

**PELAYANAN PENJUALAN TIKET KAPAL LAUT
DI PT PELNI CABANG MAKASSAR**



OLEH:

DINAH HANIFAH

4518021013

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

UNIVERSITAS BOSOWA

MAKASSAR

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul : Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut Di PT.Pelni Cabang Makassar
Nama Mahasiswa : Dinah Hanifah
Nomor Stambuk : 4518021013
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 19 Agustus 2022

Menyetujui ;

Pembimbing I


Dr. Nurkaidah, M.M
NIDN.0031126305

Pembimbing II

Drs. Natsir Tompo, M.Si
NIDN. 0901065901


Mengetahui,

Dekan FISIP



Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan



Drs. Natsir Tompo, M.Si
NIDN. 0901065901

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Jumat Tanggal Sembilan Belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua Dengan Judul Skripsi **Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut Di PT.Pelni Cabang Makassar.**

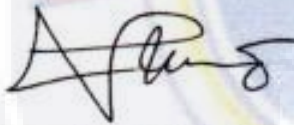
Nama : **Dinah Hanifah**
Nomor Stambuk : **4518021013**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

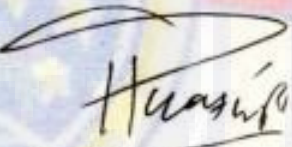
Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Pengawas Umum:


Dr. A. Burchanuddin, S.Sos, M.Si


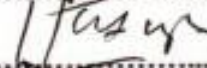


Panitia Ujian :


Dr. Nurkaidah, M.M
Ketua


Drs. Natsir Tompo, M.Si
Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dr. Nurkaidah, M.M
2. Drs. Natsir Tompo, M.Si
3. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd
4. Dr. Udin B Sore SH, S.IP.M.Si


.....

.....

.....

.....

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah ini:

Nama : Dinah Hanifah

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut Di PT.Pelni Cabang
Makassar

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri bukan dari orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat ahli, rujukan lain (Penelitian sebelumnya, dan Jurnal Terdahulu) ini dikutip atau dirujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini yang terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulisan lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan saksi hukum berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 12 Agustus 2022

Penulis



DINAH HANIFAH

4518021013

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah atas segala nikmat yang melimpah dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu skripsi yang berjudul: “Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut Di PT.Pelni Cabang Makassar”

Penulis menyadari bahwasanya tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Selama penyusunan skripsi ini segala keterbatasan yang ada dimana dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak rintangan dan hambatan, namun berkat banyaknya bimbingan dan sumbangsi pikiran, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu. Kritik dan saran tentunya yang bersifat membangun juga atas dukungan dari berbagai pihak baik secara moral, spritual dan materil.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua, (Shohib dan Lilik Umairoh) dan kedua adik penulis (Muhammad ‘Afaf Akram dan Adibah Azzahrah) yang tercinta dan sangat luar biasa dengan tulus ikhlas memberikan doa, cinta dan kasih sayang yang tulus, support baik berupa support moral maupun materil demi keberhasilan anaknya dan kakaknya.

Penulis begitu menyadari betapa berharganya dukungan, baik berupa moral maupun materil, karena tanpa keduanya akan sangat sulit menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui tulisan ini, penulis mengucapkan banyak sekali terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membimbing, mengarahkan dan mendukung penulisan antara lain, kepada:

1. Prof.Dr.Ir. Batara Surya, S.T.,M.Si selaku rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Dr.Andi Burcahanuddin,S.Sos.,M.Si selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
3. Drs. Natsir Tompo, M.Si selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
4. Dr. Nurkaidah, M.M selaku pembimbing 1 dan Drs. Natsir Tompo, M.Si selaku pembimbing 2 yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat, serta waktunya selama proses pembimbingan skripsi.
5. Segenap Bapak dan Ibu dosen yang telah membantu penulisan selama penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman angkatan 18 ADM yang kece selaku keluarga kecilku yang selalu bersedia membantu dalam segala hambatan selama proses perkuliahan.
7. Untuk teman-teman tersayangku yang baik hati selalu membantu, menjawab setiap pertanyaanku, dan pastinya selalu mendukung dan menyemangati ku selama masa perkuliahan dan skripsi ini Vinky Livari Paputungan, Ananda Bella Dwiningsih, dan Tiara Aprely.
8. Saudari-saudari istimewaaku yang selalu mengisi hari-hariku selama bermahasiswa dan selalu mengiburku selama masa perkuliahan dan skripsi ini, tidak pernah bosan membantu walaupun dengan berat hati kepada Adinda Dwi Febrianty, Ummu Hani Rusmin, Muskira Suudin, Chiristy Nini Namang, Tantry Muhammad, dan Irma Damayanti.

9. Rumah sekaligus tempat belajarku berbagai hal, BEM Fisip Universitas Bosowa Makassar dan HIMAN (Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara) banyak pengalaman yang saya dapatkan saat berada didalam organisasi, dari kakak senior, teman-teman se fakultas serta adik-adik junior.
10. Saudara-saudari ku ARASH18 yang menemani masa perkuliahan dan skripsi ini.
11. Mark Lee, Huang Renjun, Lee Jenio, Lee Dong-hyuck, Na Jaemin, Zhong Chenle, dan Park Jisung NCT DREAM selalu menjadi penghibur dan penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Serta kepada berbagai pihak yang tak dapat disebutkan namanya satu-persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas doa, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktir dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya, sekian dan terimakasih.

Makassar, 1 Agustus 2022

DINAH HANIFAH

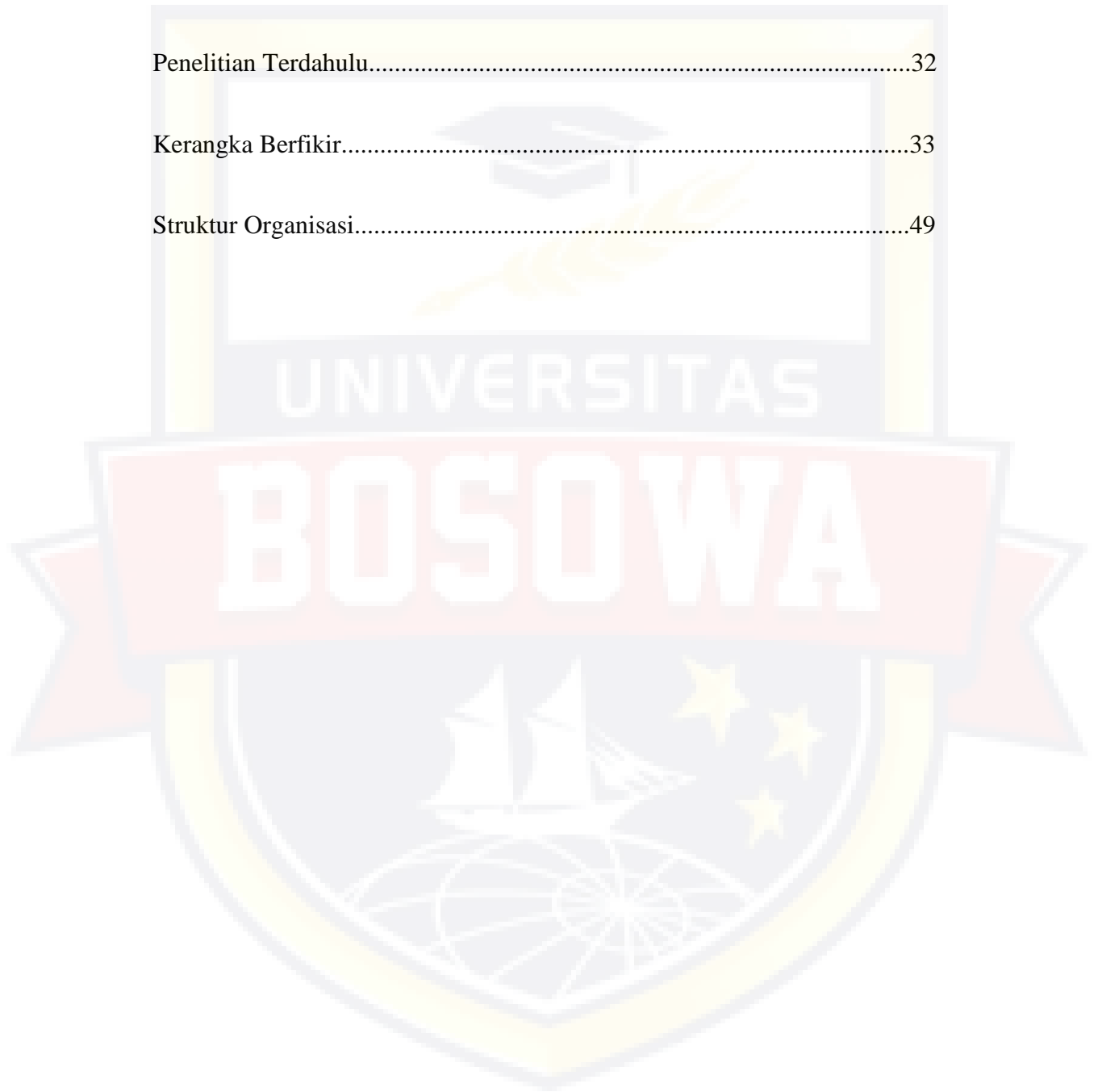
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACK	xiii
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
a. Administrasi.....	9
b. Pengertian Pelayanan.....	15
c. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	17
d. Elemen Penting dalam Pelayanan.....	21
e. Sistem Informasi Manajemen.....	23
f. Penjualan.....	25
g. Tiket Kapal Laut.....	30

h. Penelitian Terdahulu	32
B. Kerangka Berpikir	34
III. METODE PENELITIAN	35
A. Deskripsi Fokus Penelitian	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Jenis Data Dan Sumber Data	40
F. Informan Penelitian.....	42
G. Metode Analisis Data.....	42
H. Teknik validasi data	44
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Hasil Pengamatan dan Pembahasan	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	84
V. KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR BAGAN

Penelitian Terdahulu.....	32
Kerangka Berfikir.....	33
Struktur Organisasi.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks Pengembangan Instrumen

Lampiran 2 Pedoman wawancara

Lampiran 3 Pedoman Observasi

Lampiran 4 Informan Penelitian

Lampiran 5 Foto Lokasi Penelitian

Lampiran 6 Dokumentasi Dengan Informan

Lampiran 7 Surat Pernyataan

Lampiran 8 Daftar Harga Tiket Kapal Laut

Lampiran 9 Surat Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Pada Masa Pandemi COVID-19

Lampiran 10 Struktur Organisasi

Lampiran 11 Tampilan tiket kapal laut PT.Pelni

Lampiran 12 Tampilan kode booking tiket kapal laut PT.Pelni

Lampiran 13 Surat Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 14 Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian

ABSTRAK

Dinah Hanifah. Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut Di PT.Pelni Cabang Makassar (dibimbing oleh Nurkaidah dan Natsir Tompo)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui SDM dalam pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT.Pelni cabang Makassar dan untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di PT Pelni cabang Makassar. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam serta analisis dokumen di PT.Pelni Cabang Makassar. Analisis yang digunakan yaitu analisis menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga alur proses yang terjadi secara bersamaan, antara lain reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil menunjukkan bahwa: (1) pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar sudah dapat dikatakan efektif dan efisien, karena konsumen pembeli tiket kapal laut sudah dilayanani dan diarahkan dengan baik, sehingga konsumen atau calon penumpang kapal laut tidak merasa kebingungan. PT.Pelni cabang Makassar juga sudah melakukan pelayanan dengan semestinya dan mengikuti aturan yang telah di berlakukan oleh pemerintah dan SOP yang berlaku di PT.Pelni itu sendiri. Kejelasan, kepastian waktu, dan tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas loket sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku di PT.Pelni Cabang Makassar, dan membuat para konsumen menjadi lebih nyaman saat melakukan transaksi pembelian tiket kapal laut; (2) Sistem informasi manajemen di PT.Pelni Cabang Makassar bisa dikatakan sudah berjalan dengan efektif dan efisien, karena dalam hal pengambilan keputusan, pembagian tugas, dan proses komunikasi yang dalam hal ini dilakukan oleh kepala urusan SDM & umum dan beberapa staff melakukan perencanaan secara matang sehingga hal itu dapat menghindari miss komunikasi dan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Pembagian tugas yang dilakukan juga melalui seleksi dan pelatihan yang dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

Kata Kunci: Pelayanan, SIM, Penjualan, Kapal Laut.

