

## **Strategi Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Dermaga Angkutan Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan**

**Augus Vina<sup>1</sup>, Linda Permanasari<sup>2</sup>, Mey Risa<sup>3</sup>, Rudy Haryanto<sup>4</sup>**

<sup>1, 2, 3</sup> Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

<sup>4</sup> Program Studi Bisnis Digital, Politeknik Negeri Banjarmasin

<sup>1</sup>augus23vina@gmail.com, <sup>2</sup>lindasari@poliban.ac.id, <sup>3</sup>meyrisa@poliban.ac.id, <sup>4</sup>roedy\_96@gmail.com

### **Abstract**

*The objectives of this research are (1) to identify the excellent service strategies applied by the passenger transportation terminal at PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub-Regional Kalimantan, and (2) to determine the optimal strategies to improve the passenger dock revenue at PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub-Regional Kalimantan. This research employs a qualitative approach, with data collection techniques that include observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is descriptive qualitative analysis. Based on the identified issues, it can be concluded that the service quality at the passenger dock of PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub-Regional Kalimantan is still suboptimal, as evidenced by passenger dissatisfaction with service quality that does not meet their expectations. This dissatisfaction leads to reduced revenue, as disappointed passengers' express dissatisfaction with the services provided. To address this, the passenger dock of PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub-Regional Kalimantan should improve service quality by implementing the dimensions of excellent service, including Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. For example, staff should treat all passengers equally, behave courteously, wear complete uniforms, provide clear and easy-to-understand explanations, offer quick service, and provide guarantees to build passenger confidence in the services provided.*

**Keyword : Improving Costumers' Satisfaction, Excellent Service, Strategy**

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah (1) ntuk mengetahui strategi pelayanan prima yang diterapkan terminal angkutan penumpang di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimanta (2) ntuk mengetahui strategi pelayanan prima yang tepat agar dapat meningkatkan pendapatan dermaga angkutan penumpang di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Berdasarkan masalah yang dihadapi, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan masih kurang maksimal ditemukan adanya ketidakpuasan penumpang seperti kualitas pelayanan yang tidak sesuai membuat penumpang merasa kecewa dan ketidakpuasan mengakibatkan berkurangnya pendapatan, hal tersebut mengakibatkan penumpang merasa kecewa dan ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi hal tersebut dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendasari dimensi pelayanan prima yang mencakup Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Seperti pegawai menyamaratakan penumpang, pegawai bersikap baik terhadap penumpang, melengkapi atribut pegawai, memberikan penjelasan dengan rinci dan mudah dimengerti, melakukan pelayanan dengan cepat, memberikan jaminan agar penumpang percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci :** Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Prima, Strategi

## 1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Suatu barang atau jasa dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi kebutuhan para pelanggannya, kualitas pelayanan yang terdapat pada pelayanan transportasi publik dapat ditingkatkan dengan berbagai cara, salah satunya adalah para karyawan melayani dengan baik dan sopan, melayani para pelanggan dengan ramah dan terbuka untuk mendengarkan keluhan dari para pelanggan, memberikan fasilitas yang memadai yaitu ruangan tunggu yang sejuk, tersedianya kursi-kursi yang cukup di ruangan tunggu, dengan adanya kualitas pelayan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan.

Kondisi strategi pelayanan yang ada pada Terminal Penumpang Banjarmasin, *service excellence* seperti senyum, salam, sapa dan tanya jawab dengan tujuan akhir yang di harapkan terciptanya tujuan akhir pelanggan melakukan transaksi kembali, pada umumnya sistem pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula, pelayanan yang dilakukan dalam hal ini diartikan sebagai jenis servis yang diberikan dalam bentuk kemudahan, kecepatan, kenyamanan, serta keramah tamahan yang ditunjukkan.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan yang sangat berpengaruh bagi setiap organisasi, baik itu dalam sektor barang maupun jasa. Namun, produsen tidak selalu mampu memenuhi setiap kebutuhan pelanggan dengan produk barang dan jasa mereka, karena setiap pelanggan memiliki preferensi yang berbeda, serta gaya komunikasi yang beragam. Bahkan ketika produsen telah berupaya memberikan yang terbaik kepada pelanggan, tetap saja ada risiko ketidakpuasan yang muncul, terutama ketika pengalaman negatif pelanggan disebarkan melalui mulut ke mulut, yang sulit untuk dihentikan. Dalam esensi, kepuasan pelanggan tercapai ketika harapan mereka sesuai dengan kenyataan yang mereka alami, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan.

