

PELAYANAN ADMINISTRASI TIKET TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KM. KELIMUTU PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI SEMARANG)

Iik Suryuati Azizah ¹, Dan Karjono ²

¹ POLITEKNIK BUMI AKPELNI SEMARANG, Jl. Pawiyatan Luhur II/17 Bendan Duwur, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, email; iik.Suryati@yahoo.com

² POLITEKNIK BUMI AKPELNI SEMARANG, Jl. Pawiyatan Luhur II/17 Bendan Duwur, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, Email : poltekbumi@akpelni.ac.id

Abstrak

PT. Pelayaran Nasional Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi laut yaitu kapal penumpang. PT.PELNI menitik beratkan kepada pelayanan terhadap kepuasan penumpang, Pelayanan penumpang dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan penumpang dan dalam bentuk barang dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan penelitian ini adalah 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, masih memerlukan beberapa pembenahan agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada seluruh pengguna jasa PT. PELNI. Kedua, berdasarkan penilaian 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. Kelimutu. Ketiga keamanan terhadap penumpang yang masih menyebabkan keresahan dan kerugian pada penumpang terhadap masih adanya pencaloan atau tiket palsu, bentrokan 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, PELNI

Abstract:

PT. Pelayaran Nasional Indonesia is a company engaged in sea transportation services, namely passenger ships. PT.PELNI focuses on service to passenger satisfaction, passenger service can be defined as all forms of passenger service and in the form of goods, which in principle are the responsibility and carried out by government agencies at the central, regional, and in the environment of BUMN, or BUMD in the framework of fulfilling community needs as well as in the framework of the provisions of laws and regulations. The purpose of this research is to determine the performance of services and to determine the level of service user satisfaction with PT. PELNI. The research design used is descriptive qualitative. The results of this study are as follows. First, from the aspect of service quality, the attitude of the employees of PT. PELNI to passengers and, in general, the service performance is not satisfactory, still needs some improvements in order to provide better service to all service users. Second, based on the passenger's assessment of the facilities provided by PT. PELNI still lacks ticket sales places and ticket booth places, resulting in long queues that cause passengers to fight over each other to immediately get onto the KM ship. Kelimutu. Third, security for passengers who still cause anxiety and loss to passengers due to brokering or fake tickets, clashes between passengers. This means that most passengers want improvements in these three indicators and must be a priority in improving its services by PT. PELNI in the future in providing services.

Keywords: service, passenger, tickets, satisfaction, PELNI

1. PENDAHULUAN

Didalam era globalisasi dan era revolusi industri 4.0 ini peran manajemen sangatlah penting untuk pertumbuhan industri dan perdagangan, juga merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional. Kebutuhan akan jasa transportasi masal sangatlah penting dan ini dapat dirasakan oleh seluruh dunia. Jasa transportasi mencakup transportasi udara, darat, laut. Fungsi dari perhubungan khususnya dalam masalah transportasi laut, diharapkan tersedianya jasa angkutan dalam kualitas dan kuantitas yang memadai sehingga dapat membantu pemerataan pembangunan di setiap wilayah di Indonesia yang dapat memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan Nusantara serta mendukung program pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Jasa transportasi laut memiliki kekhususan dengan jasa transportasi yang lainnya, karena transportasi laut mampu memindahkan orang maupun barang dari tempat yang satu ke tempat yang lain dalam jumlah besar dan banyak. Untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut pemerintah Indonesia mengupayakan peningkatan akomodasi dan fasilitas transportasi yang lebih memadai. Mengingat pulau-pulau di Indonesia sebagian besar dihubungkan melalui perairan maka transportasi laut adalah moda transportasi yang sangat tepat karena dari segi biaya jauh lebih murah dibanding moda transportasi yang lain. 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 profesional 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. PT. PELNI Semarang ikut bersaing dalam hal pemberian 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. Salah satu peran PT. PELNI adalah penyedia akses transportasi publik ke wilayah pulau terpencil dan terluar dengan menggunakan moda transportasi laut. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi laut 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 menunggu terlalu lama 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. Kelimutu. Diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa angkutan laut baik dalam pelayanan secara administrasi, teknis, fasilitas, dan juga keamanan.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut : bagaimana analisis faktor pelayanan administrasi tiket

terhadap kepuasan penumpang KM. Kelimutu pada PT. PELNI cabang Semarang

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah Ingin mengetahui analisis faktor pelayanan administrasi tiket terhadap kepuasan penumpang KM. Kelimutu pada PT. PELNI cabang Semarang