ABSTRACT

Dinah Hanifah. Marine Ticket Sales Services at PT. Pelni Makassar Branch (guided by Mrs. Nurkaidah and Mr. Natsir Tompo).

This study aims to determine the HR in ship ticket sales services at PT. Pelni Makassar branch and to determine the application of Management Information Systems (SIM) at PT Pelni Makassar branch. Data were collected through observation, interviews, and document analysis through research at the PT. Pelni Makassar branch office. The analytical model used is the analytical technique according to Miles and Huberman which consists of three streams of activities that occur simultaneously, including data reduction, data presentation, as well as drawing conclusions and verification.

The results show that: (1) the ship ticket sales service at PT. Pelni Makassar Branch can be said to be effective and efficient, because consumers who buy ship tickets have been served and directed properly, so that consumers or prospective ship passengers do not feel confused. PT. Pelni Makassar branch has also carried out services properly and followed the rules that have been enforced by the government and the SOPs that apply at PT. Pelni itself. Clarity, certainty of time, and responsibilities carried out by counter officers are in accordance with applicable regulations at PT. Pelni Makassar Branch, and make consumers more comfortable when making transactions to purchase ship tickets; (2) The management information system at PT. Pelni Makassar Branch can be said to have been running effectively and efficiently, because in terms of decision making, division of tasks, and communication carried out by superiors in this case the head of HR & general affairs and some staff do planning in a comprehensive manner. so that it can avoid miscommunication and mistakes in decision making. The division of tasks is also carried out through selection and training which can minimize the occurrence of errors in doing work.

Keywords: *Service, SIM, Sales, Ships.*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan adalah aktivitas tentu tak bisa terpisah dari kehidupan keseharian kita. Di perusahaan maupun instansi manapun dibutuhkan yang namanya pelayanan. Pelayanan dan manajemen saling terkait satu dengan yang lain, dimana hal ini suatu perusahaan atau instansi yang mempunyai pelayanan yang cukup baik, maka manajemen dalam perusahaan atau instansi itu juga akan berjalan dengan baik dan semestinya. Sebuah perusahaan dapat dikatakan sebagai wadah yang dapat menampung terselenggaranya pekerjaan kantor. Hal tersebut tentu saja memiliki sebuah tujuan. Tujuan ini dapat dicapai dengan melakukan manajemen perkantoran yang baik dan benar.

Pelayanan yaitu layanan dari badan publik seperti BUMN, birokrasi pemerintah, maupun yang lain. Baik jasa atau barang yang dikelola oleh pemerintah yang berasal dari belanja dan anggaran daerah ataupun negara.

Perusahaan atau instansi merupakan suatu tempat atau wadah yang menyediakan sistem informasi manajemen dan pelayanan di satu tempat. Dalam menjalankan manajemen dibutuhkan yang namanya layanan yang baik bagi konsumen. Dengan layanan yang baik dan benar, SIM juga bisa berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan ke konsumen akan menjadi citra bagi perusahaan itu sendiri. Kepuasan pelanggan merupakan

kunci kesuksesan suatu perusahaan. Maknanya dibutuhkan sistem informasi manajemen yang baik dan terencana untuk pelanggan, supaya citra atau keberhasilan perusahaan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Dengan demikian manajemen dalam suatu perusahaan juga akan berjalan dengan baik dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen juga baik.

Hal itu telah di atur dalam bentuk KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berisi mengenai kriteria atau kategori pelayanan yang baik dan benar diantaranya kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Hal ini memiliki tujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah dalam menciptakan sebuah pelayanan yang prima, pelayanan yang sesuai kebijakan public dan memberikan hak-hak masyarakat secara adil dan professional.

Perusahaan atau instansi juga merupakan suatu tempat atau wadah untuk melaksanakan pekerjaan kantor yang dimana hal tersebut dibutuhkan yang namanya sistem informasi manajemen yang terencana, sebab di sebuah perusahaan ada tujuan tertentu yang bisa dicapai dengan melakukan sistem informasi manajemen yang terarah.

Di dunia bisnis, sebuah perusahaan mempunyai tujuan utama yakni mendapat keuntungan yang optimal untuk pertumbuhan dan

perkembangan perusahaan yang maksimal. Sumber penghasilan maupun keuntungan perusahaan didapat dari aktivitas penjualan.

Di PT.Pelni itu sendiri penjualan terbesarnya itu menyediakan penjualan tiket yang dimana perusahaan ini menyediakan jasa, transportasi laut. Dalam hal ini, konsumen diwajibkan mempunyai tiket sebagai syarat untuk menggunakan jasa transportasi laut. Sebuah dokumen perjalanan yang penumpang angkutan laut perlukan berupa kapal laut ialah tiket. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 28 Tahun 2016 mengenai kewajiban penumpang transit untuk memperoleh tiket, tiket yaitu dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh perusahaan yang memuat tujuan, pelabuhan asal, tanggal, data penumpang dan harga yang diperlukan dalam melakukan perjalanan.

Dari sisi penjualan, SIM sangat penting untuk kelancaran transaksi penjualan dan sistem manajemen juga sangat penting untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Transaksi penjualan yang efisien ditunjang oleh sistem informasi manajemen yang efisien ataupun efektif. Kehadiran sistem informasi manajemen di perusahaan pun mempunyai peran penting dalam membuat kebijakan untuk perkembangan perusahaan. Sistem informasi manajemen tidak hanya mencakup teknologi yang tersedia di dalam perusahaan tersebut, tetapi mencakup juga strategi formal yang menyediakan informasi secara tepat waktu bagi pihak manajemen, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi

perencanaan, pengawasan dan fungsi operasional sebuah organisasi yang dirasa efektif.

Sistem informasi manajemen sangat penting dalam penjual tiket kapal laut dimana pengambilan keputusan, komunikasi dan pembagian tugas sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan hal tersebut dapat diatur dengan semestinya, perusahaan bisa beroperasi dengan lancar, begitu pun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para konsumen.

Manajemen penjualan amat penting dalam memperkuat penyajian beberapa informasi terkait penjualan. Keperluan akan informasi di sebuah perusahaan amat tinggi sebab terkait dengan keputusan serta kebijakan yang perusahaan tetapkan. Sebab informasi sangat penting, maka diperlukan suatu sistem informasi manajemen yang bisa menyediakan informasi secara akurat dan efektif. Permasalahan yang terkait dengan manajemen penjualan masih sering terjadi dalam perusahaan. Hal tersebut disebabkan oleh sistem informasi manajemen yang belum diselenggarakan dengan baik.

Masalah pelayanan penjualan biasanya muncul ketika pelayanan yang diberikan membutuhkan banyak waktu yang sangat lama sehingga konsumen sendiri merasa kurang nyaman karena menunggu terlalu lama. Hal lain yang dapat menghambat pelayanan yaitu tanggung jawab tugas yang diberikan perusahaan kepada konsumen dan pastinya kejujuran anatar satu dengan lain, supaya tidak adanya saling merugikan anatara

perusahaan dan konsumen. Dengan demikian, pelayanan yang terkesan terlalu lama akan mengakibatkan proses pelayanan akan tertunda dan terhambat yang akan menimbulkan citra yang buruk baik perusahaan itu sendiri.

Masalah yang biasa juga terjadi dalam pelayanan juga bisa timbul dari komunikasi yang dilakukan oleh atasan dan bawahan yang tidak sinkron antar keduanya sehingga tidak menimbulkan informasi berbeda. Pembagian tugas dan kedisiplinan juga menjadi faktor bisa terhambatnya pelayanan yang diberikan. Makanya dibutuhkan sistem informasi manajemen yang baik, sehingga hal tersebut tidak lagi terjadi dan bisa membuat konsumen merasa kurang nyaman.

Keyamanan konsumen atau informasi yang diberikan kepada konsumen telah terganggu karena produktivitas karyawan yang kurang optimal. Berhasil atau tidaknya sistem informasi manajemen sebuah perusahaan bisa dinilai dari pemberian informasi yang efisien juga akurat. Manajemen yang sukses juga dapat memaksa orang-orang yang terlibat untuk bekerjasama untuk melakukan tugas dan wewenangnya.

PT Pelni cabang Makassar sebagai suatu sumber penghasilan yang paling besar yaitu penjualan tiket kapal, yang bergerak dalam bidang usaha penyediaan jasa berupa jasa angkutan laut. Sehingga, penyajian informasi penjualan tiket kapal akurat dan efektif serta layanan yang baik di perusahaan ini merupakan bagian penting yang menjadi penentu

perkembangan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah manajemen informasi yang bagus untuk menunjang pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan tersebut, maka penulis mengadakan observasi serta penyusunan skripsi atau tugas akhir ini dengan judul **“PELAYANAN PENJUALAN TIKET KAPAL LAUT DI PT.PELNI CABANG MAKASSAR”**

B. Batasan dan Rumusan Masalah

Pembatasan permasalahan dilakukan supaya penelitian lebih terarah serta memperoleh hasil yang optimal. Penulis menyadari bagaimana luas dan kompleksnya masalah yang melingkupi pembuatan penulisan ini. Penulis membatasi penelitian pada administrasi pelayanan penjualan tiket kapal laut. Pembatasan permasalahan dilakukan supaya penelitian lebih terarah serta memperoleh hasil yang optimal.

Selain batas tersebut, pada penelitian ini penulis akan menguraikan sejumlah permasalahan diantaranya:

1. Bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar?

2. Bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen

(SIM) dalam manajemen penjualan tiket kapal laut di

PT.Pelni Cabang Makassar?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui SDM dalam pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT.Pelni cabang Makassar.
2. Untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di PT Pelni cabang Makassar
3. Supaya hasil observasi bisa berguna untuk setiap pihak yang mempunyai kepentingan, baik sebagai bahan pertimbangan, pengetahuan ataupun masukan untuk pihak lembaga ataupun customer yang melayani penjualan tiket penumpang kapal laut.
4. Untuk memenuhi syarat dalam mendapat sebutan Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan ini diantaranya:

1. Mengetahui SDM dalam pelayanan yang di berikan di PT.Pelni Cabang Makassar.
2. Mengetahui pemahaman yang jelas tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam di PT.Pelni Cabang Makassar.
3. Menambah informasi kepada pembaca tentang pengelolaan administrasi penjualan tiket kapal di PT.Pelni Cabang Makassar.

BOSOWA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

a. Landasan Teori

a. Administrasi

Pekerjaan kantor yang dilaksanakan oleh perusahaan yang terkait dengan aktivitas administrasi. Administrasi adalah sekumpulan kegiatan dalam suatu perusahaan yang mendukung tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi memiliki dua arti, yakni administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit.

Menurut Drs. Ulbert Silalahi, M.A administrasi dalam arti sempit sebagai pencatatan maupun penyusunan informasi dan data secara sistematis yang tujuannya untuk memberikan keterangan dan mempermudah dalam mendapatkannya kembali secara menyeluruh serta dalam hubungannya.

