

# **Analisis Pelayanan Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang KM. Sinabung pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya**

(Ticket Service Satisfaction Analysis of Passenger KM. Sinabung in PT. Pelayaran Nasional Indonesia Surabaya Branch)

**Yuliana, Sofyan Poli**

**Jurusan Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga, Program Diploma Pelayaran,  
Universitas Hang Tuah Surabaya**

**Abstrak:** PT. PELNI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi laut yaitu kapal penumpang. Pentingnya “pelayanan” terhadap kepuasan penumpang sangat berpengaruh, Pelayanan penumpang dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan penumpang dan dalam bentuk barang, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh intansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN, atau BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja jasa pelayanan serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Pelayanan terhadap PT. PELNI. Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut. Pertama, dari aspek kualitas pelayanan sikap pegawai PT. PELNI terhadap penumpang dan, secara umum kinerja pelayanan yang belum memuaskan, akan tetapi masih memerlukan beberapa pembenahan guna memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada seluruh pengguna jasa oleh pihak PT. PELNI. Kedua, berdasarkan tanggapan penumpang terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak PT. PELNI masih kurangnya tempat penjualan tiket dan tempat loket tiket, sehingga menimbulkan antrian panjang yang menimbulkan penumpang saling rebutan untuk segera bisa masuk ke dalam kapal KM. Sinabung. Ketiga keamanan terhadap penumpang yang masih menyebabkan keresahan dan kerugian pada penumpang terhadap masih adanya pencaloan atau tiket palsu, bantrokan antar penumpang. Artinya sebagian besar penumpang menginginkan perbaikan pada tiga indikator tersebut dan harus menjadi prioritas dalam peningkatan pelayanannya oleh pihak PT. PELNI pada masa akan datang dalam memberikan layanan.

**Kata kunci :** pelayanan tiket penumpang, kepuasan penumpang

***Abstract:** PT. PELNI is a company engaged in the field of marine transportation services ie passenger ships. The importance of "service" to the satisfaction of passengers is very influential, Services passenger can be defined as any form of services passengers and in-kind, which in principle is the responsibility and implemented by government institutions at the central, local, and in the state-owned enterprises, or enterprises in an effort to meet the needs of society as well as in the framework of the provisions of the legislation. This research was conducted in order to determine the performance of services and determine the level of satisfaction of service users Services to PT. PELNI. The study design used is descriptive qualitative. The results of this study are as follows. First, from the aspect of quality of service to passengers PT. PELNI employee attitudes and, generally unsatisfactory service performance, but still need some improvements in order to provide maximum service to all service users by the PT. PELNI. Second, based on passenger feedback to the facilities provided by the PT. PELNI still lack a place where ticket sales and ticket counter, causing long queues of passengers who pose a mutual struggle to quickly get into the KM. Sinabung. Third to the security of the passengers were still causing unrest and losses on the passenger against the persistence of the brokering or counterfeit tickets, clashes between passengers. This means that most of the passengers wanting to improve on three indicators and should be a priority in improving the service by the parties in the future PT. PELNI provide services.*

**Keywords:** service of passenger tickets, satisfaction of passengers.

## **Alamat korespondensi:**

Yuliana, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: jurnal\_pdp@yahoo.co.id

## PENDAHULUAN

Di era globaliasi ini manajemen mempunyai peran penting untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional. Kebutuhan akan jasa transportasi sangatlah penting dan ini dapat dirasakan oleh seluruh dunia. Jasa transportasi mencakup trasportasi udara, darat, laut. Fungsi dari perhubungan khususnya dalam masalah angkutan penumpang laut, diarahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan dalam kualitas dan kuantitas yang memadai sehingga dapat membantu pemerataan hasil pembangunan, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan Nusantara. Jasa tranportasi laut sangat berbeda dengan jasa transportasi yang lainnya, karena transportasi laut mampu memindahkan orang maupun barang dari tempat yang satu ke tempat yang lain dalam jumlah besar. Untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut pemerintah Indonesia mengupayakan akomodasi dan fasilitas transportasi yang lebih memadai. Terutama dibidang transportasi laut mengingat pulau-pulau di Indonesia sebagian besar dihubungkan melalui perairan. Hal ini menunjukkan bahwa perhubungan laut memegang peranan penting dalam sistem transportasi nasional.

