

Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Era Pandemi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal PT. Pelni Cabang Bima

Amnah Hadi

Politeknik Maritim AMI Makassar

Corresponding Author: Amnah Hadi

Penulis Pertama: Telp: 081342735400

E-mail: amnahhadi06@gmail.com

Abstrak:

Masa pandemi covid-19 ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi baru di kehidupan sehari-hari, dalam hal ini kebijakan pemerintah untuk mencegah penyebaran virus ini telah banyak dikeluarkan sehingga berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan salah satunya yaitu PT Pelni. Peningkatan standar pelayanan publik ini membuat perusahaan harus bekerja ekstra dan memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan di era pandemi terhadap kepuasan penumpang di terminal PT. Pelni Cabang Bima. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu deskriptif kualitatif serta jenis data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder dari PT. Pelni Cabang Bima. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dalam era pandemi ini, PT. Pelni cabang bima telah melakukan peningkatan kualitas dalam pelayanan serta menjalankan prosedur protokol kesehatan dengan ketat namun tetap memprioritaskan tingkat kepuasan penumpang sebagai aspek yang sangat penting bagi keberlangsungan eksistensi perusahaan sehingga penumpang merasa puas atas layanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pandemi, PT. Pelni

1. PENDAHULUAN

Era transparansi dan perkembangan teknologi informasi telah menjadikan masyarakat lebih kritis. Kondisi seperti ini menuntut instansi/organisasi untuk mengakomodir dan mengantisipasi keinginan publik untuk memperoleh informasi. PT. Pelayaran Indonesia (PELNI) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perusahaan persero adalah BUMN yang terbentuk persero terbatas (PT) yang modal/sahamnya paling sedikit 51 persen dimiliki oleh pemerintah, yang tujuannya mengejar keuntungan. Dalam bidang usahanya yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia dalam bidang transportasi laut. Kapal didefinisikan sebagai kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energy lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang berpindah-pindah dengan berbagai jenis jasa angkutan baik secara umum maupun khusus sebagai ciri khasnya sebuah perusahaan angkutan laut yang ada di Indonesia, sehingga juga ikut bersaing dengan berbagai perusahaan angkutan laut lainnya.

Layanan yang diberikan PT. Pelni adalah penjualan tiket, travel, angkutan barang, jadwal keberangkatan kapal dan kedatangan kapal. Industri jasa transportasi laut juga tidak terlepas dari kemungkinan pelanggan akan berpindah dari penyedia jasa satu ke jasa lainnya dengan alasan-alasan tertentu. Alasan tersebut perlu dipahami agar dapat menentukan pelayanan yang tepat agar perusahaan tetap berjalan dengan baik terutama kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya. Terlebih lagi ditengah masa pandemi covid-19 ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi dikehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik, kebijakan pemerintah untuk mencegah penyebaran virus ini telah banyak dikeluarkan tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan terutama PT Pelni. Peningkatan standar pelayanan publik ini membuat perusahaan harus bekerja ekstra dan memberikan pelayanan terbaik, apabila pelanggan pergi maka eksistensi perusahaan tidak diperlukan lagi bahkan sebaliknya. Oleh karena itu, perusahaan perlu mendeteksi sikap

pelanggannya. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti akan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan di era pandemi terhadap kepuasan penumpang di Terminal PT. Pelni Cabang Bima.

2. METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana sumber data yang di peroleh peneliti dari beberapa referensi dan literature serta penelitian lapangan. Pada penelitian ini juga menggunakan teknik observasi dan teknik wawancara. Teknik observasi adalah metode penelitian yang diarahkan kepada objek yang diteliti secara langsung dengan maksud agar informasi yang di peroleh merupakan data yang utama dengan cara interview langsung di lingkungan Terminal PT. Pelni Cabang Bima. Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data mengenai objek penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. Sedangkan data sekunder, yaitu data yang di peroleh langsung atau data yang sudah tersedia di instansi terkait dengan penelitian ini dalam hal ini adalah Terminal PT. Pelni Cabang Bima

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Penumpang di Era Pandemi

Pelayanan pada masa pademi terkhususnya mengalami perubahan yang sangat signifikan dari sebelum pandemi ini terjadi. Ada banyak persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon penumpang sebagai syarat untuk layak berlayar. Peraturan-peraturan ini pun berpedoman pada surat edaran pemerintah sebagai langkah untuk mencegah percepatan penyebaran virus covid-19.

