran yang diharapkan sebagai suatu masukan yang membangun dan dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait.

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis Kualitas Pelayanan

2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Lupiyoadi (2006:175) adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana perusahaan dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Kualitas suatu produk atau jasa merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Pelayanan merupakan ujung tombak dari penjualan atau pemasaran suatu produk. Tanpa didukung oleh pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi penumpang, target atau peningkatan pemasaran sukar untuk dicapai atau memenuhi sasaran yang diharapkan.

Gronroos (dalam Daryanto 2014:135), mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan

yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ penumpang.

Kotler dalam (2014:135), mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Jadi, Kualitas Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pengguna jasa dan berakhir pada persepsi atau penilaian dari pengguna jasa, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau yang memberikan pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna jasa secara konsisten.

2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Fandy Tjiptono 2012:174-175) antara lain:

- a. Keandalan
- b. Kesadaran
- c. Perhatian
- d. Ketepatan
- e. Konsumen tidak harus menunggu pelayanan lama
- f. Kemampuan administrasi petugas pelayanan
- g. Kemampuan teknis petugas pelayanan

- h. Kemampuan sosial petugas pelayanan
- i. Keamanan
- j. Keramahan petugas pelayanan
- k. Kepedulian petugas pelayanan

2.1.3 Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Pelayanan

Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan penumpang. Disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan penumpang. Ketiga faktor tersebut merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang *responsive* terhadap konsumen dan organisasi untuk pencapaian kepuasan yang optimal.

a. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan penumpang

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk mengevaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Perusahaan dapat memfokuskan informasi umpan balik pada hal-hal berikut:

- 1) Memahami persepsi konsumen terhadap perusahaan, jasa dan pesaing.
- 2) Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
- 3) Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar (*market differentiators*).
- 4) Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang.
- 5) Mengembangkan sarana komunikasi internal.
- 6) Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para penumpang.

2.1.4 Ciri-Ciri Pelayanan

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik .

Menurut Kasmir (2006:34) pelayanan publik yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan penumpang sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, oleh karena itu karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, mampu memikat dan mengambil hati penumpang sehingga penumpang semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum melayani penumpang karyawan harus melalui pendidikan dan latihan khusus serta kualitas karyawan juga harus sesuai dengan standar perusahaan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Salah satu hal yang penting diperhatikan dalam melayani pelanggan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi berbagai fasilitas yang mampu membuat penumpang merasa nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Karena kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat penumpang merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap penumpang sejak awal sampai selesai.

Bertanggung jawab kepada penumpang sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dan awal sampai tuntas atau selesai. Penumpang akan merasa puas jika penumpang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Penumpang yang tidak puas akan selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat dalam melayani penumpang diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu tanpa membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan penumpang.

- e. Mampu berkomunikasi dengan baik.

Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan harus mampu berbicara kepada setiap penumpang, serta dengan cepat memahami keinginan penumpang. Komunikasi harus dapat membuat penumpang senang sehingga jika penumpang memiliki masalah, penumpang tidak segan-segan mengemukakannya kepada pemberi layanan.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya pemberi layanan harus menjaga kerahasiaan penumpang terutama yang berkaitan dengan keuangan dan pribadi penumpang. Pada dasarnya, menjaga rahasia penumpang lama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, pemberi layanan harus mampu menjaga rahasia penumpang terhadap siapapun, karena menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan penumpang kepada perusahaan.

g. Memiliki kemampuan dan Pengetahuan yang baik.

Pemberi layanan harus dididik khusus mengenai kemampuannya dan pengetahuannya untuk menghadapi penumpang atau kemampuan dalam berkerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga terjamin Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Risiko dari ketidakmampuan dalam melayani penumpang akan berakibat fatal yaitu keterlambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani penumpang.

h. Berusaha memahami kebutuhan penumpang.

Berusaha memahami kebutuhan penumpang artinya pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh

penumpang. Petugas pemberi layanan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemampuan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan penumpang secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan penumpang tidak salah.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada penumpang.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Jika pelayanan yang diberikan dapat memuaskan penumpang, maka akan menimbulkan kepercayaan.

Dengan demikian apabila suatu perusahaan telah menerapkan pelayanan sesuai ciri-ciri tersebut, maka pelayanan yang selama ini diinginkan oleh penumpang terpenuhi. Dalam hal ini pelayanan yang berkualitas akan dapat memahami kebutuhan dan tuntutan penumpang serta mampu memuaskan para penumpang sehingga berdampak positif pada kelayakan perusahaan pada pengguna layanan jasa.

2.2 Kualitas Jasa

2.2.1 Definisi Kualitas Jasa

Menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2002 : 51), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan penumpang. Dengan kata lain, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Berdasarkan pengertian tersebut diatas dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen menjadi titik acuan dalam meningkatkan dan mempertahankan keunggulan pelayanan

2.2.2 Elemen Penting Dalam Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2001: 148) elemen penting dalam kualitas jasa digunakan untuk mengukur adanya perbandingan antara persepsi penumpang atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/inginkan (*expected service*) yang berakhir pada tingkat kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan yang diberikan. Model *service quality* merupakan salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran. Dimensi kualitas jasa terdiri dari:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan disekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain

sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan penumpang yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua penumpang tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat kepada penumpang, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan dan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para penumpang kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para penumpang dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan

diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang penumpang, memahami kebutuhan penumpang secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi penumpang.

