

Analisis Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya

(Analysis of Sea Transport Passenger Services on Passenger Satisfaction at the Gapura Surya Nusantara Terminal Tanjung Perak Port Surabaya)

Mochammad Nanda¹, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad², Carlos Lazaro Prawirosastro³

**^{1,2,3} Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim,
Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah**

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian saat Praktik Darat (PRADA) selama 6 bulan di Terminal Gapura Nusantara yang dinaungi PT. Pelindo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer, untuk teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Terminal Gapura Surya Nusantara sudah baik, dilihat dari aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan sudah sesuai seperti adanya tandu, cctv, pos keamanan, informasi gangguan, mesin cetak tiket, ruang tunggu, toilet dan lainnya. Namun ada faktor yang menjadi penyebab hilangnya kepercayaan konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh Terminal Gapura Surya Nusantara, yaitu belum tersedianya kotak saran atau website untuk menampung keluhan dan saran, kondisi area merokok yang sedikit kotor karena puntung rokok yang dibuang sembarangan, selain itu penumpang lebih memilih merokok di area depan ruang tunggu daripada di ruang khusus merokok dan adanya ketersediaan tempat sampah yang minim.

Kata Kunci: pelayanan, kenyamanan, kepuasan penumpang

Abstract: This research aims to analyze sea transportation passenger services on passenger satisfaction at the Gapura Surya Nusantara Terminal, Tanjung Perak Port, Surabaya. The time used by researchers to conduct research during 6 months Land Practices (PRADA) at the Gapura Nusantara Terminal which is under the auspices of PT. Pelindo. This research uses a qualitative approach with descriptive research type. The data sources used are secondary data and primary data, for data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. The results of this research show that the service at the Gapura Surya Nusantara Terminal is good, seen from the aspects of safety, security, reliability, comfort, such as stretchers, CCTV, security posts, disturbance information, ticket printing machines, waiting rooms, toilets and others. However, there are factors that cause the loss of consumer confidence in the services provided by the Gapura Surya Nusantara Terminal, namely the unavailability of a suggestion box or website to accommodate complaints and suggestions, the condition of the smoking area which is a little dirty due to cigarette butts being thrown away carelessly; apart from that, passengers prefer to smoke in the front area of the waiting room rather than in a designated smoking room and there is minimal availability of rubbish bins.

Key words: service, comfort, passenger satisfaction

Alamat korespondensi:

Mochammad Nanda, Program Studi Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: nandamochammad93@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No.17 Tahun 2008 Pasal 1 tentang Pelabuhan Umum. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan atau perairan dengan batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan

yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda

transportasi. Terminal penumpang Gapura Surya Nusantara merupakan pelayanan jasa transportasi laut di Pelabuhan Tanjung Perak, dalam menjalankan fungsi dan tugasnya melaksanakan pelayanan terminal penumpang diperlukan fasilitas yang menunjang, sehingga efektif dan efisien saat kegiatan pelayanan penumpang.

Kapal penumpang sebagai jasa transportasi penyeberangan antar pulau harus mengutamakan pelayanan kepada konsumen dengan memenuhi standar. Namun, masih saja ditemukan keresahan konsumen terhadap pelayanan jasa angkutan transportasi laut yang digunakan. Pelayanan penumpang sesuai standar telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Perhubungan No.37 Tahun 2015 Pasal 4 tentang Standar Pelayanan Penumpang di dalam kapal angkutan penyeberangan. Terdapat enam indikator standar pelayanan penumpang kapal antara lain keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan. Seiring dengan berkembangnya waktu dan tuntutan, kebutuhan masyarakat juga bertambah, maka pengelola jasa perlu menyiapkan sarana dan prasarana yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan agar pelayanan dapat terlaksana secara efektif (Utami & Welas, 2019).

Tingkat pelayanan penumpang di pelabuhan harus sesuai standar agar kenyamanan dan keselamatan penumpang terpenuhi. Tingkat pelayanan yang dirasakan konsumen cukup mempengaruhi pelaksanaan kegiatan transportasi angkutan laut. Standar pelayanan penumpang dapat dilihat dari isi fasilitas yang ada pada pelabuhan terkait dengan keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan. Untuk memastikan keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kemudahan tersebut, maka perlu

ditetapkan suatu standar pelayanan di pelabuhan karena standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan selama ini belum ditetapkan.

Berdasarkan kondisi eksisting di lapangan, pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak Terminal Gapura Surya Nusantara masih ada yang belum terlaksana sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut pasal 3 ayat 1 yang menjelaskan tentang standar pelayanan keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan. Hal ini disebabkan karena beberapa jenis pelayanan yang belum dilaksanakan secara optimal.