Pada masa pandemi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Bima tak sedikit menerima keluhan dari penumpang. Keluhan yang diterimapun berbagai jenis mulai dari segi fasilitas yang masih kurang memadai, tenaga kerja yang masih sedikit, dan juga persyaratan pemeriksaan Kesehatan yang ketat dari sebelumnya hingga pada aturan-aturan persyaratan pembelian tiket perjalanan yang sering berubah-ubah sesuai

ketentuan pusat. Hal-hal tersebut yang memicu menurunnya minat dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan PT. Pelni cabang Bima

Namun di sisi lain PT. Pelni saat ini tengah mempersiapkan diri untuk penerapan “*New Normal Life*”, setelah menjalankan kebijakan *Work From Home* (WFH) bagi pegawai daratnya dan pemberlakuan skema *port stay* bergantian bagi kapal-kapal penumpangnya dengan hanya membawa angkutan logistik. Hal tersebut dilakukan guna mendukung Langkah-langkah Strategis pemerintahan dalam menanggulangi pandemik covid-19 di Indonesia. Memperhatikan peningkatan kasus covid-19 di Indonesia PT. Pelni juga senantiasa mengingatkan penumpang kapal untuk mematuhi protokol Kesehatan sesuai aturan satgas Covid-19 Nomor 12 Tahun 2021 dan surat edaran kementerian perhubungan Nomor 25 tahun 2021

Sebagai persyaratan dokumen perjalanan, seluruh calon penumpang diwajibkan menyertakan surat hasil pemeriksaan antigen atau PCR dengan masa berlaku 3x24 jam dan sertifikat vaksin minimal dosis pertama. Sebagai bentuk keseriusan perusahaan dalam meningkatkan protokol Kesehatan dalam pelayaran, saat ini 26 kapal penumpang telah dilengkapi dengan fasilitas GeNose c-19, perusahaan menyediakan fasilitas GeNose sebagai screening Kesehatan seluruh kru kapal yang bertugas, fasilitas ini juga dapat dipergunakan oleh penumpang kapal untuk melakukan screening Kesehatan yang tiba-tiba memiliki gejala tertentu selama pelayaran.

Berikut dibawah ini pelayanan penumpang di era pandemi :

1. Setiap petugas loket dan petugas cabang yang melayani penjualan tiket wajib menggunakan APD (alat pelindung diri) berupa masker dan sarung tangan pada saat pelayanan penjualan tiket.
2. Setiap calon penumpang wajib untuk menggunakan masker dan wajib membersihkan tangan dengan menggunakan sabun serta air mengalir atau Hand Sanitizer sebelum masuk di loket penjualan tiket.
3. Setiap calon penumpang wajib dilakukan pemeriksaan suhu dengan Thermo Gun oleh petugas loket dan petugas cabang sebelum masuk di loket penjualan tiket.

4. Apabila suhu tubuh calon penumpang melebihi ketentuan (37.50 c) dan menunjukkan gejala-gejala terindikasi COVID -19, maka calon penumpang dilarang untuk memasuki area loket penjualan tiket.
5. Adapun kriteria calon penumpang yang dapat melakukan perjalanan dengan menggunakan kapal antara lain :
 - Perjalanan calon penumpang yang bekerja pada Lembaga pemerintah, perusahaan swasta atau perusahaan asing yang beroperasi di wilayah teritorialn Indonesia
 - Perjalanan calon penumpang sebagai pasien yang membutuhkan pelayanan Kesehatan darurat atau perjalanan calon penumpang yang anggota keluarga intinya (orangtua, suami/istri, anak, saudara kandung) sakit keras atau menuinggal dunia.
 - Perjalanan calon penumpang sebagai repatriasi pekerja migran Indonesia (PMI) Warga Negara Indonesia dan pelajar/ mahasiswa yang berada diluar negeri, serta pemulangan orang dengan alasan khusus oleh pemerintah sampai ke daerah asal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Sebelum melakukan penjualan tiket, setiap petugas loket dan petugas cabang wajib memeriksa kelengkapan persyaratan calon penumpang.
7. Jam operasional penjualan tiket di loket cabang pukul 08.00 LT sd 16.00 LT, apabila terdapat keberangkatan kapal diluar jam operasional penjualan loket tersebut, maka pelayanan penjualan tiket dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan sesuai dengan kebutuhan masing-masing cabang.
8. Kepala cabang atau pegawai cabang yang ditunjukkan dapat mengarahkan calon penumpang dapat melakukan pembayaran tiket menggunakan kartu debit untuk meminimalisir transaksi tunai demi mencegah penyebaran covid-19 serta menginformasikan kepada calon penumpang yang telah memperoleh tiket agar berada di Pelabuhan selambat lambatnya 4 (empat) jam sebelum keberangkatan kapal .
9. Setiap calon penumpang di anjurkan untuk menginstal aplikasi e-HAC (*electronic health alert card*) bagi yang mempunyai handphone android

cukup membawa kartu HAC dari Dinas Kesehatan setempat.

10. Penjualan tiket dapat dilakukan bagi Pelabuhan– Pelabuhan yang tidak terdapat penutupan oleh pemerintah daerah setempat
11. Direktorat usaha angkutan kapal penumpang yang membidangi unit kerja pemadsaran penumpang c.q. kepala cabang PT. PELNI (persero) wajib melakukan koordinasi dengan Tim gugus tugas penanganan COVID–19 daerah, KSOP/UPP, dan pemerintah daerah setempat untuk memastikan pelabuhan Pelabuhan Pelabuhan– pelabuhan tujuan/singgah ada yang berdampak atau tidak terdampak pada pembatasan–pembatasan sebelum melaksanakan penjualan tiket dan dapat mempersiapkan protokol transportasi dalam pelayanan penumpang dengan menggunakan kapal sebagai sarana transportasi untuk melakukan perjalanan.