2.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam suatu perusahaan, beberapa aturan dijelaskan dalam bentuk yang lebih formal, yakni *Standard Operating Procedures* atau sering disebut Standar Operasional Prosedur (SOP). Semua perusahaan pasti mempunyai visi dan misi yang ingin dicapai, baik dalam jangka panjang ataupun jangka pendek. Tiap visi dan misi harus dicapai, tentunya bukan hanya perusahaan saja yang harus bergerak, supaya visi dan misi tersebut bisa terpenuhi. Namun, tiap anggota perusahaan harus bertindak, supaya visi dan misi tersebut bisa dicapai. Sehingga tiap anggota bergerak menuju satu titik yang sama, yakni mencapai visi dan misi. Sehingga perusahaan memerlukan prosedur, aturan, serta sistem yang lengkap, jelas dan akurat.

SOP ini sebagai persetujuan tertulis yang memuat kebijakan, aturan, dan spesifikasi teknis yang perlu dipergunakan secara konsisten guna memastikan bahwa produk, proses, serta layanan yang dihasilkan konsisten dengan tujuan serta mutu yang ditetapkan.

Ada 6 alasan utama mengapa suatu organisasi harus memiliki prosedur operasi standar, yaitu:

- a. Memahami peran dan letak setiap unit kerja di dalam institusi.
- b. Memperjelas prosedur dan tanggung jawab kerja.
- c. Menjelaskan hubungan antar proses kerja.
- d. Membantu dalam penilaian tiap proses bisnis.
- e. Menjaga konsistensi pelaksanaan prosedur kerja.
- f. Mengurangi terjadinya kesalahan dalam proses kerja.

Beberapa unsur dalam standar operasional Prosedur sangat menjadi penentu untuk efektifitas pembuatan dan pelaksanaan SOP itu sendiri. Saat sebuah organisasi mengabaikan unsur-unsur SOP, maka penerapan SOP tersebut tidak berguna untuk organisasi. Unsur-unsur SOP bukan hanya berguna sebagai rujukan penyusunan, namun juga bermanfaat menjadi pengontrol penerapan pembuatan SOP, yakni guna mengetahui kelengkapan SOP yang disusun. Dalam SOP, unsur-unsur tersebut tidak selalu sebagai runtutan yang perlu dicapai secara lengkap, sebab tiap pembuatan SOP memiliki keperluan yang tidak sama di semua organisasi (Tambunan, 2013: 140)

Berikut adalah tujuan dan manfaat menurut Purnamasari (2015:16) dan Sailendra (2015:170), yaitu dari pentingnya SOP untuk sebuah pekerjaan ataupun aktivitas di instansi pemerintahan.

Manfaat Standard Operasional Prosedur (SOP) menurut Sailendra (2015:170) sebagai berikut :

- 1) Menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
- 2) Menjadi salah satu alat training dan juga alat ukur kinerja karyawan
- 3) Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan
- 4) Memberikan efisiensi waktu, karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam sebuah dokumen tertulis.

Tujuan Standar Operasional Prosedur oleh Purnamasari (2015:16) diantaranya :

- 1) Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- 2) Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan
- 3) Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
- 4) Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.

2.3 Penelitian yang Relevan

Untuk mendukung permasalahan yang dibahas dan memenuhi kode etik dalam penelitian ini, peneliti melakukan eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan yang bertujuan untuk menegaskan penelitian, posisi penelitian dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian. Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap

penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan yang penelitian ini. Berikut beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian penulis adalah: Penelitian yang dilakukan Tini Utami dan Aditya Mutiara Dewi yang berjudul “Peningkatan Pelayanan Muatan Kendaraan Pada Kapal KM. Mutiara Timur 1”. Pada penelitian tersebut mengangkat permasalahan tentang Peningkatan Pelayanan Jasa Penumpang Dan Barang pada Kapal Ro-Ro, serta mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Dari hasil penelitian telah diperoleh bahwa: Strategi peningkatan pelayanan jasa penumpang dan barang Kapal Ro-Ro dapat dikategorikan berhasil dalam mengatasi masalah-masalah yang ada, seperti halnya pelayanan jasa, jaminan kerugian, sarana prasarana, sistem E-Ticketing, kenyamanan dan keamanan.

Selanjutnya penelitian yang menjadi acuan oleh peneliti adalah penelitian yang dilakukan oleh Eni Tri Wahyunia dan Aan Rubiyantob yang berjudul “Peningkatan Pelayanan Calon Penumpang Kapal Studi Kasus di Perusahaan Pelayaran”. Pada penelitian tersebut mengangkat permasalahan tentang proses pelayanan penumpang di PT. Peln Cabang Tanjung Priok masih mengalami beberapa hambatan yang mempengaruhi pelayanan calon penumpang. Hambatan tersebut disebabkan antara lain: kurang pahamnya pembeli tiket dalam memesan tiket online maupun offline dan sumber informasi jadwal keberangkatan kapal yang kurang di lingkungan kantor Peln maupun pelabuhan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Penelitian ini menemukan bahwa dalam upaya meningkatkan

pelayanan terhadap calon penumpang kapal, PT. Pelni Cabang Tanjung Priok melakukan pengembangan sistem pemesanan tiket secara online maupun offline serta melakukan peningkatan pelayanan pada petugas pelayanan PT. Pelni Cabang Tanjung Priok.

2.4 Kerangka Berpikir

Untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian ini, peneliti membuat kerangka pikir penelitian dalam bentuk bagan sederhana. Dalam kerangka pikir ini menjelaskan bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa tiket PT. Pelni Cabang Tanjung Priok.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