Terminal angkutan penumpang merupakan salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang hingga sampai ketujuan akhir suatu perjalanan, juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang dan barang, disamping itu juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang.

Dari hasil pengamatan pelayanan yang ada pada Terminal Penumpang Banjarmasin kurang memuaskan karena strategi yang digunakan para pegawai kurang memenuhi prosedur pelayanan yang telah ada. Untuk mengatasi pelayanan yang kurang memuaskan maka pegawai dermaga angkutan penumpang harus menjalankan prosedur pelayanan yang telah ada, dan memperbaiki lagi pelayanan yang selama ini kurang memuaskan.

Tabel 1 Jumlah penumpang kapal  
dari bulan September 2022 sampai dengan Februari 2023

No	Nama Kapal	Bulan					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1.	Km dharma kartika IX	333	360	63	157	275	200
2.	Km Mila Utama	358	124	471	88	79	150
3.	Km Niki SEA	128	45	100	0	69	150
4.	Km Dharma Rucita 1	456	560	60	306	80	29
5.	Km Haida	285	391	361	218	110	69
6.	Km Niki Sejahtera	200	0	75	266	275	105
7.	Km Niki Barokah	97	0	60	0	119	190
Jumlah		1860	1480	1190	1035	1007	893

Sumber : Admin Layanan Terminal Penumpang (2024)

Dari berapa tabel terlihat beberapa bulan mengalami kenaikan fluktuasi dan penurunan yang tidak stabil dikarenakan pelayanan dan fasilitas yang diberikan kurang memuaskan dan mengakibatkan pengurangan penumpang kapal pada dermaga angkutan Penumpang Banjarmasin. Dengan adanya hal tersebut sangat erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan, diperlukan suatu peningkatan pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah penumpang perlu menjaga citra positif dimata penumpang.

Berdasarkan latar belakang diatas kiranya sangat perlu melakukan penelitian yang berfokus pada “Strategi Pelayanan Prima untuk meningkatkan pendapatan pada dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan prima yang diterapkan pada dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan dan menganalisa strategi pelayanan prima yang tepat agar dapat meningkatkan pendapatan pada dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Pelayanan Prima

Menurut Frimayasa (2017) pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh pemberi layanan dengan harapan yang diberi layanan menjadi puas dan tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Mendefinisikan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent Service*” yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan. Apabila intansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima, dapat memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan (Silvia, 2018).

Menurut Pratiwi & Sugiharto (2021) pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan kepada pelanggan, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga tercapai kepuasan akan menyebabkan peningkatan kepercayaan pelanggan kepada penyedia jasa. Pelayanan prima, adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak pelabuhan dapat berpedoman pada variable pelayanan prima. Variable pelayanan prima tersebut ialah kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*empaty*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accounttability*) Pelayanan prima terdiri dari empat unsur pokok, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

### Tujuan dan Pentingnya Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima menurut Harfika & Abdullah (2017) yang telah diberikan perusahaan yaitu: Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya, dan Tetap menjaga konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya. Ada beberapa hal pokok yang merupakan tujuan dari pelayanan prima, menurut Rohmatul (2021) yaitu: (1) Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, (2) Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya, (3) Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang atau jasa yang kita tawarkan.

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan, namun tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas, dan

perhatian terhadap pelanggan saja. Lebih dari itu adalah bagaimana cara kita dapat merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus ditunjang dengan kualitas sumber daya manusia yang handal, memiliki visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangankan strategi serta kiat-kiat layanan prima yang memiliki keunggulan. Menurut Frimayasa (2017) bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman, sehingga memenuhi kepuasan konsumennya.

### **Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A6 (*Ability, Attention, Appearance, Attention, Action, Accountability*)**

Ada enam konsep dasar (A6) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima. Menurut Putri (2022) mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pasal A6 yaitu menyelaraskan faktor-faktor antara lain:

- (1)Kemampuan (*Ability*). Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif dan mengembangkan motivasi.
- (2)Sikap (*Attitude*). Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.
- (3)Penampilan (*Appearance*). Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dividen kredibilitas dari pihak lain.
- (4)Perhatian (*Empaty*). Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran kritikan seseorang nasabah.
- (5)Tindakan (*Action*). Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- (6)Tanggung jawab (*Accountrability*). Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindari atau menimbulkan kerugian atas ketidakpuasan pelanggan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan Pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa, artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya, yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan dari pelanggan, jika kualitas yang dirasakan berada di bawah harapan pelanggan maka pelanggan tidak puas, jika kualitas yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan puas dan jika kualitas yang di rasakan pelanggan melebihi dari harapannya maka pelanggan sangat puas, bersangkutan yang dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif atas pelayanan yang diberikan (Dalame & Rustam, 2020).

Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan cara untuk memperoleh pelanggan baru dengan menggabungkan berbagai cara. Kepuasan pelanggan sendiri yaitu respon atau tanggapan yang diberikan para pelanggan setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk atau pun jasa, sehingga para pelanggan memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi Selain itu kepuasan pelanggan juga sering dijadikan sebagai salah satu tujuan utama dari strategi pemasaran bisnis, baik bisnis yang dijalankan dengan memproduksi barang maupun bisnis jasa. Proses pemenuhan kepuasan pelanggan tidak hanya membutuhkan produk atau jasa yang berkualitas saja, namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung. Sehingga para pelanggan akan merasa senang dengan produk atau jasa yang dibutuhkan, serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

**3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian pada dasarnya adalah metode ilmiah yang efektif untuk menemukan, membuktikan dan mengembangkan pengetahuan sehingga hasilnya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan memprediksi masalah menyebutkan bahwa objek penelitian dapat berupa aktivitas (activity), orang-orang (actors), tempat (place) (Bahar et al., 2016).

Objek penelitian yang peneliti ambil adalah strategi pelayanan dalam kepuasan dermaga angkutan penumpang pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan. Lokasi penelitian Terminal Penumpang Banjarmasin yang terletak di Jl.Telaga Biru,Kec banjarmasin Barat,Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70118. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, survey, dan dokumentasi. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terkait strategi pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan di Dermaga Angkutan Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur kepada bagian pelayanan dan manajer berkenan dengan strategi pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Dermaga Angkutan Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan. Adapun survey dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 30 responden yakni penumpang di Dermaga Angkutan Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan.

Data yang diperoleh dianalisa dengan teknik deskriptif kualitatif. Jenis teknik analisis data deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif sering disebut metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), hasil penelitian deskriptif kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi yang kronologi deskriptif. Karakteristik dari deskriptif ialah data yang didapat berupa gambar, kata-kata dan bukan termasuk angka-angka seperti penelitian kuantitatif (Heriyanto, 2018).

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, penyebab dari masalah yang dihadapi dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan dikarenakan kurangnya fasilitas penunjang, seperti kebersihan toilet, musholla dan kurangnya pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap pengetahuan tentang kualitas pelayanan dari pegawai yang ada di dermaga angkutan penumpang. Hasil temuan ini juga diperkuat dengan hasil survey yang peneliti lakukan kepada para penumpang. Tabel 2, Tabel 3, dan tabel 4 menunjukkan hasil survey kepada para penumpang terkait kurangnya fasilitas penunjang berupa kebersihan toilet, musholla dan kurangnya pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap pengetahuan tentang kualitas pelayanan dari pegawai yang ada di dermaga angkutan penumpang.

Tabel 2. Merasa Kebersihan Toilet Terminal Penumpang

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	9	30%
2	Tidak Puas	11	37%
3	Cukup Puas	4	13%
4	Puas	3	10%

5	Sangat Puas	3	10%
Jumlah		30	100%

Tabel 3. Merasa Kebersihan Musholla Terminal Penumpang

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	9	30%
2	Tidak Puas	10	33%
3	Cukup Puas	5	17%
4	Puas	3	10%
5	Sangat Puas	3	10%
Jumlah		30	100%

Tabel 4. Merasa Kualitas Pelayanan Pada Terminal Penumpang Sudah Sesuai Dengan Apa Yang Ditawarkan Kepada Penumpang

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	9	30%
2	Tidak Puas	11	37%
3	Cukup Puas	5	17%
4	Puas	2	7%
5	Sangat Puas	3	10%
Jumlah		30	100%

Berdasarkan masalah yang ada, tentu saja berdampak pada pelayanan yang diberikan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan. Dari beberapa penyebab masalah tersebut mengakibatkan pelanggan dermaga angkutan penumpang merasa kecewa dan tidak puas, dimana hal tersebut akan berdampak pada tingkat pendapatan dermaga angkutan penumpang. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan penumpang akan berpengaruh terhadap penilaian pelayanan, hal tersebut ditunjukkan penumpang setelah merasakan bentuk pelayanan yang diberikan. Maka dari itu dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan harus memiliki solusi dan cara untuk memperbaiki keadaan dan kondisi ketidaknyamanan pada penumpang yang merasa tidak puas.

## Pembahasan

### Strategi pelayanan prima yang di terapkan pada dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan

Dermaga Angkutan Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan, dalam pelayanan yang dilakukan pegawai, pelanggan merasa tidak puas dalam pelayanan dan fasilitas, dikarenakan dari segi pelayanan ada terdapat kekurangan seperti kecepatan tanggapan pegawai kurang cepat, adapun dari segi fasilitas penunjang seperti toilet tidak tersedianya bak sampah di dalam dan kurangnya penerangan di lorong toilet serta air yang sering mati dan tidak di sediakan air cadangan dari penampungan air, serta mushola tidak berfungsinya ac karpet yang tidak terawat dengan baik kondisi yang terlihat tidak rapi dan juga tidak terdapat kipas angin serta aroma ruangan yang tidak enak dan juga akses memasuki mushola pun sangat tidak mendukung untuk disabilitas dan orang tua yang tidak kuat lagi untuk menaiki tangga, dan pegawai kebersihan pun cuma membersihkan tempat tertentu saja dan ada juga fasilitas penunjang yang ada di dalam tetapi tidak digunakan untuk penumpang, fasilitas tersebut dipergunakan pada saat adanya acara saja dan tidak digunakan untuk para penumpang padahal fasilitas yang berada di dalam sangatlah berguna untuk penumpang yang

terkhususnya orang tua, ibu menyusui dan disabilitas akan tetapi fasilitas di dalam tidak dioperasikan untuk penumpang dan itu membuat penumpang merasa sangat tidak puas dalam pelayanan .

Seharusnya pegawai harus cepat tanggap dan kebersihan tempat yang sering di gunakan penumpang harus bersih dan nyamann serta wangi agar penumpang pada saat menggunakan fasilitas penunjang tersebut nyaman, dan seharusnya dermaga angkutan penumpang mengoperasikan fasilitas yang ada dengan baik sesuai kebutuhan penumpang untuk menggunakan fasilitas di dalam maupun luar yang berada di lingkungan dermaga angkutan penumpang dan harus lebih ditingkatkan lagi agar meminimalisir ketidakpuasan penumpang (Rohmatul, et. Al, 2021).

### **Strategi pelayanan prima yang tepat agar dapat meningkatkan pendapatan pada dermaga angkutan penumpang PT pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan**

Dari hasil pengamatan dapat dilihat bahwa strategi pelayanan prima pada dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan yang dilaksanakan selama ini belum optimal. Pegawai masih kurang dalam bentuk kedisiplinan pada saat kerja dan kurang pemahaman tentang pelayanan yang baik dan benar. Hal ini terkait dengan strategi pelayanan yang selama ini dilakukan, untuk itu pelayanan di dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan harus lebih ditingkatkan lagi agar meminimalisir keluhan- keluhan penumpang dan membuat penumpang merasa puas akan pelayanan yang diterima.

Agar ketidakpuasan pelanggan dapat diminimalisir maka dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan harus mampu meningkatkan kemampuan para karyawan dan lebih memperhatikan kembali terhadap penumpang. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas pelayanan suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Peneliti menyimpulkan ada lima faktor dominan atau penentu pelayanan yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan yang perlu dilakukan oleh dermaga angkutan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* (kesungguhan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), dan *Assurance* (jaminan) (Putri, 2022).

#### (1) *Tangible* (Bukti Langsung)

Permasalahan selama ini apakah dermaga angkutan penumpang sudah menerapkan *Tangible*, selama masa observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa dalam memberikan pelayanan dari segi *Tangible* dimana ketersediaan fasilitas penunjang seperti toilet dan mushola kurang memadai dan kurang bersih. Solusi dari permasalahan tersebut sebagai berikut: Dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan harus menambah fasilitas penunjang seperti ac yang tidak berfungsi lagi di mushola tersebut dan membersihkan serta merapikan mushola agar penumpang yang mau sholat bisa merasa nyaman di ruangan tersebut, serta harus menyiapkan ketersediaan air untuk toilet dan bak sampah dalam terutama di toilet perempuan.

#### (2) *Empathy* (Kesungguhan)

Selama observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa dalam memberikan pelayanan dari segi *emphaty*, dimana dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan seharusnya memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai apa yang di perlukan oleh penumpang. Solusi dari permasalahan tersebut sebagai berikut: Pegawai seharusnya memberikan perlakuan yang baik, ramah, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, sehingga penumpang akan merasa

puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada penumpang yang ingin berpergian.