Seiring dengan kemajuan dan meningkatnya jumlah pemakai jasa transportasi laut, perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan laut dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada pemakai jasa angkutan laut secara professional dan bermutu tinggi untuk kepuasan pelanggan, karena mutu dari pelayanan yang baik merupakan tolak ukur keberhasilan perusahaan untuk

memenangkan persaingan di bidang jasa transportasi laut. Untuk itu tidak jauh berbeda dengan PT. PELNI cabang Surabaya yang ikut bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik sebagai pelayaran nasional. PT. PELNI merupakan perusahaan yang menyediakan jasa angkutan penumpang dan jasa angkutan muatan barang antar pulau, PT. PELNI telah menyiapkan berbagai armada laut yang terbesar diseluruh nusantara dengan trayek atau rute yang telah ditentukan dan siap melayani masyarakat Indonesia atas kebutuhan jasa transportasi laut, tentunya dengan tarif yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sehingga dengan demikian pelaksanaan angkutan laut dapat lebih terencana dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh PT. PELNI. Salah satu peran PT. PELNI adalah sebagai agen pembangunan yang menyediakan akses transportasi publik ke wilayah pulau terpencil dan terluar. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan, adapun pelayanan yang diutamakan agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

Seiring meningkatnya jumlah penduduk dan meningkatnya minat masyarakat terhadap jasa angkutan laut khususnya peningkatan intensitas di hari libur dan saat menjelang hari raya, kualitas pelayanan publik akan jasa transportasi laut di Indonesia tidak maksimal dalam melayani, baik pelayanan secara administrasi, teknis, fasilitas, dan juga keamanan. Dari segi administrasi penumpang banyak sekali dikecewakan dengan harga karcis atau tiket yang melambung, pendaftaran online yang terkadang sulit diakses, atau bahkan hingga kehabisan karcis atau tiket. Lebih dari itu, kepastian jadwal keberangkatan pun tidak

menentu, kesalahan atau kelalaian dari penumpang sendiri juga termasuk, misalnya penumpang datang terlambat, dari segi fasilitas dan keamanan yang diberikan, fasilitas di dalam pelabuhan maupun di dalam kapal kurang layak, begitu juga keamanan yang kurang menjamin.

Hal ini membuat para penumpang terlantar di pelabuhan dan harus menunggu berjam-jam. Keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan jasa angkutan laut dalam keadaan yang luar biasa (hari libur dan saat menjelang hari raya) ini menjadi cerminan kualitas pelayanan publik yang tidak maksimal dari transportasi angkutan laut untuk masyarakat. Salah satunya adalah meningkatkan jasa pelayanan tiket penumpang yang ada di dalam salah satu armada yang dioperasikan oleh PT. PELNI adalah KM. Sinabung. Diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa angkutan laut baik dalam pelayanan secara administrasi, teknis, fasilitas, dan juga keamanan.

Dari uraian latar belakang yang telah penulis jabarkan di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut.

Bagaimana analisis faktor pelayanan tiket terhadap kepuasan penumpang KM. Sinabung pada PT. PELNI cabang Surabaya .

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah

Ingin mengetahui analisis faktor pelayanan tiket terhadap kepuasan penumpang KM. Sinabung pada PT. PELNI cabang Surabaya .

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Setiap karya ilmiah yang dibuat disesuaikan dengan metodologi penelitian. Dan seseorang peneliti harus memahami metodologi penelitian yang merupakan seperangkat pengetahuan

tentang langkah-langkah (cara) sistematis dan logis tentang pencarian data dan yang berkenaan dengan masalah-masalah tertentu. Dalam dunia ini pendidikan pendekatan penelitian yang terkenal terbagi menjadi dua penelitian yaitu kuantitatif dan kualitatif. Dalam penulisan tugas akhir ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas.

Untuk melakukan penelitian seseorang dapat menggunakan metode penelitian tersebut. Sesuai dengan masalah, tujuan, kegunaan, dan kemampuan yang dimilikinya. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam, yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lain. Tujuan metodologi ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah.

Menurut Sugiyono, (2009:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah ( sebagai lawannya adalah eksperimen ) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci pengambilan sampel sumber dan data, teknik pengumpulan data dilakukan dengan gabungan analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

Dari penelitian di atas peneliti ini bertujuan untuk mengetahui faktor

pelayanan tiket terhadap kepuasan penumpang KM. SINABUNG pada PT. PELNI cabang Surabaya. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada, bahwasanya peneliti deskriptif kualitatif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang yang sementara berlangsung.