Adapun permasalahan yang di temukan peneliti adanya fenomena pertama tentang keterlambatan pada kapal di Pelabuhan Gapura Surya Nusantara. Kapal datang atau berangkat ke pelabuhan tujuan, yang biasanya datang tepat waktu, namun terkadang berangkat lebih lama dari jadwal yang sudah ditentukan, sehingga penumpang seringkali terlalu lama menunggu kapal berangkat.

Fenomena kedua di Terminal Gapura Surya Nusantara, yaitu masih banyak ditemukan para calo tiket penumpang kepada calon penumpang yang tidak tahu cara membeli tiket atau penumpang yang ingin lebih cepat mendapatkan tiket kapal dengan harga yang lebih mahal dari harga yang ditetapkan. Fenomena ketiga adalah saat menunggu kegiatan pelayanan embarkasi atau menunggu kedatangan dan keberangkatan kapal banyak penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk di ruang tunggu, karena tempat duduk yang kurang memadai. Dari fenomena tersebut kemudian menimbulkan ketidakpuasaan calon penumpang yang berdampak hilangnya kepercayaan terhadap jasa yang diberikan kepada pengguna jasa. Peneliti juga menemukan

fenomena terjadinya barang ketinggalan atau tertukar dengan penumpang lainnya saat penumpang akan diperiksa barang bawaannya melalui mesin x-ray dikarenakan penumpukan penumpang saat kegiatan tersebut, sehingga penumpang tergesa-gesa saat mengambil barang bawaan tersebut.

Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk menganalisis terkait tentang keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kemudahan di Terminal Gapura Surya Nusantara di Pelabuhan Tanjung Perak.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pelayanan kenyamanan, keselamatan, keamanan, kemudahan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak Surabaya? dan faktor apa saja yang menjadi penyebab hilangnya kepercayaan terhadap jasa yang diberikan kepada pengguna jasa di Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak Surabaya?

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat. Dalam manfaat teoritis, penelitian ini bermanfaat tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca untuk membantu menambah pengetahuan baru tentang Pelayanan Penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak Surabaya. Dalam manfaat praktis, Bagi perusahaan dapat merencanakan pelayanan dengan lebih efektif dengan mengetahui Pelayanan Penumpang demi Kenyamanan Pengguna Jasa. Bagi Taruna mampu menambah pengalaman, pengetahuan, dan wawasan tentang Analisis Pelayanan Penumpang demi Kenyamanan Pengguna Jasa yang dituntut untuk menganalisa dan mengolah data yang didapat dari tempat penelitian.

Kualitas Pelayanan

Menurut Malisan J (2017), Pelayanan adalah menyediakan segala apa yang diperlukan tamu atau pembeli.

Oleh karena itu, bagi penyedia jasa kepelabuhanan hal yang penting adalah menyediakan sarana dan prasarana pelabuhan yang dapat melayani dan memperlancar arus keluar masuk penumpang pelabuhan. Tidak hanya pemberian pelayanan dari sisi penyediaan sarana dan prasarana saja melainkan juga bagaimana aspek manajemen mampu mengelola pemberian pelayanan yang mengakibatkan tingginya tingkat kepercayaan konsumen. Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1990) yaitu:

1. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**, Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. **Keandalan (*Reliability*)**, yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang Perusahaan.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. **Keyakinan (*Assurance*)**, kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa

percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (*Emphaty*), kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Kepuasan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk jasa layanan yang baik. Kualitas pelayanan yang prima terbangun dari sebuah komunikasi antar pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan, baik secara koordinasi tentang lapangan juga interaksi antar individu, juga dengan pelanggan. Komunikasi yang baik antar pihak yang terlibat dalam sebuah pemberian pelayanan diharapkan akan memberikan kontribusi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta diharapkan akan tercapai sebuah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Peningkatan Pelayanan Penumpang

Menurut Karolin, dkk., (2022), peningkatan pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*).

Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan standar pelayanan minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan daya jangkau Masyarakat (Karolin, dkk.,2022).

Peraturan Menteri Perhubungan No.37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut

1. Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolak ukur digunakan sebagai pedoman yang penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Angkutan Laut adalah kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut.

2. Pasal 2

1. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut merupakan pedoman bagi penyelenggara dan pelayanan penumpang angkutan laut dalam memberikan pelayanan jasa kepada penumpang angkutan laut.
2. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal.
 - b. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di atas kapal.
3. Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut sebagaimana dimaksud pada ayat (I) meliputi:
 - a. Unit Penyelenggara Pelabuhan atau Badan Usaha Pelabuhan.
 - b. Perusahaan Angkutan Laut Nasional.

3. Pasal 3

1. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal sebagaimana dimaksud dalam

- Pasal 2 ayat 2 huruf a, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal penumpang, yang meliputi:
- a. pelayanan keselamatan.
 - b. pelayanan keamanan dan ketertiban.
 - c. pelayanan kehandalan atau keteraturan.
 - d. pelayanan kenyamanan.
 - e. pelayanan kemudahan.
 - f. pelayanan kesetaraan.
2. Pelayanan keselamatan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
- a. informasi dan fasilitas keselamatan.
 - b. informasi dan fasilitas Kesehatan.
3. Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
- a. fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar atau penjemput.
 - b. naik turun penumpang dari dan ke kapal.
 - c. pos dan petugas keamanan.
 - d. informasi gangguan keamanan dan peralatan dan pendukung keamanan.
4. Pelayanan kehandalan/keteraturan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi:
- a. kemudahan untuk mendapatkan tiket; dan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.
5. Pelayanan kenyamanan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, meliputi:
- a. ruang tunggu.
 - b. gate dan koridor boarding.
 - c. toilet.
 - d. tempat ibadah.
 - e. lampu penerangan.
 - f. fasilitas kebersihan.
 - g. fasilitas pengatur suhu.
 - h. ruang pelayanan kesehatan dan area merokok.
6. Pelayanan kemudahan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, meliputi:
- a. informasi pelayanan.
 - b. informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal.
 - c. informasi gangguan perjalanan kapal.
 - d. informasi angkutan lanjutan.
 - e. fasilitas layanan penumpang.
 - f. fasilitas kemudahan naik dan turun penumpang.
 - g. tempat parkir.
 - h. dan pelayanan bagasi penumpang.
7. Pelayanan kesetaraan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, meliputi:
- a. fasilitas penyandang difable dan
 - b. ruang ibu menyusui.
- Indikator Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak Surabaya menurut Permenhub No.37 Tahun 2015 Pasal 3 ayat 1 tentang pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan dan ketertiban, pelayanan kehandalan atau keteraturan, dan pelayanan kenyamanan adalah sebagai berikut :
1. Pelayanan keselamatan
 - a. Informasi dan fasilitas keselamatan
Informasi ketersediaan dan peralatan keselamatan darurat dalam bahaya yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, dan nomor darurat.
 - b. Informasi dan fasilitas Kesehatan
Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat yang mudah terlihat dan mudah terjangkau antara lain: perlengkapan P3K,

- kursi roda, tandu, petugas Kesehatan.
2. Pelayanan keamanan dan ketertiban
- Fasilitas keamanan dan ketertiban Peralatan pencegah kriminal dan fasilitas keamanan, ketertiban antara lain: tersedia CCTV, ruang tunggu penumpang dan pengantar atau penjemput.
 - Naik turun penumpang dari dan ke kapal
Sarana penumpang untuk naik turun dari kapal, tersedianya jalur penumpang dari dan ke kapal, tangga untuk naik turun dari dan ke kapal yang dilengkapi dengan atap.
 - Pos dan petugas keamanan
Bergfungsi menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang. tersedianya pos dan petugas berseragam dan mudah terlihat.
 - Informasi gangguan keamanan
Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa, apabila mendapatkan gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat. Tersedianya stiker yang mudah terlihat dan jelas dibaca.
 - Peralatan dan pendukung keamanan
Bergfungsi sebagai sarana pendukung keamanan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa. Tersedianya metal detector, alat pemadam kebakaran, tersedianya lampu penerangan 200 s/d 300 lux.
3. Pelayanan kehandalan dan keteraturan
- Kemudahan untuk mendapatkan tiket.
Penjualan tiket secara online dan pencetakan tiket kapal. Tersedianya mesin pencetak tiket, waktu pencetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.
 - Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal
Informasi yang jelas mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal. Tersedianya informasi keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk TV, LCD, atau papan pengumuman.
4. Pelayanan kenyamanan
- Ruang tunggu
Ruang yang tertutup dan terbuka sebagai ruang tunggu penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in. Dari segi luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum $0,6 \text{ m}^2$. Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang.
 - Gate atau koridor boarding
Ruang atau tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri. Untuk 1 (satu) orang minimum $0,6 \text{ m}^2$ dan dilengkapi tempat duduk. Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal.
 - Toilet
Tersedianya toilet merupakan prasarana yang termasuk penting dalam pelabuhan untuk jumlah toilet minimal tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan kondisinya bersih 100% tidak menimbulkan bau tidak sedap.
 - Tempat ibadah
Fasilitas untuk melakukan ibadah. Tersedia mushola, area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam mushola.
 - Lampu penerangan
Sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa. Intensitas cahaya 200-300 lux.
 - Fasilitas kebersihan

berupa tempat sampah. Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang.