(3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Selama observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa pegawai sering tidak ada di tempat sehingga penumpang menunggu lama dan itu membuat mereka tidak nyaman. Solusi dari permasalahan tersebut sebagai berikut: Pegawai seharusnya selalu berada di tempat kecuali jam istirahat sehingga penumpang tidak menunggu terlalu lama dan membuat mereka nyaman atas pelayanan yang telah kita berikan.

(4) *Reliability* (Kehandalan)

Selama observasi yang dilakukan oleh penelitian bahwa dalam memberikan pelayanan dimana dermaga angkutan penumpang seharusnya memberikan perlakuan tidak pilih kasih kepada penumpang, dan tidak membedakan satu sama lain. Solusi dari permasalahan tersebut sebagai berikut: Pegawai seharusnya memberikan perlakuan yang baik, ramah, dan tidak pilih kasih kepada penumpang dan dapat menerima seluruh penumpang dari semua kalangan dengan baik. Sehingga penumpang akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada penumpang.

(5) *Assurance* (Jaminan)

Selama observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa dalam memberikan pelayanan dari segi assurance bahwa ada penumpang yang merasa tidak terjamin apabila ada kesalahan yang dilakukan pegawai, serta penggunaan fasilitas, dan keterlambatan kedatangan kapal. Pegawai menyampaikan pada hari itu juga, namun kenyataannya ketika komplain terjadi keterlambatan sampai penumpang kembali komplain, hal ini membuat penumpang menjadi kecewa. Solusi dari permasalahan tersebut sebagai berikut: Kepada penumpang agar penumpang merasa aman saat menggunakan fasilitas yang ada di saat menunggu kapal, dengan memberikan penjelasan terlebih dahulu tentang kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi seperti keterlambatan kapal tidak sesuai jadwal di awal hal tersebut membuat penumpang merasa bahwa pegawai dermaga angkutan penumpang melakukan pekerjaannya dengan jujur dan membuat penumpang merasa nyaman menggunakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

## 5. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Masalah yang dihadapi dermaga angkutan penumpang masih ditemukan adanya ketidakpuasan penumpang seperti kualitas pelayanan tidak sesuai, dikarenakan kurangnya fasilitas penunjang dan kebersihan setiap fasilitas serta strategi pelayanan yang digunakan, untuk kenyamanan penumpang serta kecepatan dalam melayani dan tidak membedakan setiap penumpang. Permasalahan tersebut membuat kualitas pelayanan yang ada pada dermaga angkutan penumpang masih kurang dan kurang maksimal. Kualitas pelayanan yang kurang maksimal tersebut membuat dampak yang kurang baik pada pendapatan dermaga angkutan penumpang.

Untuk mengatasi masalah tersebut, dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan harus memperbaiki dan membuat strategi kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas pelayanan yang baik sangat penting bagi perusahaan seperti memberikan fasilitas penunjang dan mengoperasikan semua fasilitas yang berada di dermaga angkutan penumpang dalam pelayanan, dan bersikap baik terhadap penumpang, mendorong setiap pegawai memahami dan menjalankan visi misi instansi, kemampuan menumbuhkan sikap empati, meningkatkan kemampuan dan keterampilan dan memberikan penjelasan dengan rinci dan mudah dimengerti.

## 5.2. Saran

Disarankan kepada dermaga angkutan penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan harus memperbaiki dan membuat strategi kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas pelayanan yang baik sangat penting bagi instansi sehingga agar keluhan-keluhan dapat diminimalisir atau mungkin dihilangkan maka dermaga angkutan penumpang harus mampu meningkatkan kemampuan para pegawainya dan lebih memperhatikan penumpang, seperti dijelaskan sebelumnya satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu instansi adalah kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk menciptakan kepuasan penumpang.

## 6. REFERENSI

- Bahar, F., Indra, M., & Ilyas, F. 2016. Kepuasan customer studi kasus pt pelindo iv.
- Dalame, N., & Rustam, T. A. 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelabuhan Batu Ampar Di Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 218–227.
- Frimayasa Manajemen Administrasi Akademi Manajemen dan Sekertari BSI Jakarta Jl Jatiwaringin Raya, A. 2017. Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo. XVII(1), 65–71.
- Harfika, J., & Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 44(1), 44–56.
- Heriyanto, H. 2018. Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva*, 2(3), 317.
- Pratiwi, L. B., & Sugiharto. 2021. Efektivitas Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 9(1), 75–99.
- Putri, F. S. 2022. Implementasi Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Pemasaran Security Summit 2018. *Jurnal Bisnis Event*, 3(10), 39–44.
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. 2021. Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Silvia, F. 2018. Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, 1–12. <https://core.ac.uk/display/160497369>