

Analisa Pelayanan Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan

Sohibudin Sohibudin¹, Lilis Lilis², Fadiyah Hani Sabila³

¹⁻³ Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan

Korespondensi penulis: aaksohib@gmail.com

Abstract. *PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) is a company engaged in the field of marine transportation services, namely passenger ships, ro-ro ships, container ships, pioneer ships and so on. Therefore, the importance of "service" to customer satisfaction (passengers) is very influential. Customer service can be defined as all forms of customer service in the form of services and in the form of goods which in principle are the responsibility and are carried out by PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Medan Branch, in order to fulfill the needs of the community and comply with regulations and laws.*

Keywords: *: Procedure, Processing dangerous of goods.*

Abstrak. . PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi laut yaitu kapal penumpang, kapal ro-ro, kapal container, kapal perintis dan lain sebagainya. Maka dari itu pentingnya "pelayanan" terhadap kepuasan pelanggan (penumpang) sangat berpengaruh. Pelayanan pelanggan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan pelanggan dalam bentuk jasa dan dalam bentuk barang yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan tunduk terhadap peraturan dan perundangan.

Kata kunci: Prosedur, Memproses barang berbahaya.

1. LATAR BELAKANG

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2016:12) menekankan peran krusial manajemen dalam perkembangan sektor industri dan perdagangan, terutama dalam konteks kebutuhan jasa transportasi laut. Transportasi laut memiliki keunikan dibandingkan moda transportasi lainnya, karena kemampuannya untuk memindahkan orang dan barang dalam jumlah besar antar lokasi.

Mengingat karakteristik geografis Indonesia yang terdiri dari banyak pulau yang terhubung melalui perairan, transportasi laut menjadi komponen vital dalam sistem transportasi nasional. Seiring dengan kemajuan teknologi dan peningkatan permintaan akan jasa transportasi laut, perusahaan-perusahaan yang beroperasi di sektor ini dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka.

Perusahaan jasa angkutan laut dihadapkan pada tantangan untuk menyediakan layanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga berkualitas tinggi. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal. Hal ini menjadi semakin penting mengingat persaingan yang semakin ketat dalam industri transportasi laut.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Pengertian Analisa

Menurut Sugiyono (2015:335). Analisa adalah cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungan dengan keseluruhan.

b. Pengertian Pengurusan

Menurut Andri dan Endang (2019:04), Pengurusan adalah suatu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

c. Pengertian Surat

Menurut Prima, Fairul dan Fauzi (2017:162), Surat adalah salah satu bentuk sarana komunikasi tertulis yang menghubungkan antara dua pihak atau lebih. Pada sebuah surat, si pembuat surat dapat menyampaikan maksud dan tujuannya kepada pihak yang dia kirim surat tersebut.

d. Pengertian Izin

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2017:194), Izin adalah pernyataan mengabulkan, tidak melarang.

e. Pengertian Barang Berbahaya

Dalam *SOLAS, Chapter VII Carriage of Dangerous Goods, Part A Carriage of Dangerous Goods in Packaged Form in Solid Form in Bulk*. Bahwa bagian ini berlaku untuk semua barang berbahaya yang diklasifikasikan menurut ketentuan, baik dalam bentuk kemasan atau dalam bentuk padat dalam jumlah besar (selanjutnya disebutkan sebagai barang berbahaya). Peraturan ini berlaku di semua kapal dan kapal cargo.

3. METODE PENELITIAN

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan observasi langsung di lokasi penelitian, memungkinkan peneliti untuk mengamati dan mencatat fakta-fakta yang relevan secara langsung.

a. Penelitian Dokumen (*Document Research*) Metode ini melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber tertulis, termasuk buku-buku ilmiah, dokumen resmi, peraturan

perundang-undangan, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

- b. Wawancara (Interview) Teknik ini melibatkan pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan karyawan atau karyawan di tempat praktek lapangan penulis. Wawancara ini bersifat satu arah dan bertujuan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian.

2. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Metode ini digunakan untuk memperoleh data primer dan sekunder melalui studi literatur. Sumber-sumber yang digunakan meliputi:

- Buku-buku dan tulisan ilmiah yang berkaitan dengan judul penelitian
- Materi dari perpustakaan Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan
- Sumber-sumber online melalui Google Scholar

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Pelayanan Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan menyadari pentingnya pengelolaan yang efektif dalam layanan penjualan tiket. Hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga memengaruhi reputasi perusahaan sebagai penyedia jasa transportasi laut.

Untuk pembelian tiket kapal KM. Kelud, PELNI Cabang Medan menyediakan beberapa opsi yang fleksibel bagi calon penumpang:

- a. Pembelian Langsung: Calon penumpang dapat mengunjungi kantor PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan untuk membeli tiket secara langsung.
Pemesanan Online: PELNI menyediakan platform digital untuk pemesanan tiket, termasuk: Website resmi: www.pelni.co.id Aplikasi mobile PELNI.
Layanan Telepon: Pemesanan dapat dilakukan melalui contact center PELNI di nomor 021-162.
Agen Perjalanan: Calon penumpang juga dapat membeli tiket melalui agen perjalanan terdekat yang bekerja sama dengan PELNI. Dengan menyediakan berbagai opsi pembelian tiket, PELNI berupaya meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi calon penumpang, sekaligus menunjukkan komitmen perusahaan terhadap layanan pelanggan yang berkualitas.

- b. Penumpang harus menyiapkan beberapa berkas yang di perlukan untuk membeli tiket diantara lain :
- 1) Menyiapkan KTP, dan bagi yg belum memiliki KTP bisa menggunakan KK atau AKTE LAHIR.
 - 2) Terkhusus penumpang ibu hamil yang usia kehamilan memasuki 20 minggu,wajib membawa surat Dokter yang menyatakan penumpang layak untuk melakukan perjalanan menggunakan Kapal Laut.
- c. Apabila semua berkas sudah lengkap berkas langsung diserahkan kebagian pemeriksaan berkas, lalu akan di berikan formulir pengambilan tiket yang harus diisi dan di tandatangani oleh penumpang yang bersangkutan (tidak boleh diwakilkan).
- d. Apabila formulir pengambilan tiket dan surat tersebut sudah selesai diisi kemudian diserahkan kembali ke bagian pemeriksaan berkas dan menunggu panggilan dari Pramuloket.
- e. Metode pembayaran membeli tiket pelni secara offline wajib menggunakan Debit Card, tidak menerima Tunai ataupun melalui Transfer (TF) dan tidak bisa menggunakan bank syariah & Daerah.
- f. Tiket diserahkan dalam bentuk E-Tiket dan harus di *boarding pass* lagi untuk mendapatkan tiket kapal, dan penumpang harus mendownload E-HAC untuk pemeriksaan oleh KKP (kantor kesehatan pelabuhan) di pelabuhan.
- g. Prosedur keberangkatan penumpang PT. PELNI mewajibkan penumpang untuk membawa dokumen asli seperti KTP dan, untuk ibu hamil, surat keterangan layak melakukan perjalanan. Dokumen-dokumen ini, bersama dengan tiket kapal, akan diperiksa melalui Departure Control System (DCS) di terminal pelabuhan sebelum boarding. Ketidaklengkapan dokumen dapat mengakibatkan penolakan boarding oleh pihak pelabuhan. Berdasarkan observasi langsung di PT. PELNI Cabang Medan, karyawan menunjukkan sikap ramah, sopan, murah senyum, dan berperilaku baik saat melayani pembelian tiket KM. Kelud. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kinerja pelayanan terbaik. PT. PELNI juga menyediakan petugas keamanan untuk menjamin keamanan pelanggan saat membeli tiket. PT. PELNI menekankan pentingnya empati dalam pelayanan pelanggan, termasuk kemudahan komunikasi dan pemahaman kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan

pelanggan. Namun, masih ada keluhan dari pelanggan terkait waktu tunggu yang lama akibat padatnya pembelian tiket langsung di kantor. Banyak pelanggan belum mengetahui opsi pembelian online melalui website atau aplikasi mobile PELNI. Dalam industri pelayaran yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. PT. PELNI berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan memperhatikan aspek-aspek yang dianggap penting oleh pelanggan. Tujuannya adalah membangun kepercayaan pelanggan dan membentuk citra positif perusahaan. Untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan, PT. PELNI perlu meningkatkan sosialisasi tentang opsi pembelian tiket online dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

2. Kendala Yang Sering Terjadi di Lapangan Pada Saat Pembelian Tiket Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan

Sistem operasional di PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan masih mengandalkan metode manual dalam beberapa aspek kerjanya. Proses pendataan kapal dan informasi tiket masih dilakukan secara manual oleh pegawai, dengan mengacu pada rute perjalanan kapal yang telah ditentukan. Penetapan harga tiket dilakukan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh kantor pusat PT. PELNI, disesuaikan dengan tujuan perjalanan masing-masing.

Bagi calon penumpang yang ingin membeli tiket, terdapat beberapa persyaratan dokumen yang harus dipersiapkan:

- a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Untuk ibu hamil, diperlukan Surat Keterangan dari Dokter yang menyatakan kelayakan untuk melakukan perjalanan

Setiap dokumen tersebut harus difotokopi sebanyak dua rangkap.

Sistem manual ini, meskipun masih berfungsi, memiliki potensi untuk ditingkatkan efisiensinya melalui digitalisasi atau otomatisasi beberapa proses. Hal ini dapat membantu mempercepat layanan, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Namun, penting untuk memastikan bahwa setiap perubahan sistem tetap mempertahankan akurasi data dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Apabila berkas yang dibutuhkan sudah lengkap pelanggan menyerahkan berkas tersebut ke karyawan untuk diperiksa lalu pelanggan harus mengisi formulir pengambilan tiket dan surat pernyataan perjalanan kapal laut dari PT. Pelayaran Nasional

Indonesia (PELNI) Cabang Medan dan tidak boleh diwakilkan. Kendala yang sering terjadi pada saat pembelian tiket adalah :

- a. Kurangnya informasi sehingga pelanggan banyak yang tidak tau tatacara pembelian tiket.
- b. Terbatasnya petugas loket dalam penjualan tiket (hanya dua orang) sehingga calon penumpang harus antri.
- c. Pembelian sistem online di tutup sehingga penumpang harus datang langsung ke kantor PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan.
- d. Masih terdapat percaloan dalam penjualan tiket pada loket/kantor pelni yang menjual tiket dengan harga tinggi.
- e. Sering terjadinya gangguan sinyal sehingga memperlambat pencetakan tiket.
- f. Sistem yang masih manual membuat proses pendataan harus dilakukan berulang-ulang di setiap harinya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Analisa pelayanan tiket terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan. Pelayanan tiket yang di berikan oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Medan sudah berjalan dengan baik, tetapi kepuasan pelanggan belum terpenuhi karena terbatasnya loket pembelian tiket serta belum memahami pembayaran tiket online, dan pembayaran tiket offline yang wajib menggunakan Debit Card.

Agar kepuasan pelanggan terpenuhi penjualan tiket pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) di Medan sebaiknya di laksanakan pembelian tiket secara offline menerima tunai atau transfer dan serta dilaksanakan promosi dan tata cara pembelian tiket online disitus web resmi PT.Pelni.

DAFTAR REFERENSI

- Aruan, D. S. T., Ginting, S., Lilis, L., & Sabila, F. H. (2023). Proses penerbitan dokumen statement of fact (SOF) MV. Skatzoura oleh PT. Lampung Shipping Agency Bandar Lampung. *MASMAN: Master Manajemen*, 1(4), 230–240.
- Chandradja, J., & Sabila, F. H. (2024). Prosedur perpanjangan sertifikat keselamatan konstruksi kapal melalui sistem SIMKAPEL pada Kantor KSOP Kelas I Dumai oleh PT. Samudera Sarana Karunia Dumai. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(3), 261–267.
- Fandy Tjiptono, & Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran: Esensi dan aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi pemasaran (Edisi-4)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., & Gary Armstrong. (2016). *Dasar-dasar pemasaran (Edisi 9)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen pemasaran (Edisi 12)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Nainggolan, F., Yusnidah, Y., & Sabila, F. H. (2023). Prosedur perpanjangan sertifikat nasional pencegahan pencemaran dari kapal TB Pancaran 118 pada KSOP oleh PT. Dean Shipping Agensi Batam. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(4), 316–329.
- Nasution, P. D. V., Dirhamsyah, D., & Sabila, F. H. (2024). Implementasi sistem Inaportnet dalam pelayanan kapal di Terminal Sarana Citra Nusa Kabil pada PT. Snepac Shipping Batam. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(4), 265–271.
- Pane, H. C., Ginting, D., & Sabila, F. H. (2024). Sistem pengembalian dan pengambilan container empty di depo PT. Tanto Intim Line Cabang Medan Belawan. *Jurnal Adiguna Maritim Indonesia*, 1(2), 49–53.
- Pasaribu, L. U. R. E., Dirhamsyah, D., & Sabila, F. H. (2023). Process clearance in & clearance out Millennium 806 using the application B-SIM by PT. Putra Samudera Inti in the area Free Trade Zone Batam. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 1(4), 403–410.
- Sabila, F. H., Danilwan, Y., & Rafli, M. (2024). Analisis ketersediaan fasilitas bongkar muat terhadap pelayanan di kapal KM Kelud pada PT Pelni (Persero) Cabang Medan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 6(2).
- Sitompul, G. F., Deliana, M. K., & Sabila, F. H. (2024). Transportation process of container goods from container freight station to container yard at Port of PT. Elang Sriwijaya Perkasa Palembang. *PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(3), 296–300.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

Wahni, S., Dirhamsyah, D., Handayani, I., & Sabila, F. H. (2024). Penggunaan aplikasi SIMKAPEL dalam pengurusan sertifikat safe manning TB. Samudera Tirta oleh PT. Berlia Ocean Shipping Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(1), 264–276.