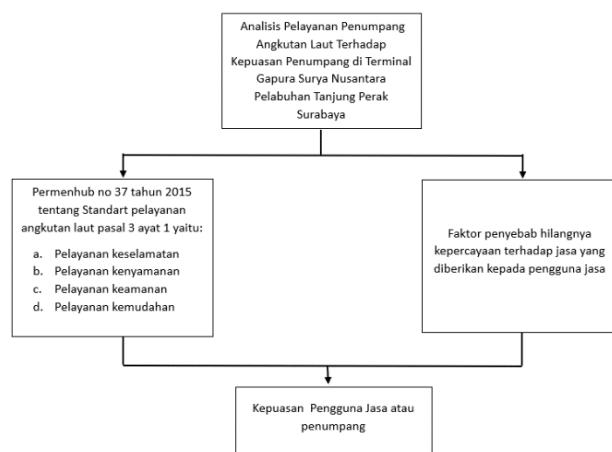
g. Fasilitas pengatur suhu

Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin, maka suhu dalam ruangan diatur maksimal 27°C.

h. Ruang pelayanan Kesehatan dan area merokok

Fasilitas untuk pelayanan kesehatan, fasilitas untuk area merokok. Tersedianya ruang untuk pelayanan Kesehatan, Area bersih 100% dan memiliki alat-alat untuk pelayanan kesehatan. Tersedianya ruangan khusus area merokok bagi calon penumpang yang merokok.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif untuk mengevaluasi pelayanan terhadap penumpang di Terminal Gapura surya Nusantara Tanjung Perak, dari memahami tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan tersebut. Dalam melakukan penelitian, jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Arikunto, S (2019:3), Penelitian deskriptif adalah penelitian

yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu di Terminal Gapura Nusantara yang dinaungi oleh PT. Pelindo (Persero) sub-regional yang terletak di Tanjung Perak Surabaya. PT. Pelindo adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang logistik, terutama pengembangan pelabuhan.

Waktu peneliti melakukan penelitian pada saat Praktik Darat (PRADA) sebagai cadet selama 6 bulan yang dilaksanakan sejak tanggal 7 Agustus 2023 sampai tanggal 7 Februari 2024.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data Primer ini didapatkan dari hasil wawancara dan observasi secara langsung. Data sekunder ini didapatkan dari literatur review, jurnal, dan artikel yang sesuai, data log book pelayanan penumpang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data, yaitu melalui wawancara terhadap Manajer Divisi Pelayanan Penumpang, tim admin, tim operasional dan 30 penumpang kapal Pelni. Lalu adanya observasi secara langsung serta adanya dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Miles dan Huberman dalam Baba (2017) menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis dala kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam

analisis data model Miles dan Huberman, yaitu

- a. Reduksi Data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Peneliti memilih data mana akan diberi kode, mana yang ditarik keluar, dan pola rangkuman sejumlah potongan atau apa pengembangan ceritanya merupakan pilihan analitis. Reduksi data merupakan suatu bentuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data dalam suatu cara, dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi.
- b. Data Display kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah data direduksi selanjutnya menganalisis data adalah model reduksi. Mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
- c. Kesimpulan atau Verifikasi yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi. Apabila proses sudah benar data yang dianalisis telah memenuhi standar kelayakan dan konformitas, maka kesimpulan awal yang diambil akan dipercayai. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan beberapa jawaban sebagai berikut. Jawaban dari narasumber 1 tentang pelayanan di Terminal Gapura Surya Nusantara adalah sudah baik tentang para petugas keamanan dan petugas terminal sudah ada di berbagai titik di Terminal, karena narasumber ini baru pertama kali naik kapal laut beliau masih bingung dengan alur penumpang menuju ke kapal, berhubung sudah ada petugas di berbagai titik, sehingga tidak susah saat mau bertanya tentang alur menuju ke kapal. Petugas terminal menjelaskannya dengan baik dan mudah dipahami. Selanjutnya jawaban dari narasumber 2 tentang kualitas pelayanan di Terminal Gapura Surya Nusantara adalah terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sudah cukup baik karena memang pelayanan yang diberikan oleh petugas di terminal penumpang Gapura Surya Nusantara sudah cepat dan tidak terlihat adanya kesalahan fatal yang dilakukan oleh petugas dalam melayani. Kemudian jawaban dari narasumber ke 3 tentang bagaimana cara agar konsisten atau meningkatkan pelayanan tentang pelayanan yang diberikan kepada penumpang adalah dengan meningkatkan potensi pegawai di Terminal Gapura Surya Nusantara dengan mengadakan pelatihan tentang standar pelayanan yang sesuai.

2. Pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan dan ketertiban, pelayanan kehandalan, pelayanan kenyamanan, penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak Surabaya

Dalam penelitian ini penulis menganalisa kondisi di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara

dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan angkutan laut di Terminal dan berikut hasilnya

a. Aspek keselamatan

Dari hasil Analisa pada aspek keselamatan dapat diketahui bahwa pada standar pelayanan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara sudah banyak yang memenuhi standar pelayanan penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang di terminal terdapat 2 komponen yang belum memenuhi standar diantaranya tandu dan petugas kesehatan. Apabila terjadi keadaan darurat di terminal, maka penumpang akan kesulitan, jika penumpang tidak bisa menggunakan kursi roda. Maka hal ini dapat menghambat proses penyelamatan penumpang dan apabila ada penumpang yang mengalami kecelakaan pada saat proses embarkasi dan debarkasi jika tidak ada petugas kesehatan tidak maksimal saat pertolongan pertama diberikan kepada penumpang yang mengalami kecelakaan.

b. Aspek Keamanan dan Ketertiban

Dari hasil analisa pada aspek keamanan dan ketertiban dapat diketahui bahwa pada standar pelayanan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara sudah memenuhi syarat standar pelayanan penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Terminal.

c. Aspek Kehandalan dan Keteraturan

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa kemudahan untuk mendapatkan tiket sudah sesuai dimana sudah tersedia mesin cetak

tiket dan untuk waktu pencetakan tiket maksimal 5 menit per nama penumpang, dengan adanya hal ini sudah membantu untuk menciptakan keteraturan para penumpang dan aspek kehandalan juga sudah terimplementasikan.

d. Aspek Kenyamanan

Dari hasil analisa pada aspek kehandalan dan keteraturan, dan pelayanan kenyamanan, dapat diketahui bahwa pada standar pelayanan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara sudah banyak yang memenuhi standar pelayanan penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.37 Tahun 2015 Tentang standart pelayanan penumpang di Terminal. Tidak ada ruangan khusus pelayanan kesehatan dan jarang ada petugas kesehatan. Serta kurangnya ruangan area merokok di dalam gedung Gapura Surya Nusantara sehingga penumpang merokok di area halaman gedung GSN (Gapura Surya Nusantara).

3. Faktor yang menjadi penyebab hilangnya kepercayaan terhadap pengguna jasa di Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak Surabaya

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Terkait dimensi Tangible ini meliputi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang ada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara. sarana dan prasarana penunjang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara secara umum sebagai berikut: *Eskalator*, lift penyandang cacat, lift umum, *X Ray Machine & Walk Throught Metal Detector* (WTMD), Ruang pelaporan penumpang (*Check In*), Ruang tunggu yang dilengkapi AC, Garbarata, Bangunan ramah lingkungan (*Green Building*), Gedung Terminal Penumpang

Gapura Surya Nusantara, Mushola, Ruang VIP, Ruang Menyusui, Toilet, Ruang Tunggu, Ruang Merokok. Terkait dengan ruangan khusus merokok yang ada di ruang tunggu sementara, masih banyak putung rokok dan abu rokok yang berserakan di lantai ruangan. Hal itu terjadi karena kurangnya tepat sampah dan tempat khusus pembuangan abu rokok yang menyebabkan ruang merokok jadi kotor dan penumpang memilih merokok di luar yang mengakibatkan mengganggu penumpang lain yang tidak merokok.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh para petugas pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam melayani pelanggannya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan salah satu pengguna jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara bernama Ahmad sholahudin yang menyatakan bahwa terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sudah cukup baik karena memang pelayanan yang diberikan oleh petugas di terminal penumpang Gapura Surya Nusantara sudah cepat dan tidak terlihat adanya kesalahan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Para petugas keamanan sudah ditempatkan diberbagai titik yang strategis di dalam gedung yang berfungsi sebagai petugas keamanan dan juga petugas yang bersedia menerima pertanyaan dari para pengguna jasa Terminal

Penumpang Gapura Surya Nusantara yang masih merasa kebingungan dengan alur pelayanan baru yang diterapkan ditempat ini, kemudian juga sudah dipasang papan penunjuk arah (*board information*) di setiap sudut dalam gedung yang sangat membantu para pengguna jasa agar tidak kebingungan selain itu pula disediakan petugas informasi yang bertugas mengarahkan penumpang, dan juga disediakan *Call Center* yang bisa dihubungi ketika ada komplain dari pengguna jasa yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Terminal Gapura Surya Nusantara.

d. Keyakinan (*Assurance*)

Dimensi ini memuat sikap para petugas dalam melayani para pelanggannya yang juga merupakan hal yang menjadi faktor penentu kualitas pelayanan pada suatu perusahaan. Terkait sikap para petugas pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dalam melayani pelanggannya ini juga sudah baik, karena pada dasarnya para petugas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sebelumnya sudah mendapatkan pelatihan khusus dari PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 3 Sub Regional Jawa Tanjung Perak Surabaya terkait Budaya Perusahaan yang meliputi : *Customer Focus* (Selalu Mengutamakan kepuasan pelanggan), *Care* (Terdepan dalam kepedulian kepada pemangku kepentingan dan lingkungan), *Integrity* (Berfikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi etika).

e. Empati (*Emphaty*)

Terkait kemudahan mendapatkan informasi di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara yang terdiri dari informasi jadwal, alur pelayanan, dan informasi lokasi dalam gedung pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya papan informasi jadwal di atas ruang pelaporan penumpang (*Check In*). Bukti lain yang menunjukkan kemudahan mendapatkan informasi dapat diketahui dari disebarunya para petugas keamanan di berbagai titik yang strategis di dalam gedung sehingga pelanggan yang merasa kebingungan atau belum paham terkait prosedur dan alur pelayanan yang ada di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara bisa menanyakan langsung kepada petugas yang telah disebar tersebut.

Pembahasan

1. Pelayanan Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban, Pelayanan Kehandalan, Pelayanan Kenyamanan, Penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak Surabaya

Setelah dilakukan pengamatan di Terminal Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya adalah penyediaan dan perbaikan pada fasilitas terminal agar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Terminal, serta penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) agar fasilitas di dalam terminal bisa terawat dan dapat terjaga sehingga fasilitas yang ada di terminal dapat terpelihara dengan baik sehingga keselamatan, keamanan, kehandalan, dan

kenyamanan penumpang dapat terwujud. Adapun pembahasannya adalah:

- 1) Aspek keselamatan
 - a) Penyediaan TanduFasilitas keselamatan yang harus disediakan di Terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang di Terminal Gapura Surya Nusantara yaitu tandu. Tandu untuk memindahkan penumpang cedera atau kecelakaan penumpang untuk mendapatkan pertolongan pertama.
 - b) Petugas KesehatanTersedianya petugas Kesehatan di ruangan Kesehatan untuk memberikan pertolongan pertama kepada penumpang, yang harus ada setiap kegiatan pelayanan *embarkasi* dan *debarkasi* penumpang di terminal hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.37 Tahun 2015 pasal 3 ayat 1 tentang standar pelayanan penumpang di terminal.
- 2) Aspek Keamanan dan KetertibanPada aspek keamanan dan ketertiban ini dibagi menjadi empat jenis pelayanan yaitu fasilitas keamanan dan ketertiban, fasilitas naik turun penumpang dari dan menuju kapal, fasilitas pos dan keamanan, informasi gangguan keamanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua jenis pelayanan dari aspek keamanan dan ketertiban tersedia.
 - a. Fasilitas keamanan dan ketertibanFasilitas keamanan dan ketertiban di Terminal Gapura Surya Nusantara yaitu tersedianya CCTV yang sesuai dengan standar. Selain itu juga ruang tunggu penumpang dan

pengantar atau penjemputan tersedia dan sesuai dengan standar. Adanya fasilitas tersebut menunjang keamanan dan ketertiban yang ada di terminal Gapura Surya Nusantara.

b. Fasilitas naik turun penumpang dari dan menuju kapal

Pada fasilitas naik turun penumpang dari dan menuju ke kapal tersedianya jalur penumpang dari dan ke kapal yang sesuai dengan standar selain itu juga tangga untuk dari dan ke kapal dilengkapi dengan atap sehingga para penumpang merasa nyaman. Fasilitas tersebut sangat penting bagi para penumpang dalam menggunakan terminal. Hal tersebut harus tersedia dengan baik karena hal tersebut menunjang kenyamanan para penumpang serta tingkat pelayanan yang baik.

c. Fasilitas Pos Dan Keamanan

Pada fasilitas pos dan keamanan ini di Terminal Gapura Surya Nusantara ialah tersedianya pos dan keamanan berseragam dan mudah terlihat. Adanya pos keamanan dan petugas yang berseragam sangat membantu para penumpang, hal tersebut diungkapkan oleh informan 1 yang mengatakan bahwa adanya petugas berseragam pengunjung lebih mudah dalam mencari informasi dan jalan menuju kapal. Para petugas sigap dalam mengarahkan para penumpang yang akan naik serta turun dari kapal.

d. Informasi Gangguan Keamanan

Fasilitas informasi gangguan keamanan, yaitu tersedianya stiker yang mudah terlihat dan

jelas terbaca. Adanya denah jalur evakuasi ini membantu para pengunjung dalam menganalisa jalur ketika terjadi gangguan serta menambah nilai dalam pelayanan terminal kepada para pengunjung.

3) Aspek Kehandalan

Pada aspek kehandalan fasilitas pelayanan yang dinilai adalah kemudahan untuk mendapatkan tiket. Pada pelayanan tersebut di Terminal Gapura Surya Nusantara tersedia mesin cetak tiket dan waktu pencetakan tiket maksimal 5 menit per nama penumpang. Hal tersebut sangat baik bagi penumpang dalam memperoleh tiket. Adanya mesin cetak tiket membantu para penumpang secara mudah dan cepat dalam mendapatkan tiket. Hal tersebut dapat memberikan kenyamanan bagi para penumpang.

4) Aspek Kenyamanan

Pada aspek kenyamanan jenis pelayanan yang disediakan oleh Terminal Gapura Surya Nusantara ialah ruang tunggu, ruang tersebut untuk satu orang dengan minimum $0,6 \text{ m}^2$. Selain itu juga ruang tunggu memiliki area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal. Selain itu juga terdapat gate atau koridor *boarding*, yakni dengan tersedianya ruangan untuk melakukan verifikasi. Toilet di terminal juga dalam kondisi yang bersih dan tidak menimbulkan bau. Tersedianya tempat ibadah, yaitu Mushola area bersih 100% dan tidak berbau. Selain itu juga fasilitas terminal yang disediakan, yaitu lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200-300 lux. Fasilitas kebersihan, yakni tersedianya fasilitas tempat sampah yang memadai, sehingga dapat menimbulkan kenyamanan

bagi para penumpang. Fasilitas pengatur suhu untuk sirkulasi udara menggunakan AC, kipas angin, suhu ruangan maksimal 27°C. Adanya ruang pelayanan kesehatan dengan area yang bersih. Tersedianya area merokok, sehingga memberikan ruang bagi para perokok dan tidak mengganggu pengunjung lain.

2. Faktor penyebab hilangnya kepercayaan terhadap jasa yang diberikan kepada pengguna jasa di Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak Surabaya

Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa sudah baik dan sesuai standar pelayanan, pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa sebagai berikut.

a. Bukti fisik (*Tangibles*)

Pada Terminal Gapura Surya Nusantara sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya fasilitas yang modern dan bertaraf internasional dan juga penampilan pegawai yang sudah baik dan sopan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Menyangkut kemampuan petugas pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (akurat) sudah cukup baik, karena sudah dibekali dengan pelatihan yang diberikan kepada pegawai tentang standar pelayanan penumpang.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Para petugas Terminal Gapura Surya Nusantara dalam membantu pelanggannya sudah cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya usaha dari Terminal Gapura Surya Nusantara untuk membantu pengguna jasa agar tidak kebingungan dengan prosedur yang diterapkan di Terminal.

d. Keyakinan (*Assurance*)

Sikap pegawai di Terminal Gapura Surabaya sudah cukup baik. Dibuktikan dengan pelayanan dengan sopan santun dan sikap yang baik.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara juga sudah baik, karena sudah berusaha memahami kebutuhan pengguna jasa, sehingga dibangunlah Terminal Gapura Surya Nusantara ini dengan berbagai fasilitas yang memanjakan dan nyaman bagi pengguna jasa.

Kualitas pelayanan di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dapat dikatakan sudah baik, namun masih ada kekurangan pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) berkaitan tentang belum tersedianya kotak saran dan juga *Website* Khusus yang digunakan untuk menampung berbagai keluhan dari para pengguna jasa terminal ini. Sedangkan pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*) berkaitan dengan kondisi di area merokok yang ada di ruang tunggu sementara penumpang yang sedikit kotor dengan puntung rokok yang dibuang sembarangan, tersedianya tempat puntung rokok tetapi kurang banyak. Selain itu juga penumpang lebih memilih merokok di area depan ruang tunggu daripada di ruang khusus merokok.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pelayanan di Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak Surabaya sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek keselamatan, yakni tersedianya tandu serta adanya petugas kesehatan di terminal. Aspek keamanan dan ketertiban, yakni adanya CCTV, tangga naik turun kapal, pos keamanan, informasi gangguan. Pada aspek kehandalan, yakni adanya mesin cetak tiket

mandiri. Pada aspek kenyamanan, yakni adanya ruang tunggu, toilet yang bersih, tempat ibadah, dan sirkulasi udara yang baik.

2. Faktor yang menjadi penyebab hilangnya kepercayaan terhadap jasa yang diberikan kepada pengguna jasa di Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak Surabaya, yaitu berkaitan tentang belum tersedianya kotak saran dan juga *website* khusus yang digunakan untuk menampung berbagai keluhan dari para pengguna jasa terminal ini. Kondisi di area merokok yang ada di ruang tunggu sementara penumpang yang sedikit kotor dengan puntung rokok yang dibuang sembarangan, tersedianya tempat puntung rokok, tetapi kurang banyak. Selain itu penumpang lebih memilih merokok di area depan ruang tunggu daripada memilih di ruang khusus merokok.

Saran

1. Pengelolaan Terminal Gapura Surya Nusantara agar menyusun dokumen yang kurang tentang standar pelayanan penumpang pada terminal sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.37 Tahun 2015 Pasal 3 Ayat 1 tentang standar pelayanan penumpang di terminal adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji peyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur serta dokumen standar pelayanan tersebut harus disetujui oleh Menteri Perhubungan. Peningkatan standar pelayanan penumpang agar suseai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.37 Tahun 2015 Pasal 3 Ayat 1 tentang standar pelayanan penumpang di terminal.

- a. Aspek keselamatan, pengelola terminal harus menyediakan tandu yang berfungsi memindahkan

penumpang yang cedera, dapat mempermudah penyelamatan jika terjadi keadaan darurat.

- b. Keamanan dan ketertiban, harus ditingkatkan lagi mengenai petugas harus sigap dalam membantu memberikan informasi kepada penumpang, serta CCTV harus diperbanyak di setiap sudut terminal.
- c. Aspek Kehandalan, adanya mesin cetak tiket mandiri harus ditingkatkan dengan adanya petugas yang membantu bagi para pengunjung yang belum bisa atau tidak mengerti.
- d. Aspek kenyamanan,
 1. Pada aspek kenyamanan pengelola terminal harus mengoperasikan kembali ruang kesehatan, supaya bisa digunakan kembali dengan semestinya.
 2. Pengelola membuat ruangan khusus area merokok di dalam gedung GSN, supaya penumpang tidak merokok di depan halaman Gedung GSN agar tidak mengganggu penumpang lain.
2. Terkait masih belum tersedianya kotak saran dan juga *website* khusus yang menampung keluhan dari pengguna jasa di Terminal Gapura Surya Nusantara, perlu membuat kotak saran dan *web* khusus, karena ini sangat penting dan berguna untuk peningkatan pelayanan yang ada di Terminal Gapura Surya Nusantara.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta.
- Baba, Mastang Ambo. (2017). Analisis Data Penelitian Kualitatif, Makassar: Aksara Timur. ISBN 978-602-73433-8-2
- Devi Amalia A. (2018). Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang dan Fasilitas di

- Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.
- Hidayat S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 87-107.https://doi.org/10.25139/jmne gara.v6i1.4562
- Karolin, Septia Ayu. (2022). *Tinjauan Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara*. Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.
- Menteri Perhubungan. (2015). Peraturan Menteri Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan.
- Malisan, Jhonny (2017). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan, *Jurnal Penelitian Transportasi Laut* 19
- Ni Luh Putu, H (2014). Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. *Jurnal Teknik Industri*, Vol 12, No 12
- Kementerian Perhubungan RI. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithaml, Leonard L Berry. (1990). Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations. New York: Free Press.
- Rumlus, Wisnu dan Akhmad, E.P.A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Yos Soedarno Tual Maluku, *Jurnal Aplikasi Pelayaran* dan Kepelabuhanan, Volume 13 Nomer 1.
- Utami, P., dan Welas. (2019). Standar Pelayanan Angkutan Laut, *Jurnal Akuntansi Manajemen* Volume 5 Nomer 2.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran*, 1–205.