2. METODE

a. Jenis Penelitian

Setiap karya ilmiah yang dibuat disesuaikan dengan metodologi penelitian. Dan seseorang peneliti harus memahami metodologi penelitian yang merupakan seperangkat pengetahuan mengenai langkah-langkah (cara) sistematis dan logis dalam pencarian data dan yang berkenaan dengan masalah - masalah tertentu. Pendekatan penelitian yang terkenal terbagi menjadi dua penelitian yaitu kuantitatif dan kualitatif. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas.

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 meyakini adanya perbedaan sifat dari masalah yang satu dengan yang 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 positifisme, 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 factor Pelayanan administrasi tiket terhadap kepuasan penumpang KM. KELIMUTU pada PT. PELNI cabang Semarang. 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.

b. 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 kualifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya. Dalam penelitian yang berjudul "Analisis pelayanan administrasi tiket terhadap kepuasan penumpang KM. Kelimutu pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Semarang". Memiliki dua variabel yang dijadikan sebagai kerangka dalam penulisannya yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Analisis pelayanan administrasi tiket. Indikator Bukti fisik, Kehandalan, Tanggapan, Jaminan, Empati. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan penumpang pada PT. PELNI di KM. Kelimutu. Indikator Kualitas pelayanan, Fasilitas.

c. Populasi Dan Sampel Populasi

Populasi dalam Penelitian ini adalah penumpang pembeli tiket KM. Kelimutu tujuan Semarang-Makasar selama bulan Februari sampai dengan April 2019, mencapai 250 orang.

D. Sampel

Penentuan ukuran sampel penumpang dapat dilakukan dengan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$
$$n = \frac{273}{273(0.1)^2 + 1}$$
$$n = \frac{273}{2.73 + 1} = \frac{250}{3.73} = 73$$

Dari hasil teknik penarikan sampel tersebut diperoleh 73 orang penumpang KM. Kelimutu.

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)

e. 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 kullitatif meliputi : data tentang gambaran umum mengenai objek penelitian dan data lain yang tidak berupa angka.

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 memperoleh data dengan metode wawancara dengan narasumber yang akan diwawancarai.

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.

f. 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 administrasi tiket terhadap kepuasan penumpang KM. Kelimutu PT. PELNI , peneliti merumuskan pernyataan atau abstraksi teoritis lebih umum mendasarkan peristiwa dan melakukan pengamatan lapangan terhadap kepuasan penumpang di KM. Kelimutu pada PT. PELNI. Untuk mengukur kepuasan penumpang penulis melakukan metode interview yaitu : Analisis untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi tiket penumpang pada PT. PELNI cabang Semarang. Analisis untuk mengetahui prosedur keamanan pembelian tiket penumpang di PT. PELNI cabang Semarang untuk kapal KM. Kelimutu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Kualitas pelayanan tiket penumpang di PT. PELNI cabang Semarang pada KM. Kelimutu

Pelayanan artinya perihal atau cara melayani (Badan Pengembangan dan

Pembinaan Bahasa, 2020). Arti kata pelayanan selaras dengan definisi pelayanan publik yang disampaikan oleh Ratminto & Winarsih (2007) yakni segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Wasistiono (2001), pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Kertati, konsep pelayanan publik banyak dikemukakan oleh para ahli. Bahkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 juga secara jelas diungkapkan tentang definisi pelayanan publik. Menurut Aswin (2000 : 33), pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan kepentingan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Undang- undang nomor 25 tahun 2009 mendefinisikan tentang pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Beberapa definisi diatas jelas bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Jadi pelayanan publik yang baik setidaknya harus memenuhi unsur- unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yaitu : sistem, prosedur dan

metode, personil atau perilaku aparat, ketersediaan sarana dan prasarana serta respon masyarakat sebagai pelanggan. Pemenuhan atas unsur inilah yang menentukan bagaimana sebuah pelayanan publik menjadi pelayanan yang mensejahterakan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik *accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan¹ Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti;
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

¹ Tjiptono, Fandy. (1997). Prinsip-prinsip Total Quality (TQS). Yogyakarta Penerbit ANDI,

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: a. Kinerja (*performance*), b. Keandalan (*reliability*), c. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*), d. Estetika (*aesthetics*). Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Gaspersz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok: a. kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk b. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. c. Konsep kualitas bersifat relatif, maksudnya penilaian kualitas bergantung kepada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik.

Pelayanan public mengalami pergeseran yang Panjang dan cepat. Kertati dkk mengungkapkan dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik dan Good Governance (2016), bahwa membangun pelayanan public bukan hanya secara fisik, namun diperlukan uaya progressive yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Tuntutan inovasi pelayanan public bukan sekedar tuntutan perbaikan semata, namun sampai pada akhirnya iatu kepuasan pengguna layanan.

Kepuasan pengguna layanan, meskipun subyektif, namun secara umum dapat diketahu melalui berbagai survey menjangir pendapat pengguna layanan atas kualitas produk yang diterima. Menjawab tantangan tersebut, manajemen pelayanan public harus yang utama untuk diperbaiki seiring dengan perbaikan komponen layanan lainnya.

Menurut hasil observasi langsung di kantor PT. PELNI dalam pelayanan administrasi tiket penumpang KM. Kelimutu, adapun sikap pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. PELNI saat melayani administrasi pembelian tiket yaitu bersikap (ramah, sopan, murah

senyum, dan berperilaku baik). Setelah melakukan observasi peneliti juga melakukan interview dengan salah satu karyawan bagian penjualan tiket di PT. PELNI sebagai sumber data 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 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 petugas kebersihan di PT. PELNI sebagai sumber data, 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. Selain pegawai PT. PELNI peneliti juga melakukan interview dengan salah satu penumpang KM. Kelimutu mengatakan, fasilitas di kantor PT. PELNI musholla dan kamar mandi sudah rapih dan bersih sehingga masuk ke dalam kamar mandi tidak tercium aroma yang tidak enak .

Reability (kehandalan) : merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang diijinkan dengan segera dan memuaskan. Menurut observasi langsung pada 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 administrasi tiket maupun armada milik PT. PELNI. Setelah melakukan observasi peneliti juga melakukan interview dengan salah satu karyawan PT. PELNI bagian administrasi penjualan tiket 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 memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan tepat menyelesaikan dengan cepat seperti pemberitahuan informasi seperti pemberitahuan rambu-rambu atau papan informasi. Menurut hasil observasi langsung pada 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 salah satu pegawai PT. PELNI di bagian armada 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. Kelimutu 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-lengkapnyanya 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 di kantor PT. PELNI untuk dapat dipercaya oleh penumpang di bagian pintu masuk dan area parkir di kantor PT. PELNI ada petugas keamanan yang mengkontrol 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. Kelimutu. Setelah melakukan observasi peneliti juga melakukan interview dengan salah satu petugas PT. PELNI mengatakan," untuk memberikan kenyamanan dan partisipasi agar tidak terjadi pencopetan, penodongan, dan bentrokan terhadap penumpang-penumpang PT. PELNI.

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 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 dengan salah satu karyawan PT. PELNI bagian penjualan tiket 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. Kelimutu berasal dari Semarang 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.

b. Prosedur Keamanan Pembelian Tiket Penumpang Oleh Pihak PT. PELNI

Menurut hasil observasi langsung 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 dengan salah satu pihak PT. PELNI sebagai sumber data 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 pemerintah itu juga harus dicurigai demi keselamatan Bersama. Petugas 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.

4. SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai pelayanan administrasi tiket terhadap kepuasan penumpang di KM. Kelimutu PT. PELNI cabang Semarang 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. Kelimutu dengan rute Semarang-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. Kelimutu dengan rute Semarang- 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aswin. 2000. *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, Editor Didi Marzuki, Pengantar, Taufik Efendi, MBA.
- Gibson, Invancevich, Donnelly.(1996). *Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts : Lexington. 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 : Alumnus.
- Kertati, Indra. *Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Dasar Akta Kelahiran*. MIMBAR ADMINISTRASI ISSN: 9772581101001; Vol. 1 No. 1, Oktober 2017. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/mia/article/viewFile/569/553>
- Bambang Istianto Indra Kertati, Hanif Nurkholis, Hardi Warsono. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. ASIAN.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Manullang. (1985). *Manajemen Personal*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Askara, Jakarta.
- 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 researsch. 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.