Uraian diatas merupakan Langkah atau upaya yang diambil pemerintah dalam memberikan pelayanan selama masa pandemi untuk mencegah percepatan penyebaran virus.

B. Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan PT.PELNI Cabang Bima

Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan PT.PELNI Cabang bima terukhusus pada masa pandemi mengalami penurunan yang cukup signifikan hal tersebut disebabkan karna calon penumpang merasa terlalu diberatkan dengan persyaratan–persyaratan perjalanan yang memberatkan dan harus mengeluarkan biaya extra serta peraturan– peraturan protokol Kesehatan yang harus tetap dipatuhi.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang kualitas pelayanan. Bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu mengada–ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak. Kepuasan pelanggan mempertahankan pelanggan berarti mengharapkan pelanggan tetap memberikan kepercayaan kepada kita sebagai perusahaan jasa di wilayah

Indonesia . Agar pelanggan melakukan itu tentu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga pelanggan puas.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai.

Tingkat kepuasan pelanggan juga sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diterima adalah :

1. Pelanggan menjadi senang jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraanya.
2. Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang diterimanya sama perkiraanya.
3. Pelanggan menjadi kecewa jika kualitas pelayanan yang diterimanya lebih jelek dari perkiraanya.

Tingkat kepuasan penumpang dapat dipahami dari ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat relatif tergantung dari tingkat penerapan konsep jasa, yang umumnya menerapkan konsep kualitas pelayanan. Penerapan kualitas pelayanan dianggap memberikan kepuasan kepada penumpang apabila penumpang merasa senang, tidak mengeluh mendapat pelayanan yang konsisten.

C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang

Kualitas pelayanan sebagai dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan

merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Ada lima dimensi yang menyangkut masalah kualitas pelayanan yaitu :

1. Keandalan
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Perhatian
5. Bukti langsung

Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen. Sedangkan kinerja yang baik (berkualitas) dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan situasi yang kompetitif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan pelanggan.

Di bidang pelayanan harus diingat selalu bahwa misi perusahaan adalah memberikan pelayanan terbaik agar tercapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari jumlah suatu barang atau jasa yang dikehendaki perusahaan pada suatu periode tertentu. Ada beberapa hal yang menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang lebih baik memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan akan mengurangi kerja ulang dan pada akhirnya angka ketidakpuasan pelanggan dapat ditekan.
2. Bila kualitas pelayanan menunjukkan kepuasan yang tinggi, maka akan terjadi penekanan biaya pada titik yang terendah dan akan menjadikan pelanggan mengurangi biaya yang dikeluarkan. Faktor-faktor yang rendah menjadikan salah satu penentu kepuasan pelanggan.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan menuju tingkat yang lebih tinggi lagi. Titik berat pelayanan jasa retail adalah penyediaan pelayanan yang baik dengan memperhatikan apa yang

diinginkan oleh pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan tinggi, maka jumlah pelanggan akan meningkat.

Apabila tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh penumpang lebih rendah dari yang diharapkannya maka penumpang akan merasa (tidak puas) dan akan mencari perusahaan lain yang mampu memuaskan kebutuhannya, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan penumpang maka akan menciptakan kepuasan penumpang (sangat puas), sedangkan pada keadaan dimana apa yang diterima sama dengan apa yang diharapkan, maka penumpang tersebut akan merasakan tidak puas dan puas (netral). Seperti yang telah dijelaskan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para penumpangnya, pencapaian pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas jasa suatu memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

4. KESIMPULAN

Pada penelitian ini dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan pelanggan mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian.
2. Tingkat kepuasan penumpang merupakan aspek yang sangat penting bagi keberlangsungan eksistensi perusahaan agar tetap selalu menjadi pilihan utama bagi pelanggan yang ingin menggunakan jasa angkutan laut sehingga menjadi kewajiban bagi perusahaan memberikan layanan yang terbaik
3. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi konsumen apabila tingkat kualitas pelayanan yang diterima penumpang lebih rendah dari yang diharapkan maka penumpang akan merasa (tidak

puas). Maka keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan layanan yang baik dan maksimal. Serta Satu penentu kepuasan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan menuju tingkat yang lebih tinggi lagi.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] A.S. Moenir,2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- [2] Fandy Tjiptono, 2005. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Bayumedia Pabllishing.
- [3] Kotler,2005. Marketing Management :Yogyakarta. Surakhmad,2012.
- [4] Sunyoto, Danang. 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS
- [6] Peraturan Jendral Perhubungan Darat Tahun 2011 Tentang Daftar Penumpang dan Kendaraan Angkutan Penyeberangan.
- [7] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 28 Tahun 2016 tentang Kewajiban Penumpang Angkutan Penyebrangan Memiliki Tiket
- [8] Peraturan Mentri Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut