

**Sistem Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Penumpang Secara *Vending Mesin* Di
PT. Pelni (Persero) Cabang Makassar**

St. Syahriati

Politeknik Maritim AMI Makassar

Corresponding Author: St. Syahriati

Penulis Pertama: Telp: 081999045577

E-mail: syahriati123@gmail.com

Abstrak

Peningkatan pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memperbesar tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga kemampuan yang dimiliki oleh aparatur harus memenuhi kriteria dasar sebagai pelayanan yaitu memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggung jawab serta memiliki kemampuan memberi pelayanan yang baik melalui perubahan pola pikir dan budaya kerja dalam sistem manajemen pemerintahan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan penjualan tiket kapal maka di perlukan cara untuk mempermudah penjualan tiket terhadap penumpang. Salah satu upaya untuk mengefisienkan pelayanan penjualan tiket kapal di gunakan *vending* mesin agar mempermudah penumpang pada saat pembelian tiket. Tujuan penelitian ini menganalisis sistem pelayanan penjualan tiket pada penumpang kapal secara *vending* mesin pada PT. Pelni cabang Makassar. Metode yang di gunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Data hasil penelitian diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan lapangan yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data. Hasil penelitian menunjukkan sistem pelayanan penjualan tiket kapal penumpang secara *vending* mesin sudah mengikuti standar operasional prosedur namun masih perlu peningkatan jasa *vending* mesin bagi penumpang pada PT.Pelni (persero) Cabang Makassar dengan kerjasama *Distributed Control System* (DCS) agar penumpang lebih mudah untuk melakukan pembelian tiket. Dalam hal ini juga menunjukkan perlunya meningkatkan ketertiban dalam proses cetakan tiket menggunakan *vending* mesin agar penumpang merasa nyaman.

Kata Kunci: Penjualan Tiket, Vending Mesin, PT Pelni, Makassar

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang sejak dulu diperhitungkan perkembangannya oleh negara-negara lain diseluruh belahan dunia dari berbagai aspek, terutama pada sumberdaya alam. Sumberdaya alam dapat menghasilkan nilai sangat melimpah dan menjadi salah satu bagian yang terus mendongkrak perekonomian negara. Kondisi seperti ini salah satu konsekuensinya adalah pola pikir masyarakat yang terus berkembang hingga pada semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat. UUD 1945 alinea keempat menyatakan bahwa “Untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa” menjadi landasan bagi pemerintah dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan pelayanan publik ini pada dasarnya bertujuan memperbesar tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga kemampuan yang dimiliki oleh aparatur harus memenuhi kriteria dasar sebagai pelayanan yaitu memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggung jawab. Selain itu memiliki kemampuan memberi pelayanan yang baik melalui perubahan pola pikir dan budaya kerja dalam sistem manajemen pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk memberi pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satu langkahnya adalah dengan membentuk penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur atau disingkat SOP dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintah.

Secara sederhana, SOP merupakan sebuah panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan diisyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Selain itu SOP juga merupakan acuan dalam menjalankan tugas demi terciptanya keamanan atau keselamatan kerja, misalnya dalam bidang pelayanan jasa lewat laut. PT PelnI harus memperhatikan beberapa hal penting, termasuk keselamatan kerja atau apa saja yang dapat merugikan masyarakat sebagai objek pelayanan penumpang. Salah satu indikator berkembangnya tingkat perekonomian di suatu wilayah dapat dilihat dari semakin meningkatnya kebutuhan di bidang pelayanan jasa angkutan yang cukup besar memadai. Artinya, sangat dibutuhkan kerjasama yang baik antara

kedua pihak, antara pemerintah sebagai penyedia jasa dan masyarakat atau perusahaan sebagai pengguna jasa.

Penjualan tiket merupakan salah satu faktor penting dalam kegiatan untuk mengangkut dan melayani calon penumpang. Seiring perkembangannya dan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam bidang pengangkutan, maka diharapkan pemerintah mampu terus berinovasi dalam pelayanan penumpang ini. Berdasarkan hal tersebut, maka dibahas tentang Sistem Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Penumpang Secara Vending Mesin Di PT. Pelni (Persero) Cabang Makassar.

2. METODE

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan data digunakan metode teknik observasi langsung di tempat penelitian dan teknik wawancara kepada karyawan atau staf di kantor PT. Pelni (Persero) Cabang Makassar mengenai sistem pelayanan penjualan tiket kapal penumpang secara vending mesin.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses dan Sistem Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Penumpang Secara Manual Hingga Penggunaan Vending Mesin di PT.Pelni (Persero) Cabang Makassar.

1. Proses penjualan tiket kapal penumpang secara manual.

Adapun beberapa langkah proses penjualan tiket penumpang secara manual, yaitu:

a. Calon penumpang

Calon penumpang mendatangi langsung ke kantor pembelian tiket kapal di PT. Pelni. Mereka dilayani oleh petugas penjualan terkait informasi tentang kapal PT. Pelni, karena selama ini di Indonesia pelayaran *indentik* dengan PT.Pelni. Calon konsumen beranggapan bahwa kapal laut PT.Pelni adalah satu-satunya sarana yang dapat mereka gunakan dalam melakukan perjalanan menggunakan

transportasi laut. Akan tetapi seringkali terjadi suatu keadaan dimana keberangkatan kapal PT.Pelni tidak sesuai dengan keinginan calon konsumen tersebut, maka petugas penjualan akan memberikan *alternative* jadwal keberangkatan kapal lain.

b. Informasi

Mencari informasi selengkap-lengkapnyanya tentang jadwal kapal laut baik hari, tanggal, jam keberangkatan, kelas, tujuan pelabuhan yang ingin ditujuh, harga tiket, maupun kapal yang akan digunakan.

c. Identitas

Menyediaan identitas yang diperlukan sebagai persyaratan membeli tiket kapal yaitu kartu tanda penduduk dan biodata calon penumpang, yaitu nama lengkap, nomor KTP, alamat lengkap, nomor HP, nama kapal, tanggal keberangkatan, pelabuhan asal, dan pelabuhan tujuan.

d. Pembayaran

Calon penumpang harus melakukan pembayaran secara langsung sesuai dengan harga dan kelas yang mereka inginkan.

e. Cetak

Proses terakhir adalah pencetakan tiket. Pencetakan tiket dilakukan dengan sesuai identitas calon penumpang yang ingin melakukan pelayaran.

2. Proses penjualan tiket kapal penumpang secara menggunakan vending mesin.

Adapun beberapa langka proses penjualan tiket kapal penumpang secara menggunakan vending mesin, yaitu :

a. Calon Penumpang

Calon penumpang dapat melakukan dua cara pemesanan atau *booking* tiket kapal, yaitu calon penumpang mendatangi langsung tempat pembelian tiket di kantor PT.Pelni dengan membawa KTP. Calon penumpang melakukan *booking* tiket dengan cara memesan melalui aplikasi yaitu *PELNI MOBILE*.

b. Informasi

Mencari informasi selengkapnya terlebih dahulu sebelum *memboking* tiket sesuai tujuan. Informasi tentang jadwal kapal laut baik hari, tanggal, jam keberangkatan, kelas, tujuan pelabuhan, harga tiket, maupun kapal yang akan digunakan.

c. Pembayaran

Pembayaran dilakukan dengan 2 cara, yaitu pembayaran secara langsung di tempat penjualan tiket dan pembayaran lewat bank setelah memboking tiket lewat aplikasi dan batas pembayaran satu jam setelah *booking*.

d. Cetak

Cetak tiket dilakukan langsung di pelabuhan dengan menyediakan vending mesin dengan menunjukkan kepada petugas cetakan tiket selebaran kertas yang memiliki barcode tiket. Barcode tiket ditempelkan ke layar vending mesin dan kemudian vending mesin mengeluarkan selebaran kertas berupa tiket.

3. Sistem Penjualan Tiket kapal penumpang di PT.Pelni (Persero) Cabang Makassar.

PT.Pelni (Persero) Cabang Makassar merupakan salah satu agen perjalanan di Makassar yang menggunakan komputer *On-line sytem* baik dalam melayani sub-sub agen maupun calon penumpang yang datang secara langsung, serta memiliki izin untuk melakukan proses mencetak tiket kapal laut. Pelayanan PT.Pelni merupakan anggapan kebanyakan orang untuk melakukan perjalanan tiket kapal laut harus melalui proses yang mudah dalam melayani calon penumpang maupun sub-sub agen dalam pelayanan penjualan tiket kapal pelaut PT.Pelni (Persero) Cabang Makassar. Adapun proses pelayanan penjualan tiket kapal laut PT.Pelni (Persero) Cabang Makassar dalam melayani calon penumpang dari proses *reservation* hingga tiket siap digunakan adalah :

a. *Ship Reservation*

b. Memilih rute

c. Memilih jumlah seat dan kelas serta memilih jadwal keberangkatan kapal laut.

d. Mengecek Invoice dan melakukan pembayaran

e. Cetak tiket

B. Upaya-upaya Serta Hambatan yang Dialami dalam Menangani Proses Penjualan Tiket di PT.Pelni (persero) Cabang Makassar.

1. Upaya-upaya dalam menangani proses penjualan tiket di PT.Pelni (persero) Cabang Makassar..

a. Upaya-upaya *Preventif* :

- Direksi harus menetapkan bahwa penetapan harga jual berdasarkan data harga pasar bersumber dari lembaga resmi yang tercapai.
- Penetapan harga jual di bawah pasar harus mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang.

b. Upaya-upaya *Detektif* :

- Melakukan penelitian terhadap beberapa harga yang disetujui dalam penjualan dengan cara membandingkannya dengan data harga pasar dunia yang diperoleh dari lembaga yang tercapai.
- Melakukan konfirmasi kepada pembeli tiket.

2. Hambatan-hambatan dalam menangani proses penjualan tiket di PT.Pelni (persero) Cabang Makassar

PT.Pelayanan Nasional Indonesia (Pelni) merupakan badan usaha milik Negara yang bergerak dalam bidang pelayanan. Untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah, maka dibuka kantor cabang PT.Pelni di beberapa pelabuhan-pelabuhan di Indonesia termasuk juga di Makassar. Pencapaian yang sudah dilakukan untuk mengembangkan sistem pelayanan penjualan tiket yaitu dengan adanya agen-agen terkait yang menyebar di beberapa daerah di Indonesia yang membantu pelayanan penjualan tiket kapal dan kerjasama dengan pihak kantor pos. Pencapaian PT.Pelni masih mempunyai hambatan-hambatan dalam sistem pemrosesan penjualan tiket. Saat hari-hari besar, pihak PT. Pelni kerepotan dalam mengatur pembelian tiket. Kurang cepatnya penyampaian informasi mengenai kendala teknis maupun non teknis keberangkatan kapal, juga merupakan salah satu kendala penjualan tiket. Penyampaian informasi dilakukan dengan media massa atau radio. Tidak

semua calon penumpang selalu membaca koran maupun mendengarkan radio. Pihak PT. Pelni belum bisa menjangkau konsumennya sampai pelosok.

Dengan perkembangan zaman yang semakin canggih, dan dengan meningkatnya ilmu pengetahuan di bidang teknologi telekomunikasi dan teknologi computer. Sangat jelas hal tersebut mempengaruhi kehidupan komunikasi dan teknologi computer yaitu sistem berbasis SMS (*Short Message Service*). Selain itu saat ini manusia telah berhasil mengembangkan alat telekomunikasi yang tidak lagi perlu menggunakan sinyal satelit yang lebih dikenal oleh masyarakat luas dengan sebutan telepon seluler bukan lagi menjadi barang mewah lagi di kalangan masyarakat.

Pemanfaatan sistem SMS *Gateway* diharapkan mampu memberikan informasi dengan cepat dan praktis bagi para calon penumpang kapal. Tercapainya sistem SMS *Gateway* yang digunakan untuk mempermudah calon penumpang terkait proses pemesanan tiket kapal di PT.Pelni (persero) Cabang Makassar tanpa ada batasan waktu, wilayah, biaya dan tentunya lebih praktis. Aplikasi SMS *Gateway* ini dapat membantu peningkatan penjualan tiket di PT.Pelni (persero) Cabang Makassar.

4. KESIMPULAN

1. Penggunaan vending mesin tiket kapal sebagai fasilitas pelabuhan yang digunakan untuk memperlancar arus cetakan tiket kapal penumpang sangat dibutuhkan.
2. Upaya-upaya serta hambatan yang dialami dalam menangani proses penjualan tiket penumpang. Perlunya kerjasama dari masing-masing petugas PT.Pelni cabang Makassar agar kegiatan penjualan tiket penumpang dapat terlaksanakan dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Anonim. 1998 Kamus Besar Indonesia Departemen Pendidikan Kebudayaan, Penerbit : Balai Pustaka, Jakarta.
- [2] Diklat — diklat pada Perpustakaan Politeknik Maritim AMI Makassar.

- [3] Data – data dan Arsip dari PT. PELNI (PERSERO) Cabang Makassar.
- [4] F.D.C.Sujatmiko. 1985 Pokok – Pokok Pelayaran Niaga.
- [5] H.A.ABBAS Salim, Manajemen Trasportasi, Raja Grafindo Persada.Jakarta,
1993. Halaman 98
- [6] H.M.N. Nasution MStr, Drs. 1996. Manajemen Transportasi,