### **Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (1999:31) variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti atau dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Operasional variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan cirri-ciri spesifik yang lebih substantive dari suatu konsep, tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan prosedur atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang diteliti. Dalam karya tulis ilmiah yang berjudul “Analisis pelayanan tiket terhadap kepuasan penumpang KM. Sinabung pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya”. Memiliki dua variabel yang dijadikan sebagai kerangka dalam penulisannya yaitu variabel bebas dan varabel terikat.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Analisis pelayanan tiket. Indikator Bukti fisik, Kehandalan, Tanggapan, Jaminan, Empati. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah

tentang kepuasan penumpang pada PT. PELNI di KM. Sinabung. Indikator Kualitas pelayanan, Fasilitas.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Populasi dalam tugas akhir ini adalah penumpang pembeli tiket KM. Sinabung tujuan Surabaya-Makasar selama bulan Februari sampai dengan April 2016, mencapai 250 orang.

#### **Sampel**

Penentuan ukuran sampel penumpang dapat di lakukan dengan rumus Slovin :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{Nd^2 + 1} = \\ n &= \frac{N}{Nd^2 + 1} = \\ n &= \frac{250}{250(0.1)^2 + 1} = \\ n &= \frac{250}{2.5 + 1} = \\ n &= \frac{250}{3.5} = 71 \end{aligned}$$

Dari hasil teknik penarikan sampel tersebut diperoleh 71 orang penumpang KM. Sinabung.

#### **Keterangan :**

n : ukuran sampel minimum

N : ukuran populasi

$d^2$  : Persen kelonggaran karena ketidak telitian yang disebabkan kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir ( $10\% = 0,1$ )

### **Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, data kualitatif yaitu data yang tidak berupa angka-angka, melainkan diuraikan dalam bentuk kalimat, adapun data kualitatif meliputi :

1. Data tentang gambaran umum mengenai objek penelitian.
2. Data lain yang tidak berupa angka.

### **Data Primer**

Menurut Umar (2003:56), data primer merupakan data yang diperoleh

langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Metode wawancara mendalam atau in-depth interview digunakan untuk memperoleh data dengan metode wawancara dengan narasumber yang akan diwawancara.

### **Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2005:62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data terlebih dahulu dikumpulkan dan diperoleh oleh seseorang di luar peneliti sendiri dengan kata lain tidak langsung dari sumbernya tetapi dengan mengutip data-data yang sudah ada atau dikumpulkan orang lain.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Tahap menganalisa data adalah tahap yang paling penting dan menentukan dalam suatu penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa dengan tujuan menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan, selain itu data diterjunkan dan dimanfaatkan agar dapat dipakai untuk menjawab masalah yang diajukan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini berlandaskan pada analisa deskriptif, peneliti berusaha merumuskan pernyataan atau abstraksi teoritis lebih umum mendasarkan peristiwa menurut Denzim yang dikutip oleh Dedy Mulyana, induksi analisis yang menghasilkan proposisi-proposisi yang berusaha mencakup setiap kasus yang dianalisis dan menghasilkan proposisi interaktif universal. Salah satu ciri penting induksi analisis adalah tekanan pada kasus negatif yang menyangkut proposisi yang dibangun peneliti. Analisis ini dilakukan berdasarkan pengamatan di lapangan atau pengalaman empiris berdasarkan data

yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian disusun dan ditarik kesimpulan. Sesuai dengan penelitian di atas mengenai analisa pelayanan tiket terhadap kepuasan penumpang KM. Sinabung PT. PELNI , peneliti merumuskan pernyataan atau abstraksi teoritis lebih umum mendasarkan peristiwa dan melakukan pengamatan lapangan terhadap kepuasan penumpang di KM. Sinabung pada PT. PELNI. Untuk mengukur kepuasan penumpang penulis melakukan metode interview yaitu : Analisis untuk mengetahui kualitas pelayanan tiket penumpang pada PT. PELNI cabang Surabaya. Analisis untuk mengetahui prosedur keamanan pembelian tiket penumpang di PT. PELNI cabang Surabaya untuk kapal KM. Sinabung.

### **PEMBAHASAN**

#### **Kualitas pelayanan tiket penumpang di PT. PELNI cabang Surabaya pada KM. Sinabung**

Menurut hasil observasi langsung pada hari Selasa 23 Februari 2016 di kantor PT. PELNI dalam pelayanan tiket penumpang KM. Sinabung, adapun sikap pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. PELNI saat melayani pembelian tiket yaitu bersikap (ramah, sopan, murah senyum, dan berperilaku baik). Setelah melakukan observasi peneliti juga melakukan interview pada hari Selasa 23 Februari 2016 dengan salah satu karyawan bagian penjualan tiket di PT. PELNI ibu Ana sebagai sumber data beliau mengatakan, “ dalam melayani calon penumpang harus bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik agar penumpang yang membeli tiket merasa puas terhadap layanan yang diberikan”.

Tangibles (Bukti fisik) : Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Menurut

observasi langsung pada hari Selasa 23 Februari 2016 di kantor PT. PELNI keadaan fasilitas yang berada di PT. PELNI masih belum memuaskan dikarenakan masih adanya fasilitas-fasilitas yang masih dalam keadaan rusak. Setelah melakukan observasi peneliti juga melakukan interview pada salah satu karyawan yang sebagai petugas kebersihan di PT. PELNI bapak Rahmat sebagai sumber data, beliau mengatakan “adapun fasilitas yang ada di kantor PT. PELNI kondisi kamar mandi dan musholla dalam keadaan bersih dan rapi untuk memberikan kenyamanan tersendiri baik untuk para pegawai PT. PELNI dan untuk penumpang pada saat membeli tiket ke kantor PT. PELNI, tetapi sangat disayangkan fasilitas yg lain seperti lift yang ada di PT. PELNI yang sering rusak sehingga harus naik turun anak tangga. Selain pegawai PT. PELNI peneliti juga melakukan interview dengan salah satu penumpang KM. Sinabung yaitu bapak Mujib asal Surabaya beliau mengatakan, fasilitas di kantor PT. PELNI musholla dan kamar mandi sudah rapih dan bersih sehingga masuk ke dalam kamar mandi tidak terciptam aroma yang tidak enak akan tetapi untuk sangat disayangkan untuk lift yang sering mati, sehingga jika ada urusan kepada karyawan PT. PELNI yang lain harus naik dan turun tangga dan juga sangat mengkhawatirkan jika ada penumpang yang ada di dalam lift, jika lift tersebut tiba-tiba mati sendiri padahal lift termasuk penting”, maka untuk pihak PT. PELNI segera memperbaiki lift untuk kenyamanan pelanggan atau penumpang PT. PELNI.

Reability (kehandalan) : merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang diijinkan dengan segera dan memuaskan. Menurut observasi langsung pada hari Selasa 23 Februari 2016 di kantor PT. PELNI adapun

kemampuan pegawai di PT. PELNI sudah memiliki tempat dan bagiannya masing-masing yang sesuai bidangnya dalam melayani penumpang baik untuk pelayanan tiket maupun armada milik PT. PELNI. Setelah melakukan observasi peneliti juga melakukan interview pada hari Selasa 23 Februari 2016 dengan salah satu karyawan PT. PELNI bagian penjualan tiket ibu Ana sebagai sumber data beliau mengatakan, “ karyawan yang ada di PT. PELNI sudah ditetapkan pada posisinya masing yang sesuai dengan bidang dan kemampuannya masing-masing dalam melayani penumpang”, jadi karena sesuai dengan bidangnya karyawan PT. PELNI sudah tahu seperti apa dalam melayani penumpang baik dalam hal pembelian tiket, penitipan barang, operasional, dan sebagainya.

Responsiveness (tanggapan) : yaitu sikap tanggap pegawai dalam memerlukan pelayanan yang dibutuhkan dan tepat menyelesaikan dengan cepat seperti pemberitahuan informasi seperti pemeberitahuan rambu-rambu atau papan informasi. Menurut hasil observasi langsung pada hari Selasa 23 Februari 2016 di kantor PT. PELNI dalam memberikan informasi kepada penumpang baik dalam lewat jalur online juga memberikan informasi berupa papan informasi yang berada di depan pintu masuk penjualan tiket. Setelah melakukan observasi peneliti juga melakukan interview pada hari Selasa 23 Februari dengan salah satu pegawai PT. PELNI di bagian armada bapak Gatot sebagai sumber data beliau mengatakan, “setiap ada perubahan jadwal keberangkatan kapal pihak PT. PELNI selalu memberitahukan informasi lewat online maupun papan informasi yang ada di PT. PELNI untuk memberi kemudahan kepada penumpang”, selain kepada karyawan

PT. PELNI peneliti juga melakukan interview kepada salah satu penumpang KM. Sinabung ibu Fatin asal Surabaya beliau mengatakan, “ dalam mendapatkan informasi apa saja tentang PT. PELNI bisa diakses menggunakan online, tetapi untuk penumpang yang belum paham akan jaman modern sekarang ini itu sangat menyulitkan juga apalagi untuk kawasan yang susah untuk dapatkan akses online jadi harus datang ke kantor PT. PELNI sendiri untuk mendapatkan informasi keberangkatan kapal karena kadang jadwal kapal kadang tidak tepat waktu jadi diharapkan untuk PT. PELNI dalam memberikan informasi di papan informasi selengkap-lengkapnya agar penumpang segera tahu.

Asusurance (jaminan) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Menurut hasil observasi langsung pada hari Selasa 23 Februari 2016 di kantor PT. PELNI untuk dapat dipercaya oleh penumpang di bagian pintu masuk dan area parkir di kantor PT. PELNI ada petugas keamanan yang mengontrol dan menjaga agar tidak ada pencurian, penodongan dan bentrokan terhadap penumpang yang datang ke PT. PELNI, Jaminan juga tidak hanya di bagian kantor saja tetapi di bagian pelabuhan juga petugas PT. PELNI untuk memeriksa keadaan penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan armada PT. PELNI KM. Sinabung. Setelah melakukan observasi peneliti juga melakukan interview pada hari Selasa 23 Februari 2016 dengan salah satu petugas PT. PELNI bapak Nawari beliau mengatakan,” untuk memberikan kenyamanan dan partisipasi agar tidak terjadi pencopetan, penodongan, dan bentrokan terhadap penumpang-penumpang PT. PELNI,

dengan itu PT. PELNI menyediakan petugas keamanan yang siap melindungi penumpang baik pada saat penumpang membeli tiket ataupun penumpang yang berada di pelabuhan untuk memberi kepuasan tersendiri untuk para penumpang akan pelayanan dan jaminan yang diberikan kepada para penumpang apalagi jika menyangkut faktor nyawa manusia.

Emphaty (empati) : meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan, seperti keluhan dan sikap ramah para pegawainya. Menurut hasil observasi langsung pada hari Selasa 23 Februari 2016 di kantor PT. PELNI dalam melakukan hubungan komunikasi antara pegawai PT. PELNI dan penumpang selalu dilakukan setiap penumpang akan bertanya baik pada saat penumpang membeli tiket atau di pelabuhan dan cukup sopan akan tetapi masih kurang ramah sehingga penumpang ada yang merasa bingung dan takut untuk bertanya. Setelah melakukan observasi penulis juga melakukan interview pada hari Selasa 23 Februari 2016 dengan salah satu karyawan PT. PELNI bagian penjualan tiket ibu Ana sebagai sumber data beliau mengatakan, “sikap sopan, ramah, dan empati itu perlu supaya mengetahui seperti apa kepuasan yang didapat oleh penumpang dan pelayanannya yang diberikan oleh PT. PELNI”, selain interview kepada karyawan PT. PELNI peneliti juga melakukan interview kepada para penumpang KM. Sinabung ibu Fatin berasal dari Surabaya beliau sebagai sumber data mengatakan,” pelayanan dan sikap karyawan PT. PELNI masih belum memuaskan dalam penampilannya karyawan PT. PELNI rapih dan sopan akan tetapi sangat disayangkan sikap kurang ramahnya kepada penumpang dan kurang senyum

membuat penumpang yang membeli tiket takut untuk bertanya kepada karyawan PT. PELNI.

#### **Prosedur keamanan pembelian tiket penumpang oleh pihak PT. PELNI**

Menurut hasil observasi langsung pada hari Selasa 23 Februari 2016 di kantor PT. PELNI pada saat penumpang membeli tiket petugas keamanan PT. PELNI sebelum penumpang datang petugas keamanan sudah siap menjaga di pintu masuk kantor PT. PELNI untuk berpartisipasi jika ada penumpang mengalami kesulitan untuk bertanya atau melindungi penumpang dari pencopetan, penculikan dan penodongan. Setelah melakukan observasi peneliti juga melakukan interview pada hari Selasa 23 Februari 2016 dengan salah satu pihak PT. PELNI bapak Nawari sebagai sumber data beliau mengatakan, “ petugas keamanan tidak hanya melindungi penumpang dari kejadian yang tidak diinginkan seperti penculikan, pencopetan, bentrokan, kerusuhan, dan sebagainya akan tetapi petugas keamanan juga berhak mencurigai penumpang yang datang ke PT. PELNI jika ada penumpang membawa barang berbahaya misalnya benda tajam, benda yang dilarang pemeritah itu juga harus dicurigai demi keselamatan bersama, petugas juga bukan cuma menjaga keamanan saja, tapi petugas keamanan juga mengingatkan penumpang pada saat membeli tiket untuk memeriksa kembali tiket yang akan dibeli di PT. PELNI sebelum ke atas kapal dan barang bawaannya, karena untuk kenyamanan penumpang sendiri juga terhadap PT. PELNI dan sebisa mungkin petugas PT. PELNI akan memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap pelanggan PT. PELNI dengan baik meski di kantor maupun di pelabuhan penumpang.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai pelayanan tiket terhadap kepuasan penumpang di KM. Sinabung PT. PELNI cabang Surabaya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan tiket yang diberikan oleh PT. PELNI kepada penumpang masih belum memuaskan disebabkan kurangnya kantor penjualan tiket, tempat antrian loket tiket yang masih kurang sehingga menimbulkan saling desak-desakan antar penumpang, sikap pegawai yang masih kurang ramah, dan kurangnya keamanan yang masih menimbulkan bentrokan antar penumpang, masih beredarnya sistem pencaloan dan tiket palsu sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan keresahan kepada penumpang, salah satunya pada saat pembelian tiket KM. Sinabung dengan rute Surabaya-Makasar.
2. Kepuasan juga termasuk titik utama dalam memberikan layanan terhadap penumpang, jika para penumpang tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PELNI, maka bisa jadi penumpang akan berpindah ke pihak lain karena tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PELNI. Berdasarkan hasil observasi, interview langsung, dan dokumentasi, maka dapat diketahui bahwa kepuasan yang diberikan pihak PT. PELNI pada kapal KM. Sinabung dengan rute Surabaya-Makasar masih berada di bawah harapan para penumpang, penumpang masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PELNI baik dari pegawai, fasilitas, dan keamanannya.

## Saran

Saran yang diberikan pada penelitian mengenai pelayanan tiket terhadap kepuasan penumpang kapal KM. Sinabung pada PT. PELNI cabang Surabaya.

1. Dalam memberikan pelayanan pihak PT. PELNI harus lebih ramah terhadap penumpang, agar penumpang tidak merasa takut untuk bertanya atas keluhan-keluhannya, untuk penjualan tiket pihak PT. PELNI lebih baik menyediakan tempat penjualan kantor penjualan tiket dan sistem tiket online untuk mempermudah penumpang dalam membeli tiket dan mengurangi adanya pencaloan atau tiket palsu, tempat loket tiket juga masih kurang dan lebih baik ditambahkan lagi agar tidak timbul saling desak-desakan dan bentrokan antar penumpang.
2. Dalam memberikan kepuasan PT. PELNI secara rutin dan perlu adanya petugas khusus untuk mengawasi fasilitas-fasilitas yang tersedia, persamaan harga bukan termasuk menjadi perbedaan dan menjaga kedisiplinan para penumpang maupun ABK untuk mempertahankan kualitas terbaik armada PT. PELNI khususnya untuk KM. SINABUNG.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gibson, Invancevich, Donelly.(1996). Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Gronroos, C. (1990). Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition. Massachhusetts : Lexington.
- Husein, Umar. (2003). Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Hadi, Sutrisno. (1989). Metodologi Research Jilid I&II. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kartono, Kartini. (1980). Pengantar Metodologi Research Sosial. Bandung : Alumni.
- Kotler, Philip. (1997). Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol). Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Manullang. (1985). Manajemen Personalia. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nursalam. (2002). Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry.(1998). Reassessment of expectation as a comparison standard in measuring service quality : Implication for further research. Journal of Marketing. Chicago. Vol. 58, No.1.
- Rahmat, Darsono. (2004). Tarif Dokumen Pasasi. Bandung : Alfa Beta.
- Ratminto dan Atik Septic Winarsih. (2007). Pengertian Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : AlfaBeta.
- Suyono.R.P. (2005). Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut. Jakarta : PPM.
- Sutopo. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS Press.
- Tjiptono, Fandy. (2011). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

- UU Republik Indonesia Nomer 69  
tahun 2001 Tentang  
Kepelabuhanan. Jakarta.
- Wijono, Djoko. (1999). Manajemen  
Mutu Pelayanan Kesehatan. Vol. I.  
Surabaya: Airlangga University  
Press.
- Yoeti, O. A. (1999). Psikologi  
Pelayanan Wisata. Jakarta: PT.  
Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, A, Valarie and Mary Jo  
Bitner. (2000). Services  
Marketing: Integrating Customer  
Focus Across The Firm, Second  
Edition. New York : McGraw.  
Hill.