Administrasi artinya tatausaha yang meliputi tiap ketentuakn yang sistematis dan rapi juga menentukan beberapa fakta secara tertulis yang tujuannya mendapat semua pandangan yang dan hubungan timbal balik antar fakta (Ali Mufiz yang dikutip pendapat Munawardi Reksomadiprawiro, 1984)

Agar bisa mengetahui makna administrasi dalam arti luas, perhatikan definisi-definisi di bawah ini.

Administrasi yaitu serangkaian aktivitas penataan terhadap pekerjaan pokok oleh beberapa orang di sebuah kerja sama dalam meraih tujuan tertentu (The Liang Gie, 1980). Administrasi yakni semua proses terlaksananya aktivitas oleh dua maupun lebih orang yang terlibat di sebuah bentuk usaha kerja sama agar mencapai tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan (Sondang P.Siagian,1980).

Berlandaskan pemaparan serta beberapa definisi seperti diungkapkan tersebut, dan dirinci sejumlah ciri pokok agar disebut sebagai administrasi, yakni:

1. Kerja sama; yakni aktivitas administrasi hanya terjadi bila dilakukan oleh dua orang ataupun lebih.
2. Sekelompok orang; yakni aktivitas administrasi hanya mungkin terjadi bila dilaksanakan oleh satu orang lebih.
3. Tujuan; yakni suatu hal yang diharapkan agar tercapai melalui aktivitas kerja sama.
4. Pembagian tugas; yakni aktivitas administrasi bukan hanya sebuah kerja sama, namun kerja sama ini perlu dilandaskan pada pembagian kerja yang jelas.
5. Aktivitas yang runtut di sebuah proses; yakni aktivitas administrasi yang terlaksana melalui sejumlah tahapan tertentu secara berkelanjutan.

Administrasi adalah seperangkat kegiatan yang meliputi beberapa unsur yang bersumber dari kesepakatan dan pemikiran antara dua orang

maupun lebih. Faktor-faktor ini termasuk tujuan, manusia, pembagian kerja, kemampuan, dan sumber daya. Manusia sebagai pusat pelaksanaan administrasi, sebab mereka yaitu pelaksana utama maupun pengatur unsur-unsur lainnya. Tujuan, pemanfaatan sumber daya, dan pembagian kerja sangat bergantung pada rasionalitas manusia. Sebagai suatu proses usaha, administrasi tidak bisa berdiri sendiri namun berhubungan dengan bidang atau elemen lain seperti budaya, politik, psikologi, hukum, ekonomi, teknologi dan sumber daya alam.

Prajudi Admosudirdjo (1982: 26) memaparkan bahwa dalam mengelola administrasi meliputi sejumlah aktivitas, yakni: (1) membentuk maupun mengembangkan sistem management, (2) mengembangkan dan mencipta sistem tata usaha maupun “sistem penanganan informasi”, serta mencipta ataupun membentuk serta mengembangkan organisasi (3).

The Liang Gie (1970: 8) memaparkan bahwa meskipun administrasi sebagai sebuah kebulatan proses pelaksanaan, tetapai untuk pelaksanaan tatatertib bisa dibedakan dalam 8 unsur, yakni:

a. Pengorganisasian

Rangkaian tindakan tersebut membentuk sebuah kerangka kerja yang menjadi tempat untuk seluruh aktivitas bisnis koperasi yang terlibat

b. Manajemen

Rangkaian tindakan mengerahkan segenap fasilitas kerja dan menggerakkan sejumlah pegawai supaya tujuan kerjasama tersebut betul-betul diraih.

c. Keuangan

Rangkaian tindakan mengatur segi-segi pembelanjaan pada usaha kerjasama tersebut.

d. Tata hubungan

Serangkaian tindakan memberikan warta dari satu pihak ke pihak lainnya pada usaha kerjasama tersebut.

e. Kepegawaian

Rangkaian tindakan mengurus dan mengatur pegawai yang dibutuhkan pada usaha kerjasama itu.

Selain pendapat The Liang Gie, Prajudi Atmosudirdjo (1982: 44-46) pun menerangkan bahwa dalam membentuk administrasi yang menjadi sebuah sistem, dibutuhkan sejumlah unsur penting yang meliputi:

a. Organisasi

Pembentukan organisasi ini secara konstitusional oleh pimpinan dibanding badan usaha, serta akan dijadikan struktur, wahana (wadah), dan framework (rangka dasar) dibanding administrasi.

b. Lingkungan

Lingkungan yang menjadi lingkungan administrasi yang “berada” di dalam organisasi meliputi beberapa “lapis”:

biologis (flora, fauna), geografis, fisik, budaya, ekonomis, sosial, politik, psikologis, teknologi. Administrasi (organisasi) akan bergerak sambil berpindah-pindah lapis setiap kali berganti persoalan atau urusan.

c. Situasi

Situasi berada di dalam lingkungan dan berada dalam keadaan bergerak serta berubah secara terus-menerus.

Situasi adalah seperangkat faktor-faktor lingkungan yang secara langsung maupun tidak langsung mempunyai pengaruh terhadap peri keadan, peri kehidupan, dan gerak-gerik administrasi (organisasi). Faktor-faktor situasional yang secara langsung menentukan daya-gerak daripada administrasi (organisasi) di sebut kondisi.

d. Lokasi

Lokasi adalah bagian daripada lingkungan terdiri atas semua faktor yang mempunyai relevansi (hubungan kepentingan) dengan administrasi (organisasi) dan mempunyai arti letak dengan diukur menurut jarak transportasi dan komunikasi. Wilayah operasi dan yurisdiksi Wilayah operasi atau wilayah yurisdiksi adalah bagian daripada lingkungan yang dijadikan atau merupakan sasaran-sasaran kegiatan atau tindakan daripada administrasi (organisasi). Wilayah operasi ini terdiri atas

tiga unsur, yakni: (i) wilayah personil, terdiri atas semua orang-orang dan badan-badan yang mempunyai kepentingan dengan administrasi (organisasi), (ii) wilayah materiil, terdiri atas semua urusan-urusan dan persoalan-persoalan yang menjadi tugas dan kewajiban administrasi (organisasi), dan (iii) wilayah tutorial, yakni wilayah geografis dengan batas-batas tertentu yang tidak boleh dilampaui.

e. Persil (site)

Persil terdiri dari tanah halaman dan gedung di mana kegiatan-kegiatan utama pimpinan dan pimpinan administrasi (organisasi) berada.

f. Equipment (Mesin dan peralatan)

Mencakup setiap barang modal yang sebagai “hardware” dibanding organisasi (administrasi).

g. Program-usaha (software) dan mission

Terdiri atas peraturan-peraturan dan prosedur-prosedur konstitusionil, dirakit dengan suatu filosofi bisnis dan filosofi administrasi yang merupakan kerangka dan rangka dasar berpikir dan berusaha.

h. Legitimitas

Kekuatan sosial-politik-yuridis yang asalnya dari konsessi, lisensi, undang-undang, patent, maupun lainnya.

i. Personil

Personil mencakup seluruh warga administrasi (organisasi) yang secara serentak sebagai kekuatan manusiawi dibanding organisasi (administrasi).

j. Pimpinan

Pimpinan itu mencakup setiap staffer dan manager yang ditanam oleh para pemilik badan usaha untuk menjadi “kader”, sebagai bingkai penegak filosofi bisnis dibanding para pemilik badan-usaha.

b. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan dapat didefinisikan sebagai sebuah kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak memiliki wujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun

Istilah service atau pelayanan mempunyai arti perihal maupun cara melayani, usaha memberi layanan pada keperluan orang lain dengan mendapatkan imbalan (uang), serta kemudahan yang diterima terkait dengan jual beli jasa ataupun barang (KBBI 2016). Pengertian tersebut hampir sama dengan definisi service (pelayanan) dalam American Marketing Association. Seperti yang dipaparkan oleh Donald (dalam Hardiyansyah 2011), pelayanan artinya penawaran kegunaan maupun

aktivitas oleh sebuah pihak, tidak berwujud, proses produksinya tidak dihubungkan dengan produk fisik serta tidak menciptakan kepemilikan sesuatu. Pelayanan ini pada hakikatnya sebagai produk yang tidak berwujud, dialami atau dirasakan serta berlangsung sebentar.

Pandangan tersebut selaras dengan pendapat (Ibrahim 2008 – dikutip dari Kebijakan Publik, Eko Handoyono) yang memaparkan bahwa pelayanan berkaitan dengan beberapa informasi yang diinginkan konsumen, tindakan yang sukar diukur dan disentuh secara eksak, sukar diprediksi dan sangat sensitif juga amat bergantung dengan nilai yang dikatakan pantas oleh konsumen atas apa yang diterima atas apa yang telah ia bayarkan.

Lembaga Administrasi Negara (dalam Endarti 2006 - dikutip dari Kebijakan Publik, Eko Handoyono), mengartikan pelayanan umum merupakan semua bentuk aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan berupa layanan dan barang, baik dalam rangka untuk pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang ataupun dalam rangka mencukupi keperluan masyarakat.

Berdasar definisi pelayanan diatas bisa dibuat kesimpulan bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan maupun aktivitas menyiapkan, mengelola, dan memberikan fasilitas yang produknya berbentuk layanan dan barang untuk pihak lain sehingga mereka puas. Dalam kata "pelayanan" juga ada artinya pemenuhan kebutuhan, tindakan, dan

kenyamanan, pemenuhan dan perbuatan keperluan dalam sarana layanan publik tindakan maupun tindakan aktif untuk melayani pihak lain. Target yang hendak diraih bukan hanya pihak lain yang terpenuhi kebutuhan, namun lebih dari itu yakni kepuasan keperluan sisi pengguna.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, pemerintah mengeluarkan KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang berisikan prinsip pelayanan yang sesuai standarisasi yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Peraturan ini dikeluarkan untuk memberikan pelayanan dengan memperhatikan hak-hak masyarakat dan pelayanan yang berlandaskan prinsip pelayanan public.

c. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Sebuah aturan diperlukan untuk melaksanakan kehidupan organisasi dalam sebuah perusahaan, supaya tidak terjadi kecelakaan. Ada ketentuan yang memberi batasan pergerakan pengendara untuk berjalan sesuai marka yang sudah perusahaan tentukan. Aturan dibentuk guna memberi rambu-rambu supaya semua pengemudi berjalan di koridor. Aturan dibuat agar memperlihatkan tujuan yang selaras dengan tujuan perusahaan. Begitulah fungsi dan kinerja aturan.

Dalam suatu perusahaan, sejumlah aturan tersebut dituangkan berbentuk yang lebih formal, yakni *Standard Operating Procedures* atau sering disebut Standard Operasional Prosedur (SOP). Semua perusahaan pasti mempunyai visi dan misi yang ingin dicapai, baik dalam jangka panjang ataupun jangka pendek. Tiap visi dan misi harus dicapai, tentunya bukan hanya perusahaan saja yang harus bergerak, supaya visi dan misi tersebut bisa terpenuhi. Namun, tiap anggota perusahaan harus bertindak, supaya visi dan misi tersebut bisa dicapai. Sehingga tiap anggota bergerak menuju satu titik yang sama, yakni mencapai visi dan misi. Sehingga perusahaan memerlukan prosedur, aturan, serta sistem yang lengkap, jelas dan akurat.

SOP didefinisikan sebagai panduan bagaimana pegawai bisa melaksanakan pekerjaannya. Sehingga, semua jabatan di organisasi mempunyai ketidaksamaan SOP dengan jabatan lainnya. Seorang akuntan mempunyai SOP yang tidak sama dengan seorang marketing. SOP dibuat berdasarkan keperluan pekerjaan di setiap departemen dalam perusahaan. Maka, SOP perlu disusun guna memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, serta mengetahui tanggung jawab apa yang perlu dipenuhi.

SOP ini sebagai persetujuan tertulis yang memuat kebijakan, aturan, dan spesifikasi teknis yang perlu dipergunakan secara konsisten guna memastikan bahwa produk, proses, serta layanan yang dihasilkan konsisten dengan tujuan serta mutu yang ditetapkan.

Setidaknya ada 6 alasan utama mengapa suatu organisasi harus memiliki prosedur operasi standar, yakni:

1. Memahami peran dan letak setiap unit kerja di dalam institusi.
2. Memperjelas prosedur dan tanggung jawab kerja.
3. Menjelaskan hubungan antar proses kerja.
4. Membantu dalam penilaian tiap proses bisnis.
5. Menjaga konsistensi pelaksanaan prosedur kerja.
6. Mengurangi terjadinya kesalahan dalam proses kerja.

Beberapa unsur dalam standar operasional Prosedur sangat menjadi penentu untuk efektifitas pembuatan dan pelaksanaan SOP itu sendiri. Saat sebuah organisasi mengabaikan unsur-unsur SOP, maka penerapan SOP tersebut tidak berguna untuk organisasi. Unsur-unsur SOP bukan hanya berguna sebagai rujukan penyusunan, namun juga bermanfaat menjadi pengontrol penerapan pembuatan SOP, yakni guna mengetahui kelengkapan SOP yang disusun. Dalam SOP, unsur-unsur tersebut tidak selalu sebagai runtutan yang perlu dicapai secara lengkap, sebab tiap pembuatan SOP memiliki keperluan yang tidak sama di semua organisasi (Tambunan, 2013: 140).

Berikut adalah tujuan dan manfaat menurut Suwanda dan Purwoko (2014:11) dari pentingnya SOP untuk sebuah pekerjaan ataupun aktivitas di instansi pemerintahan.

Manfaat Standard Operasional Prosedur (SOP) sebagai berikut :

1. Memudahkan karyawan tidak bergantung pada intervensi manajemen dan lebih mandiri, maka akan meminimalisir keterlibatan kepemimpinan pada aktivitas sehari-hari.
2. Memaksimalkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual organisasi dan pegawai secara menyeluruh.
3. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat penerima layanan baik dari sisi, waktu dan kualitas, dan prosedur melindungi petugas/pegawai dan organisasi/unit kerja dari malpraktek maupun kesalahan administrasi yang lain.

Tujuan Standar Operasional Prosedur diantaranya :

1. Mendukung kelancaran pada proses kemudahan pengendalian dan pelaksanaan tugas.
2. Mempertegas tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas untuk karyawan.
3. Memberi keseragaman dan kepastian dalam proses pelaksanaan sebuah tugas.
4. Memaksimalkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
5. Mempermudah pelaksanaan penilaian atas SOP yang sudah disusun.

6. Sebagai standardisasi cara untuk karyawan dalam menjalankan tugasnya.

d. Elemen Penting Dalam Pelayanan

1. Reliability : Elemen ini menunjukkan keterampilan perusahaan dalam memberi pelayanan kepada pelanggannya secara akurat. Pada titik ini, pelanggan dapat mengakses produk dan layanan perusahaan di mana saja dan kapan saja. Perusahaan menyediakan dirinya untuk klien setiap saat. Contohnya, operator telepon seluler memberikan sinyal di sejumlah area di mana pelanggan mereka berada.
2. Assurance : Elemen ini menunjukkan daya perusahaan dalam meningkatkan kepercayaan di mata konsumen melalui pengetahuan dan keramahan pegawai dalam memberi layanan. Seperti contoh Garuda Indonesia Experience dengan Garuda Indonesia. Menjadikan program jasa dan barangnya menikmati keramahan serta cita rasa Indonesia. Inilah yang harus dipahami oleh setiap karyawan maskapai milik negara. Melalui layanan ini, konsumen dapat mengetahui keunggulan dan keunikan maskapai ini.
3. Tangible : Unsur ini berlandaskan pada semua hal yang berwujud serta mempengaruhi mutu pelayanan kepada konsumen. Seperti, ruang tunggu konsumen yang rapi dan bersih, penampilan fisik staf

dan staf, fasilitas untuk pelanggan, dekorasi, interior, suasana ruangan, dll.

4. Empathy : Elemen ini menunjukkan minat perusahaan terhadap konsumennya. Pelaksanaan empati perusahaan dapat dicapai dengan mendengarkan pelanggan, membantu pelanggan menemukan solusi, memahami kekhawatiran dan solidaritas dengan pelanggan, tidak pernah melepaskan pelanggan, dll.
5. Responsiveness : Elemen ini menunjukkan bentuk tindakan perusahaan dalam merespon pelanggan secara tepat waktu. Tingkat respon ini dapat diuji dengan pertanyaan, seperti seberapa peduli perusahaan terhadap tingkat kesulitan yang dihadapi pelanggan, seberapa baik perusahaan dapat membantu pelanggan keluar dari masalah, seberapa baik perusahaan merespon keluhan dan keluhan pelanggan, dan sebagainya.
6. Menemukan solusi yang tepat untuk konsumen yang membeirkan komplain pasti menginginkan solusi dari masalahnya. Keluhan yang biasanya disampaikan adalah karena kualitas pelayanan yang kurang baik dan kurang maksimal.. Oleh karena itu, harus mampu memberikan sebuah solusi yang baik kepada pelanggan agar tidak ada pihak yang dirugikan, baik materil maupun immateriil.

e. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem perencanaan pengendalian internal organisasi yang menggunakan orang, catatan, teknologi, dan proses manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan, atau strategi komersial. Sistem informasi manajemen (SIM) berbeda dari sistem informasi konvensional (SI) yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi lain yang berlaku untuk kegiatan bisnis perusahaan. Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem perencanaan di dalam perusahaan yang melibatkan pengendalian internal seperti pemanfaatan sumber daya, dokumen, dan teknologi.

Menurut James AF Stoner (1992) perencanaan sistem informasi merupakan sebuah strategi formal yang memberikan informasi yang akurat tepat waktu kepada pihak manajemen, dapat selalu dipercaya, dan dapat mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, serta fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Menurut Nash dan Robert, manajemen sistem informasi adalah sebuah percampuran atau penggabungan dari manusia, teknologi, media, tata cara, dan juga pengendalian, yang mempunyai tujuan tertentu. Tujuannya yaitu memperoleh jalur komunikasi, memproses jenis transaksi, dan memantu memberikan kode terhadap kejadian di internal suatu organisasi/ perusahaan.

Menurut Danu Wira Pangestu, perencanaan sistem informasi adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna bagi semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem yang di manajemen sedemikian rupa untuk memperoleh, menyimpan, dan menyebarluaskan data berupa informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai fungsi perencanaan.

Fungsi awal dari sistem informasi manajemen ini adalah sebagai perubahan data. seiring waktu, fungsinya makin berkembang. Fungsi dari perencanaan sistem informasi sangat berkembang luas. Fungsi dari sistem ini tidak terbatas pada pihak manajemen saja, melainkan juga bagi bisnis secara keseluruhan. Berikut ini beberapa fungsi dari sistem informasi manajemen.

- Membantu meningkatkan produktivitas
- Memudahkan pihak manajemen untuk melaksanakan fungsi pengawasan, perencanaan, pengarahan serta pendelegasian kinerja pada semua departemen yang berkoordinasi.

- Memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan bisnis. Karena dalam bisnis, keputusan dibuat berlandaskan informasi yang sesuai dan informasi ini hanya dapat diperoleh dari sistem informasi manajemen.
- Memunculkan iklim yang sehat dikarenakan informasi yang tepat dan akurat. Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pengolahan data dengan sajian data secara akurat dan realtime.
- Meminimalisir biaya produksi suatu perusahaan dengan produktivitas yang terus meningkat
- Sarana meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan adanya unit yang tertata dan terorganisir berbasis teknologi. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja.
- Membuat perbandingan kinerja dalam bisnis. Sistem ini menyimpan semua histori data dan informasi dalam basis data. Itu sebabnya sistem ini sangat berguna untuk membandingkan kinerja organisasi bisnis.

f. Penjualan

Secara umum dapat dikatakan bahwa organisasi memiliki 3 fungsi utama sebagaimana disebutkan oleh Winardi (1990:44). Tiga fungsi utama

meliputi penjualan, produksi dan keuangan, serta dua fungsi fasilitasi, yakni staf dan kantor.

Basu Swasta (1989:8-9) menyebutkan bahwa Penjualan ialah senidan ilmu memberipengaruh secara pribadi penjual agar mengajak orang lain membeli jasa atau barang yang ia tawarkan. Sehingga penjualan bisa menciptakan proses pertukaran layanan maupun barang antara pembeli dan penjual. Biasanya, instrumen transaksi yang dipakai ialah uang. Dengan alatini, orang akan lebih mudah memuaskan semua keinginan mereka; Jualan jadi lebih mudah.

Basu Swastha (1989:80) menerangkan bahwa wirausahawan biasanya mempunyai tujuan untuk memperoleh keuntungan tertentu (mungkin maksimum), serta menjaga maupun berupaya memaksimalkannnya untuk waktu yang lama. Tujuan ini bisa terwujud jika penjualan bisa dilakukan sesuai dengan rencananya. Untuk perusahaan pada umumnya memiliki tiga tujuan umum dalam melakukan penjualan, yakni:

- a. Mencapai volume penjualan tertentu
- b. Dapatkan keuntungan tertentu
- c. Mendukung pertumbuhan perusahaan.

Dalam menjual sendiri ada sejumlah cara yang dipergunakan dalam menjual sebuah barang yang ditawarkan. Penjualan yang dilaksanakan oleh perusahaan ataupun satu orang mungkin tidak sama dari

orang ataupun perusahaan lain. Basu Swastha (1989: 124-126) menerangkan cara penjualan yang bisa dilaksanakan yaitu:

a. Penjualan langsung

Penjualan langsung adalah cara penjualan dimana penjual melakukan tatap muka ataupun kontak langsung dengan pelanggan. Di sini pembeli bisa langsung mengutarakan keperluannya, dan sering melakukan penawaran agar mencapai kesesuaian. Penjual menjadi wakil perusahaan dalam berhubungan dengan pembeli, serta merupakan alat yang menghubungkan untuk perusahaan, bisa membantu pembeli memilih keperluannya. Tapi yang banyak terjadi adalah penjualnya benar-benar memberi pengaruh pembeli dalam pembelian mereka. Penjualan langsung ini bisa dilaksanakan melalui dua cara, yakni:

- 1) penjualan di luar toko, dan
- 2) penjualan di dalam toko.

1) Penjualan melalui toko

Dalam penjualan ini, untuk mendapatkan keperluannya, maka pembeli harus datang ke toko. Jadi, transaksi jual beli yang diadakan oleh pembeli dan penjual terjadi di toko.

2) Penjualan di luar toko

Penjualan di luar toko bisa dilaksanakan oleh tenaga penjual dari suatu perusahaan, oleh pedagang asongan keliling yang menjual barangnya ke rumah pelanggan, atau oleh pedagang kaki lima. Jadi, transaksi jual beli terjadi di rumah konsumen ataupun di luar toko. Tidak sama dengan penjualan di dalam toko, pada penjualan di luar toko, penjuallah yang seringkali harus mendekati pembeli. Cara ini bukan hanya diterapkan oleh pengusaha kecil ataupun pengecer, namun pengusaha besar pun banyak yang menggunakannya.

a. Penjualan Tidak Langsung

Selain penjualan tatap muka, dalam prakteknya ada variasi “penjualan” oleh penjual yakni tidak memanfaatkan tenaga penjual atau perorangan. Terdapat masalah ataupun faktor yang bisa menjadi pengaruh adanya penjualan tidak langsung yakni:

- 1) Tanggapan publik terhadap katalog atau iklan
- 2) Jarak antara pembeli dan penjual cukup jauh
- 3) Keterbatasan waktu yang dimiliki oleh penjual dan pembeli.
- 4) Biaya pemesanan langsung cukup besar bagi pembeli
- 5) Biaya penggunaan tenaga penjual cukup besar bagi perusahaan.

Karena produsen ataupun penjual tidak bertatap muka langsung dengan pelanggan atau calon pembeli, maka transaksi jual beli bisa dilaksanakan melalui:

i. Penjualan melalui pos atau surat

Praktik penjualan ini banyak terjadi saat:

- Konsumen tertarik dan membeli produk seperti yang ada pada katalog ataupun iklan
- Konsumen mengirim pesanan ke penjual melalui pos, ataupun
- Formulir pemesanan dari penjual harus diisi oleh konsumen tersebut.

ii. Penjualan melalui telfon

Terkadang pembeli ingin pesanan mereka tiba dengan cepat atau agar penjual menerimanya. Untuk keperluan ini dapat dilaksanakan dengan memakai telepon. Cara ini mudah dipergunakan untuk jarak jauh dan dalam kota. Saat berjualan lewat telepon, penjual biasanya memprioritaskan pembeli ataupun pelanggan. Di sisi lain, pembeli yang memesan melalui telepon umumnya telah mengenal produk yang diinginkan maupun telah menjadi pelanggan.

iii. Penjualan dengan mesin otomatis

Penjualan menggunakan mesin penjual otomatis bisa dilaksanakan produk yang ukurannya relatif kecil serta nilai tiap unitnya rendah, misalnya permen. Caranya yaitu memasukkan uang atau koin ke dalam mesin, pembeli akan memperoleh item

setelah menekan tombol. Sebab sebagian besar mesin ini tidak terlalu besar, berukuran kecil, untuk menggunakan biasanya dilakukan di dalam toko daripada di luar toko. Hal tersebut tujuannya agar mempertahankan keamanan selain penjual sendiri yang bisa memonitornya. Penjual yang mempergunakan mesin otomatis ini menilai bahwa biaya dalam menjalankannya masih lebih murah dibandingkan dengan memakahi tenaga penjual ataupun pelayan.

g. Tiket Kapal Laut

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Laut, kapal adalah kapal air dengan jenis dan bentuk tertentu, yang dioperasikan dengan tenaga mekanik, tenaga angin, tenaga lain, diperlambat atau diderek, sarana kendaraan bawah air, kendaraan yang mampu menahan beban dinamis dan struktur terapung atau perangkat flotasi tidak bergerak.

Tiket menjadi dokumen perjalanan yang dibutuhkan oleh penumpang angkutan laut seperti kapal laut. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 28 Tahun 2016 tentang Persyaratan Tiket Penumpang Transit, tiket adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan perusahaan yang memuat tujuan, tanggal, pelabuhan keberangkatan, rincian penumpang dan tarif. Saya menggunakannya untuk perjalanan saya.

Menurut Wikipedia, tiket adalah dokumen atau kartu yang digunakan untuk memasuki suatu acara atau tempat. Tiket adalah dokumen yang dikeluarkan oleh agen perjalanan atau angkutan umum untuk menunjukkan bahwa seseorang telah memesan tempat duduk di dalam kendaraan.

Tiket kapal adalah dokumen yang menyatakan bahwa seseorang telah memesan tempat duduk di kapal. Menurut Peraturan Umum Angkutan Darat 2011 tentang manifes penumpang dan kendaraan angkutan lintas, setiap penumpang harus membeli tiket sebelum memasuki terminal penumpang. Rincian identifikasi penumpang dikumpulkan oleh petugas operator pelabuhan di loket penjualan tiket wajib. Data identitas meliputi nama, alamat rumah, umur dan jenis kelamin.

Penumpang harus menunjukkan tiket mereka kepada kapten sebelum naik. Pesanan kapal harus merebut tiket dari penumpang. Juga, tiket diserahkan kepada penumpang oleh operator.

Sesuai Peraturan PM No. 28 Tahun 2016 Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Persyaratan Tiket Penumpang Transit, semua penumpang transit, baik penumpang kendaraan maupun pejalan kaki, wajib membeli tiket. Tiket dapat berbentuk kertas yang dapat dicetak menggunakan alat elektronik, dengan ketentuan identitas Penumpang sesuai dengan informasi pada Tiket.

Tiket dapat dibeli di loket mobil, loket penumpang, dan layanan atau lokasi ticketing teknologi informasi. Setiap penumpang harus menunjukkan tiket kepada petugas kapal. Penumpang yang tidak memiliki tiket masuk akan ditolak

aksesnya ke transportasi feri atas perintah kapal. Tujuan Pelaut adalah badan hukum Indonesia yang usahanya mengoperasikan kapal yang digunakan untuk menyediakan jasa penyeberangan.

h. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu:

(Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu)

NO	Nama Penulis	Judul Penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
1	Ika Nur Fitriati	Administrasi Penjualan Tiket Kapal Laut di PT.Pelayaran Nasional Indonesia (PERSERO) Cabang Semarang	2016	Alhasil, manajemen PT Pelayaran Nasional Indonesia (PERSERO) cabang Semarang sudah berjalan efektif dan efisien, namun ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut terkait masalah pencetakan tiket.
2	Hendri Wijaya	Penerapan Standat Operasional Prosedur Pelayanan Publik (Studi Kepengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Timur)	2017	Dari hasil wawancara dengan informan staf kantor kecamatan, komunikasi penerapan standar operasional prosedur pelayanan publik khususnya pada administrasi pengendalian kependudukan kantor kabupaten Bintang Timur adalah dari staf ke rekan kerja dan dari staf ke

				<p>masyarakat. sangat efektif dan efisien. Namun menurut wawancara peneliti komunikasi yang diberikan petugas wanita kepada masyarakat kurang efisien dalam mengelola KTP, dan sebagian masih kurang puas dengan gambaran tata cara pengurusan KTP yang diberikan oleh Camat. Kami juga membutuhkan penjelasan yang lebih rinci tentang SOP sebagai landasan dan pedoman untuk bekerja dalam pelayanan publik.</p>
--	--	--	--	--

Dilihat dari tabel diatas hampir semua peneliti mengenai Standar dalam Pelayanan. Hal yang membedakan Studi sebelumnya dengan studi yang harus dipertimbangkan saat ini perbedaan tempat penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Dan rumusan masalah juga menjadi point yang berbeda dari penelitian terdahulu dan penelitian ini.

B. Kerangka Berpikir



Bagan 2.1

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Deskripsi Fokus Penelitian

Sugiyono (2006:54) berpendapat “Proses menentukan informan ialah dengan peneliti menyeleksi pihak-pihak tertentu yang dianggap menyampaikan data yang esensial, kemudian berdasarkan data atau informasi yang membahas hasil penelitian yang sudah dilaksanakan,” (Moleong 2006, 92).

Berkaitan dengan perihal tersebut, penelitian ini berfokus pada Pelayanan penjualan tiket kapal laut dan Sistem Informasi Manajemen di PT.Pelni Cabang Makassar yang kemudian di jabarkan pada indikator sebagai berikut:

1. Menurut Kotler (2008), jasa adalah suatu tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan harta benda. Dalam rangka melayani masyarakat, Pemerintah telah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 (2003) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ketepatan, keamanan, tanggung jawab, keutuhan sarana dan prasarana. pada kasus ini;
 - Kejelasan: Menciptakan transparansi antara pelaku usaha dan konsumen mengenai persyaratan

administrasi, rincian biaya dan tata cara pembayaran, serta unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

- Ketepatan waktu: Layanan yang diberikan dilakukan tepat waktu dan layanan selesai dalam waktu yang ditentukan.
- Kewajiban: Penyedia layanan publik berlisensi bertanggung jawab atas layanan yang sedang dan telah diberikan kepada konsumen. Dalam mengelola manajemen dibutuhkan yang namanya sistem untuk menunjang keberhasilan dalam mengelola data tersebut. Sistem yang digunakan disini yaitu Sistem Informasi Manajemen yang dimana menurut James. A.F. Stoner (1992) sistem informasi manajemen yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasional sebuah organisasi yang lebih efektif.

2. Dalam hal ini:

- Pengambilan keputusan: Sistem harus didasarkan

pada informasi yang relevan dan sumber yang valid.

Agar proses pengambilan keputusan berhasil, informasi harus mengandung fakta. Sistem ini membuat pengambilan keputusan menjadi mudah dan terstruktur.

- Komunikasi: SIM memiliki kemampuan untuk berkoordinasi atau berkomunikasi dengan departemen.
- Pemisahan tugas: SIM juga membantu dalam pemisahan tugas, termasuk perencanaan organisasi, pemantauan, dan fungsi operasional yang lebih efektif.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Terkait dengan judul Penelitian *Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut di PT.PELNI cabang Makassar* maka Penelitian ini di lakukan di PT. PelnI cabang Makassar yang sebagai badan usaha pengelola kapal laut dengan alamat di Jalan Sawerigading No.14 . Dengan waktu penelitian dimulai pada bulan Juli 2022.

C. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pengambilan keputusan: Sistem harus didasarkan pada informasi yang relevan dan sumber yang valid. Agar proses pengambilan keputusan berhasil, informasi harus mengandung fakta. Sistem ini membuat pengambilan keputusan menjadi mudah dan terstruktur. Komunikasi: MIS memiliki kemampuan untuk berkoordinasi atau berkomunikasi dengan departemen. 4.

Pemisahan tugas: SIM juga membantu dalam pemisahan tugas, termasuk perencanaan organisasi, pemantauan, dan fungsi operasional yang lebih efektif.

2. Pendekatan Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena kejadian yang dijelaskan berasal dari hasil observasi dan pengamatan di lapangan. (dalam hal ini pengelolaan Administrasi dan pelayanan oleh perusahaan terkait, yakni PT.Pelni cabang Makassar) yang secara fundamental tergantung pada pengamatan. Menurut Moleong (2005:4), deskriptif sifatnya adalah pendekatan penelitian kualitatif dimana data yang dikumpulkan lebih berupa kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Data ini dapat berasal dari wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau catatan, dan dokumen lainnya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2012, 63) menyatakan bahwa ada empat jenis teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi, kombinasi dari tiga teknik pengumpulan data yang berbeda (observasi, wawancara, dan dokumentasi).

a) Observasi

Observasi adalah metode mengunjungi secara langsung suatu situs atau lokasi penelitian untuk mengamati dan mengumpulkan data. Menurut Sugishirono (2017: 226), “Pengamatan ini merupakan suatu proses pengumpulan data yang sistematis dalam penyelidikan penelitian. Metode penelitian ini memerlukan pemeriksaan langsung di tempat terhadap kondisi objektif tujuan penelitian.” Strategi ini bertujuan untuk memberikan gambaran kepada peneliti tentang mata pelajaran yang dipelajarinya. Peneliti mengumpulkan data di situs dan institusi yang relevan dan melakukan pengamatan untuk mendapatkan gambaran yang lebih akurat tentang apa yang mereka pelajari.

b) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang memerlukan pertanyaan langsung kepada responden/informan untuk membuktikan faktanya. Ini akan memberi Anda deskripsi yang lebih akurat dan langsung. Dalam kegiatan wawancara digunakan teknik mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan sesuai dengan maksud dan

tujuan penelitian. Teknik ini dilakukan dengan membuat catatan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah ditulis sebelumnya. Kemudian jalankan teknik ini beberapa kali untuk mendapatkan data yang Anda anggap jelas dan diharapkan.

c) Dokumentasi

``Dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu'' Sugishirono (2012, 82-83) Dokumen dapat berupa karya sastra, fotografi, atau manusia raksasa. Dalam hal ini, dokumentasi yang direncanakan oleh penulis adalah warisan tertulis, seperti halnya penciptaan gambar dan foto yang berkaitan dengan fokus kajian, dan hukum.

E. Jenis Data Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif adalah Data yang terbentuk atau tersusun dari kata-kata. Data kualitatif di peroleh dengan wawancara, menganalisis dokumen, diskusi terfokus atau observasi.

2. Sumber Data Penelitian

Sugishirono (2013, 2) menyatakan bahwa ``ukuran data dalam penelitian kualitatif adalah data yang jelas''. Data konkrit bukan hanya apa yang kita lihat dan bicarakan, tetapi juga data yang memberi makna dibalik data yang kita gunakan:

data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer : Data primer ialah informasi langsung dari lapangan yang dikumpulkan oleh peneliti (Lofland dalam Moleong 2006, 157). Melalui penelitian ini, data primer yang dikumpulkan dilakukan melalui wawancara mendalam antara peneliti dan informan yang menggunakan pendekatan tatap muka. Peneliti mendatangi lokasi penelitian guna pengumpulan data dalam sejumlah format, antara lain rekaman audio wawancara dan foto aktivitas lapangan. Data yang dikumpulkan dari konsumen atau pelanggan yang membeli tiket kapal laut yang dapat dijadikan sebagai data primer.
- b. Data Sekunder : Data sekunder adalah “informasi dari data primer yang diperlukan dalam penelitian untuk melengkapi informasi yang dihasilkan dari data sekunder” (Lofland dalam Moleong 2006, 157). Sumber data sekunder tersedia dari dokumen Office yang relevan, pencarian data online, dokumen dan buku/jurnal.

F. Informan Penelitian

Moleng (2004 : 132) memberikan pandangan tersendiri bahwa informan penelitian yaitu: *“seorang yang ditugaskan untuk memberi informasi mengenai keadaan dan kondisi penelitian lainnya”*.

Informan pada penelitian kualitatif ialah informan yang mengetahui informasi terkait objek penelitian. Informan yang ada disini yaitu sejumlah pihak yang bisa menginformasikan untuk penelitian yang diadakan. Penelitian menentukan informan penelitian ini berjumlah 10 orang, yang mencakup :

- | | | |
|----|----------------------------|-----------|
| 1. | Kepala Urusan SDM PT.Pelni | : 1 orang |
| 2. | Pegawai loket PT.Pelni | : 2 orang |
| 3. | Masyarakat | : 7 orang |

G. Metode Analisis Data

Miles & Huber dalam H. B. Sutopo (2002: 91), mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pada proses analisis yang harus betul-betul dimengerti oleh tiap peneliti kualitatif. Tiga komponen utama ini yaitu (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) pembuatan kesimpulan dan verifikasi. Menurut H. B. Sutopo (2002: 91-93), ketiga komponen tersebut termasuk proses analisis serta saling berkaitan dan menjadi penentu hasil akhir analisis.

1. Reduksi data

Reduksi data sebagai unsur pertama dalam analisis yang sebagai proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, juga mengabstraksi data dari catatan lapangan. Proses ini berlanjut selama dilakukannya penelitian. Reduksi data merupakan bagian dari proses analisis yang menekankan, mempersingkat, memfokuskan, tidak menggunakan hal-hal yang tidak penting, serta mengorganisasikan data sedemikian rupa maka bisa dibuat kesimpulan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu kumpulan organisasi informasi, deskripsi berupa narasi yang membuat kemungkinan kesimpulan penelitian dibuat. Penyajian ini sebagai kumpulan kalimat yang disusun secara sistematis dan logis, maka akan mempermudah dalam membacanya untuk memahami hal-hal yang terjadi serta membuat peneliti untuk melakukan suatu tindakan maupun analisis sesuai dengan pemahamannya. Penyajian data tidak hanya berupa narasi kalimat, tetapi juga mencakup beberapa jenis gambar/skema, matriks, jaringan terkait aktivitas, serta tabel untuk mendukung narasi tersebut.

3. Penarikan dan Verifikasi

Kesimpulan harus diverifikasi supaya hasil lebih valid serta benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga, prosesnya harus diulangi guna penelusuran data kembali

dengan cepat, pemantapan, mungkin dikarenakan adanya pemikiran kedua yang terlintas dalam benak peneliti saat menulis penyajian data dengan meninjau lagi catatan lapangan secara singkat.

H. Teknik Validasi Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik pengumpulan data Tringulasi waktu. yang mana Teknik ini di lakukan dengan cara wawancara, observasi, atau Teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda yang berbeda, maka dari itu, bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka di lakukan secara berulang-ulang sehingga di temukan kepastian datannya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Profil Perusahaan

PT Pelayaran Nasional Indonesia atau PT PELNI (Persero) adalah sebuah perusahaan pelayaran milik negara yang didirikan pada tanggal 28 April 1952 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. M2 / 1/2 tanggal 28 April 1952. Perusahaan ini bergerak dalam jasa pengiriman yang handal dan profesional dengan memberikan pelayanan pelanggan yang terbaik.

PT PELNI mengoperasikan armada kapal penumpang, feri cepat dan kapal kargo. Perusahaan ini menawarkan rute perjalanan domestik dan berhenti di lebih dari 94 pelabuhan di seluruh nusantara. Fasilitas dan layanan yang kami tawarkan dalam armada dirancang untuk menjamin standar keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan dan kru, didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Dalam perkembangannya, PT PELNI tidak hanya melayani jasa angkutan kapal. Dengan dukungan Program Tol Laut dari pemerintah, PT PELNI saat ini mengoperasikan 8 (delapan) kapal lepas pantai yang melayani pengiriman peti kemas/peti kemas berupa sembako dan bahan bangunan untuk pembangunan infrastruktur. Selain itu, PT PELNI juga memiliki layanan keagenan kapal turnkey untuk memenuhi semua kebutuhan kapal selama berada di perairan Indonesia. PT PELNI juga mendukung pengembangan

wisata bahari Indonesia dengan memberikan layanan paket wisata bahari ke pulau-pulau yang memiliki keindahan bawah laut dan pemandangan alam yang indah, seperti Raja Ampat, Wakatobi, Banda Nera, Komodo, Takapenerat, Cremon Java, Punakin, Anambas, Derawan dan Tomini .

b. Sejarah Perusahaan

Sejarah berdirinya PT PELNI dimulai dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum pada tanggal 5 September 1950, yang di dalamnya termasuk pendirian Perusahaan Pusat Pengendali Kapal. (Beposca).

Latar belakang berdirinya PEPUSKA berawal dari penolakan pemerintah Belanda atas permintaan Indonesia untuk mengubah status perusahaan pelayaran Belanda yang beroperasi di Indonesia, N.V. K.P.M (Koninklijke Paketvaart Matschappij) menjadi perseroan terbatas (PT). Pemerintah Indonesia juga menginginkan kapal KPM melakukan operasi kargo di perairan Indonesia dengan menggunakan bendera merah putih. Pemerintah Belanda dengan tegas menolak semua permohonan yang diajukan oleh pemerintah Indonesia.

Dengan modal awal 8 (delapan) kapal 4.800 gross tonnage (death weight), PEPUSKA berlayar dengan armada KPM dengan pengalaman lebih dari setengah abad. Persaingan benar-benar tidak seimbang saat itu, karena armada dan pengalaman KPM lebih banyak armada dan kontrak monopoli.

Akhirnya pada tanggal 28 April 1952, Yayasan Pepuska resmi dibubarkan. Pada saat yang sama, PT PELNI dibentuk dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. M 2/1/2 tanggal 28 Februari 1952 No. A.2/1/2 tanggal 19 April 1952 dan Republik Indonesia. 50 tanggal 20 Juni 1952. Direktur Utama pertama diangkat, R. Ma'moen Soemadipraja (1952-1955).

Delapan kapal Pepuska Corporation diserahkan kepada PT PELNI sebagai modal awal. Melihat tidak mencukupi, Bank Ekspor-Impor menyediakan dana untuk pembelian kapal tambahan dan memesan 45 kapal dari Eropa Barat. Sambil menunggu "kapal" pesanan dari Eropa, PELNI mencarter kapal asing yang berbendera berbeda. Langkah ini ditempuh untuk mengisi jalur yang ditinggalkan KPM. Selanjutnya kapal-kapal carteran itu satu per satu diganti dengan "pesisir" dari Eropa. Kemudian ditambah dengan kapal perang dari Jepang.

Status PT PELNI telah dua kali berubah. Pada tahun 1961, pemerintah memutuskan untuk mengubah status dari perseroan terbatas menjadi perusahaan publik (PN) dan terdaftar dalam Berita Negara Republik Indonesia No. LN 1961. Kemudian pada tahun 1975 status perseroan berubah dari perseroan terbuka (PN) menjadi perseroan terbatas (PT) PELNI menurut Anggaran Dasar No. 31 tanggal 30 Oktober 1975. Perubahan tersebut dimuat dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 562-1976 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 60 tanggal 27 Juni 1976.

Seiring dengan perjalanan waktu dan perkembangan usaha, perusahaan mengalami beberapa kali perubahan bentuk Badan Usaha. Pada tahun 1975

berbentuk Perseroan sesuai Akta Pendirian Nomor 31 tanggal 30 Oktober 1975 dan Akte Perubahan Nomor 22 tanggal 4 Maret 1998 tentang Anggaran Dasar PT. Pelni yang diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 16 April 1999 Nomor 31 tambahan Berita Negara Nomor 2203

c. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi PT.Pelni Indonesia yaitu:

- Visi

“Menjadi Perusahaan Pelayaran dan Logistik Maritim Terkemuka di Asia Tenggara”

- Misi

1. Menjamin aksesibilitas masyarakat dengan mengelola angkutan laut untuk menunjang terwujudnya Wawasan Nusantara.
2. Mengelola dan mengembangkan usaha logistik maritim di Indonesia dan Asia Tenggara.
3. Meningkatkan nilai perusahaan melalui kreativitas, inovasi, digitalisasi proses bisnis, dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai pertumbuhan yang berkesinambungan.
4. Menjalankan usaha secara adil dengan memperhatikan azas manfaat bagi semua pemangku kepentingan dengan menerapkan prinsip good corporate governance.

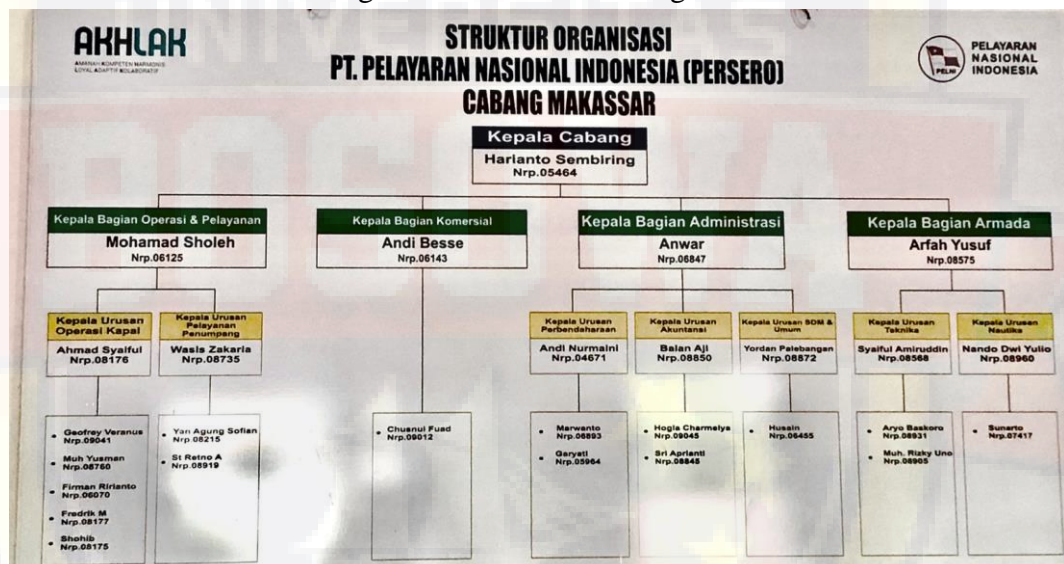
5. Berkontribusi positif terhadap negara dan karyawan, serta berperan aktif dalam pembangunan lingkungan dan pelayanan kepada masyarakat.

d. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan PT Pelnindo Cabang Makassar

a) Struktur Organisasi

Bagan 4.1

Struktur Organisasi PT Pelnindo Cabang Makassar



Sumber: PT.Pelni Cabang Makassar

b) Deskripsi Pekerjaan

- Kepala Cabang
 1. Mengembangkan konsep rencana bisnis jangka panjang, menengah dan pendek serta program kerja perusahaan di cabang.

2. Melakukan penyiapan perumusan kebijakan, perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, pengendalian dan pelaporan perencanaan, penggunaan dan pengembangan pekerjaan pembantu.
3. Menyiapkan perumusan kebijakan, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan penyusunan laporan di bidang manajemen Cabang.
4. Menyelenggarakan dan mengendalikan efektifitas dan efisiensi kegiatan pengelolaan harta benda yang meliputi bidang perencanaan, pemanfaatan dan pengembangan usaha serta pengelolaan cabang.
5. Memantau dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan di bidang perencanaan, pemanfaatan dan pengembangan serta pengelolaan di kantor cabang.
6. Menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan cabang yang meliputi: perencanaan, pemanfaatan, pengembangan usaha serta pengelolaan cabang.
7. Mengatur dan mengendalikan departemen sumber daya manusia untuk melaksanakan kegiatan di cabang.
8. Menyelenggarakan dan mengendalikan sistem manajemen administrasi Kegiatan cabang.

9. Menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan data dan informasi serta melaporkan hasil kegiatan di cabang.

10. Melaksanakan tugas tambahan dan tugas lain yang diberikan kepada presiden atau direksi.

- Bagian Operasi & Pelayanan

1. Menyusun konsep rencana bisnis jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek, serta program bisnis perusahaan dalam perencanaan, pengendalian dan pengembangan kegiatan usaha anak perusahaan

2. Menyusun konsep penetapan kebijakan, perencanaan, pengendalian dan pengembangan usaha anak perusahaan yang meliputi penyiapan pengelolaan, penata usahaan dan pengendalian kegiatan usaha anak perusahaan serta pendokumentasian termasuk namun tidak terbatas pada kegiatan yang diperlukan dalam kegiatan pemasaran jasa perusahaan dan jasa kapal, Sistem Kontrol Keberangkatan (DCS). menggunakan fasilitas pelabuhan, serta menetapkan dan memantau operasional pelayanan kapal sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mencapai kinerja produksi jasa pelayaran, kinerja kapal tepat waktu,

kepuasan pelanggan, serta efektivitas dan efisiensi bisnis cabang yang optimal.

3. Menyelenggarakan kegiatan perencanaan, pengendalian dan pengembangan usaha cabang yang meliputi penyiapan pengelolaan, penatausahaan dan pengendalian kegiatan usaha anak perusahaan serta pendokumentasian termasuk namun tidak terbatas pada kegiatan yang diperlukan dalam kegiatan pemasaran jasa Perusahaan, pelayanan kapal dan sistem kontrol keberangkatan (DCS), dan penggunaan fasilitas pelabuhan, Menetapkan dan mengendalikan operasi pelayanan kapal sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk mencapai kinerja produksi jasa pelayaran, kinerja tepat waktu, kepuasan pelanggan, serta bisnis cabang yang optimal efektivitas dan efisiensi.
4. Memantau, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan perencanaan dan pengendalian operasional pelayanan kapal perusahaan di kantor cabang.
5. Pengorganisasian dan pengendalian manajemen sumber daya manusia dalam rangka pelaksanaan perencanaan dan pengendalian operasional sub usaha.
6. Mengatur dan mengendalikan organisasi administrasi untuk merencanakan dan mengendalikan pekerjaan cabang.

7. Menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan bisnis cabang.
8. Menyelenggarakan dan mengendalikan data dan informasi serta pelaporan kegiatan administrasi selain laporan hasil perencanaan dan pengendalian pelayanan usaha cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Melaksanakan tugas tambahan dan tugas lain yang diberikan kepada atasan.

- Bagian Komersial

1. Memantau, mengkoordinir dan mengendalikan penyelenggaraan kegiatan pemasaran muatan dan jasa pengiriman seperti kontainer, dll di Kantor Cabang
2. Bertanggung jawab mengenai penjualan tiket kapal laut, yang dimana jika adanya peraturan baru dari kantor pusat dan dari pemerintah bidang komersial ini yang akan mensosialisaikan kepada masyarakat.
3. Melaksanakan tugas tambahan dan tugas lain-lain yang diberikan oleh atasan.

- Bagian Administrasi

1. Menyusun konsep rencana kerja jangka panjang, menengah dan pendek serta program kerja perusahaan di bidang pengelolaan keuangan.
2. Menyiapkan konsep penetapan kebijakan pengelolaan keuangan perusahaan, termasuk menetapkan pedoman pengelolaan utang, pencairan piutang, penyetoran dana, penerimaan dan pembayaran kas/bank beserta buktinya, pemotongan dan penyetoran iuran pegawai, pengelolaan dan penyimpanan surat berharga dan bukti kekayaan perusahaan.
3. Mengatur dan mengendalikan efektivitas dan efisiensi kegiatan pengelolaan keuangan perusahaan.
4. Memantau dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pengelolaan keuangan perusahaan di kantor cabang, kapal dan unit bisnis manajemen.
5. Menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan keuangan, antara lain pengelolaan utang, pencairan piutang, penyetoran dana, penerimaan dan pembayaran kas/bank, beserta bukti-buktinya, pemotongan dan penyetoran iuran pegawai, pengelolaan dan penyimpanan stok beserta bukti perolehannya. tingkat optimal perusahaan induk.

6. Mengatur dan mengendalikan departemen sumber daya manusia untuk melaksanakan kegiatan departemen keuangan.
 7. Menyelenggarakan dan mengendalikan administrasi kegiatan pengelolaan keuangan perusahaan.
 8. Menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan perkantoran di bidang pengelolaan keuangan.
 9. Menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan data dan informasi serta melaporkan hasil kegiatan pengelolaan keuangan perusahaan.
 10. Menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan kantor dan general home services di kantor cabang.
 11. Melaksanakan tugas tambahan dan tugas lain yang diberikan kepada atasan.
- Bagian Armada
 1. Bertanggung jawab mengolah pelaksanaan terkait operasional kapal di setiap kapal pelni (perbaikan mesin)
 2. Menerima laporan dan memberi laporan ke kantor pusat Pelni bagian teknik, ketika ada kapal yang memerlukan perbaikan mesin dan masalah-masalah yang terjadi dibagian mesin.

3. Melaksanakan tugas tambahan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

e. Prosedur Pelayanan

Tata Kelola Pelayanan Calon Penumpang diatur dalam website resmi PT.Pelayaran Nasional Indonesia dan telah di perbaharui dimasing-masing loket sesuai dengan new normal yang berlaku di masing-masing daerah loket itu berada. Berikut adalah Tata Kelola Pelayanan Calon Penumpang PT Pelni Cabang Makassar;

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. Sebelum melakukan penjualan tiket, setiap Petugas Loket dan Petugas Cabang wajib menanyakan kelengkapan persyaratan Calon Penumpang antara lain:
 - Ketentuan perjalanan orang dalam negeri pada masa pandemi COVID-19 *berlaku 17 Juli 2022
 - Vaksin Dosis 3 (Booster) : Tidak diwajibkan menunjukkan hasil test RAPID Antigen (1x24 Jam) atau SWAB RT-PCR (3x24 Jam)

- Vaksin Dosis 2 : Diwajibkan test RAPID Antigen (1x24 Jam) atau SWAB RT-PCR (3x24 Jam) sebelum keberangkatan
 - Vaksin Dosis 1 : Diwajibkan test RT-PCR (3x24 Jam) sebelum keberangkatan
 - Kondisi Kesehatan Khusus/Komorbid : Diwajibkan test RT-PCR (3x24 Jam) sebelum keberangkatan dan melampirkan surat keterangan tunda vaksin dari rumah sakit pemerintah sebelum keberangkatan
 - PPDN Usia 6 – 17 tahun : Tidak diwajibkan menunjukkan hasil test RAPID Antigen (1x24 Jam) atau SWAB RT-PCR (3x24 Jam) dan Wajib menunjukkan sertifikat vaksin dosis 2 sebelum keberangkatan
 - Anak usia <6 tahun : Dikecualikan dari semua persyaratan
4. Setelah melakukan pengecekan, dan persyaratan Calon Penumpang lengkap, Calon Penumpang akan diberikan nomor antrian untuk bisa melakukan transaksi Pembelian Tiket Kapal Laut.
 5. 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 masing-masing cabang.

6. Kepala Cabang atau Pegawai Cabang yang ditunjuk 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.
7. Setiap calon penumpang dianjurkan untuk menginstal aplikasi e-HAC (Electronic Health Alert Card) bagi yang mempunyai handphone Android dan bagi yang tidak mempunyai handphone Android cukup membawa kartu HAC dari Dinas Kesehatan Setempat.

f. Prosedur Pembelian Tiket

Seluruh operasional terkait kegiatan pemasaran tiket, termasuk penjualan tiket PT Pelni Cabang Makassar diatur dalam Standard Operating Procedure (SOP) pemasaran tiket PT PELNI (Persero). Sesuai dengan ketentuan umum penjualan tiket PELNI, tiket dari H-90 dapat dijual sebelum keberangkatan kapal sampai dengan 2 (dua) jam sebelum keberangkatan kapal kecuali ditentukan lain oleh peraturan umum perusahaan. Tiket dapat dijual baik secara online maupun offline, karena hal ini dapat dilakukan secara online di website PT.Pelni sendiri yaitu di www.pelni.co.id, dan bisa dibeli secara offline dari PT.Pelni Cabang Makassar dan pada agen resmi yang bekerjasama dengan PT. Cabang Makassar.

Dari permintaan tersebut dapat terjadi transaksi jual beli tiket. Tiket dapat dibeli oleh calon penumpang atau perwakilannya dengan datang langsung ke loket tiket di kantor cabang PT Pelni Makassar atau di agen penjualan tiket resmi PELNI yang terdaftar. Berdasarkan catatan penulis dan dokumen yang diperoleh penulis selama penelitian, tata cara pembelian tiket sesuai Standard Operating Procedure (SOP) pemasaran tiket PT PELNI (Persero) adalah sebagai berikut:

1. Mengambil nomor antrian dan mengisi dengan jelas formulir permohonan tiket yang disediakan petugas secara gratis

Setiap calon pembeli yang tiba di loket PT.PELNI akan mendapatkan formulir permohonan tiket secara gratis. Calon pembeli juga wajib menyiapkan surat tanda pengenal dan sertifikat vaksinasi atau sertifikasi bebas COVID-19 berupa rapid antigen test atau swab test sesuai ketentuan yang diberikan oleh SE SATGAS COVID-19. Pembeli wajib mengisi formulir ini dengan jelas dan lengkap, karena data yang terdapat pada formulir tersebut akan dijadikan acuan untuk proses penerbitan atau pengisian data tiket sehingga tiket dapat dicetak. Data yang harus diisi dalam formulir ini terdiri dari nama kapal; Tujuan; Waktu keberangkatan; Kelas yang diinginkan; identitas Penumpang terdiri dari: nama calon penumpang (sesuai KTP), jenis kelamin dan usia calon penumpang; Identitas pemohon atau pemesan yang terdiri dari: nama pemohon, alamat, nomor telepon atau handphone, KTP/nomor paspor; Tanda tangan pemohon atau klien. Selama masa pandemi

Covid-19, setiap calon pembeli yang masuk wajib menjaga jarak sesuai protokol kesehatan.

2. Serahkan formulir yang sudah diisi ke loket yang tersedia dengan tertib, antri.

Setelah mengisi formulir dengan jelas dan lengkap, calon pembeli dapat menyerahkan formulir tersebut kepada petugas wawancara yang bekerja sesuai dengan nomor daftar tunggu yang diperoleh sebelumnya. Pembeli diharapkan tertib dan mengantri dengan pembeli lain agar proses pembelian berjalan lancar.

3. Petugas loket menerima formulir dan kemudian tiket dikeluarkan.

Dari data yang ada di formulir, petugas loket dapat mengisi data tiket atau menerbitkan tiket. Data tiket diisi menggunakan aplikasi tiket milik PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) melalui daftar penjualan. Data yang dimasukkan dalam proses penerbitan harus sesuai dengan data pada formulir agar tidak terjadi kesalahan pada hasil pencetakan tiket terkait identitas calon penumpang.

4. Calon pembeli tiket membayar pembayaran tiket sesuai permintaan pejabat terkait berdasarkan formulir kemudian tiket diserahkan.

Setelah memasukkan semua data yang diperlukan dalam pemesanan tiket, harga atau tarif akan ditampilkan oleh calon pembeli sesuai dengan ketentuan tarif yang berlaku. Sebelum tiket dicetak, petugas loket akan meminta calon pembeli untuk membayar jumlah total yang harus dibayar. Selama pandemi ini, pembayaran hanya bisa dilakukan dengan kartu debit untuk mengurangi

kontak fisik dengan uang. Setelah pembeli melakukan pembayaran yang dimaksud, karyawan mencetak tiket yang diperlukan dan mengirimkannya kepada pembeli.

5. Calon pembeli harus memperhatikan apakah tiket yang diterima dari pegawai sudah sesuai dengan pesanan sebelum meninggalkan ruang tunggu.

Pembeli harus memeriksa dan memverifikasi tiket yang disajikan oleh karyawan sebelum meninggalkan antrian untuk memastikan bahwa ada kesalahan pada data atau informasi yang disertakan dalam tiket yang diterimanya. Jika semua informasi di tiket sudah benar, pembeli bisa meninggalkan loket.



BOSOWA

B. Hasil Pengamatan dan Pembahasan

a. Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pelayanan Penjualan Tiket

Kapal Laut di PT.Pelni Cabang Makassar

Sumber daya manusia (SDM) adalah merupakan aspek penting yang tidak boleh dipandang sebelah mata dalam menjalankan perusahaan atau bisnis. Meski suatu perusahaan di tunjang oleh peralatan serba canggih dan memadai, jika dikelola oleh SDM yang tidak berkualitas maka semua yang sudah dilakukan itu akan sia-sia. Sumber Daya Manusia (SDM) dan pelayanan juga tidak bisa terlepas antara satu dan dengan yang lain. SDM dalam suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen agar konsumen itu sendiri puas dan betah untuk kembali ke perusahaan tersebut.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akuransi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana. Dalam hal ini, peneliti mengambil 3 point yaitu:

1. Kejelasan

Dalam lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan yang dimana dibagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan Prinsip Pelayanan Publik yaitu Kejelasan. Kejelasan yang dimaksud disini yaitu persyaratan teknik dan administratif pelayanan publik, dalam hal ini PT.Pelni Cabang Makassar harus memberikan informasi secara jelas kepada konsumen pembeli tiket kapal laut mengenai proses dan persyaratan yang dibutuhkan dalam pembelian tiket kapal laut yang akan melakukan transaksi pembelian tiket kapal laut di loket PT.Pelni Cabang Makassar.

Bapak Muh.Fahrizal Amran selaku Pegawai Loket di PT.Pelni cabang Makassar menjelaskan mengenai proses pemesanan tiket dan syarat-syarat dalam melakukan transaksi pembelian tiket kapal laut yaitu;

“Persyaratan administrasi dalam pembelian tiket, pastinya KTP, surat pernyataan yang telah diberikan satpam, dan sertifikat vaksin COVID-19. Adapun prosedur pembelian tiket kapal laut yaitu yang pertama pasti sebelum memasuki area dalam loket satpam yang menjaga di depan pasti akan bertanya ada keperluan apa dan ditanya mau beli tiket apa tujuan kemana. Setelah ditanya seperti itu akan diarahkan ke depan yang telah tercantum jadwal kapal dan harga tiket yang akan dipesan, setelah melihat jadwal dan harga satpam akan memberikan surat pernyataan yang didalamnya berisi identitas, pelabuhan asal, tujuan asal dan pernyataan terkait dengan COVID-19. Satpam juga akan memberikan nomor antrian yang dimana nomor antrian tersebut jika dipanggil bisa langsung melakukan transaksi pembelian. Dalam transaksi pembelian tiket hal pertama yang kami tanyakan adalah tujuan yang ingin di pesan oleh konsumen, setelah itu kami akan menanyakan identitas, vaksin yang telah dilakukan dan surat pernyataan yang telah diisi sebelumnya. Setelah mengkonfirmasi semua data-data tersebut kepada konsumen kami akan menyebutkan biaya yang harus dibayarkan untuk tiket yang konsumen pesan. Jika transaksi pembelian tiket telah selesai, kami akan memberikan surat nomor booking yang didalamnya berisi nomor booking, asal pelabuhan dan tujuan pelabuhan. Sehabis itu kami akan menjelaskan waktu berangkatnya, harus dapat maksimal 2 jam sebelum keberangkatan

kapal dan sebagainya. Surat booking telah di berikan kepada konsumen kami akan meyuruh konsumen mengecek kembali data-data yang tertera pada suart nomor booking tersebut, jika telah sesuai dengan semuanya konsumen bisa langsung meninggalkan loket pembelian tiket. Dan loket buka jam 8 pagi hingga jam 3 sore (kecuali ada hal yang mendesak loket biasanya buka lebih lama)” (Muh. Fahrizal Amran, 13 Juli 2022)

Hal yang sama juga Disampaikan oleh ST.Mariam salah satu Komsumen pembeli tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar, mengatakan persyaratan dan proses pembelian tiket;

“proses pembelian tiket kapal laut disini sangat mudah dan gampang diikuti, hanya dibutuhkan KTP,surat pernyataan dan pastinya sertifikat vaksin yang dimana pada awal masuk telah di beritahu oleh satpamnya. Proses pemesanan tiket yaitu pas masuk loket kita akan ditanya mau membeli tiket tujuan kemana oleh satpam, setelah itu kami akan diberitahu tanggal keberangkatan kapal yang akan kami pesan, sehabis itu kami akan diberikan surat pernyataan yang berisi biodata dan persetujuan, setelah mengisi surat pernyataan tersebut kami juga akan diberikan nomor antrian untuk melakukan transaksi pembelian tiket, setelah nomor antrian kami di sebut saya maju kedepan untuk melakukan transaksi. Petugas loket akan menanyakan terlebih dahulu surat pernyataan yang kami isi sebelum melakukan antrian, setelah itu saya ditanya ingin kemana dan berapa orang yang ingin berangkat, setelah saya akan diberitahu berapa harga tiket yang saya pesan dan petugas loket menanyakan apakah saya sudah vaksin dan sampai berapa vaksin nya, kebetulan saya hanya mencapai vaksin kedua dan disarankan untuk melakukan test antigen atau kalau bisa melakukan vaksin ketiga atau booster, setelah itu saya pun membayar dengan harga yang telah ditentukan. Saya pun mendapat surat nomor booking yang dimana dilamnya terdapat identitas, tujuan keberangkatan, dan kode bookingnya. Petugas loket pun memberitahu bahwa, kode booking bisa ditukarkan dengan tiket di pelabuhan, dan meberitahu untuk datang lebih awal sebelum keberangkatan yaitu 2 jam sebelum keberangkatan. Setelah mendapatkan surat nomor booking, saya disuruh mengecek lagi apakah nama dan tujuan sudah betul oleh petugas loket, setelah data pada surat nomor booking sudah betul kami dipersilahkan meninggalkan ruangan loket” (ST.Mariam, 9 Agustus 2022)

Subhan, salah satu konsumen pembeli tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar juga menambahkan bahwa;

“proses pembelian tiket yang saya lakukan barusan sangat cepat hanya memerlukan waktu 15 menit. Dimana persyaratannya juga sudah di tempel di depan loket. Prosesnya juga sangat jelas dan tidak beribet, dimana saat saya masuk saya langsung ditanya mau beli tiket tujuan kemana, dan langsung diberikan surat pertanyaan dan nomor antrian. Setelah nomor antrian saya dipanggil saya maju ke depan loket penjual tiket dan melakukan transaksi, habis itu saya dikasih surat yang didalamnya berisi nomor booking yang bisa di cetak dipelabuhan dalam bentuk tiket, habis itu kami dipersilahkan cek kembali data-data kami di surat nomor booking, setelah itu kami boleh langsung meninggalkan loket.” (Subhan, 9 Agustus 2022)

Tantry, salah satu konsumen pembeli tiket kapal laut PT.Pelni cabang Makassar pada tanggal 23 Juli 2022 juga menambahkan bahwa:

“infromasi yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah jelas, saya dibimbing dan diarahkan hingga saya mendapatkan tiket yang saya butuhkan. Jadwal kapal dan harga tiket juga sudah tersedia dengan jelas di luar loket, jadi saya tidak bingung lagi, walaupun bingung ada satpam yang membantu”. (Tantry, 23 Juli 2022)

Kejelasan yang didapatkan oleh konsumen pembeli tiket kapal laut, dalam hal ini mengenai persyaratan dan proses pelayanan dalam penjualan tiket kapal laut di loket PT.Pelni yang jelas dapat memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian tiket kapal laut. Kejelasan dalam hal ini juga membantu dan mempercepat proses transaksi dikarenakan kejelasan dalam persyaratan dan proses pembelian tiket kapal laut.

Dari hasil wawancara diatas mengenai kejelasan persyaratan dan proses pembelian tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Konsumen Pembeli Tiket dengan Petugas Locket, dimana dalam hal persyaratan sudah jelas dan proses pembelian tiket juga sudah diarahkan dengan baik oleh satpam yang ada. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa prosedur yang diterapkan dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan kejelasan dalam pelayanan sudah mampu di jalaskan oleh petugas loket untuk mempermudah konsumen dalam pembelian tiket kapal laut.

Hal ini signifikan dengan Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yang dimana dibagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan Prinsip Pelayanan Publik yaitu mengenai Kejelasan.

2. Kepastian Waktu

Dalam lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan yang dimana dibagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan Prinsip Pelayanan Publik yaitu Kepastian Waktu. Kepastian Waktu yang dimaksud disini yaitu seberapa lama proses transaksi di lakukan dan jam operasional loket, dalam hal ini apakah PT.Pelni Cabang Makassar dalam jam operaisonal sudah sesuai dengan Prosedur Pelayanan yang berlaku

dan dalam proses transaksi pembelian tiket terlalu makan waktu atau sebaliknya.

Masalah jam operasional loket, Tantry salah satu konsumen pembeli tiket kapal laut mengatakan bahwa:

“sewaktu saya datang loket sudah terbuka, saya datang sekitar setengah 9 dan sudah ada pembeli lain yang juga sudah mengantri. Dan masalah jam tutupnya saya kurang mengerti, tapi dari informasi yang saya dapat di satpamnya tutupnya jam 4 sore sudah tutup. Dalam proses transaksi yang saya lakukan tadi hanya memerlukan waktu yah kurang lebih 10 sampai 15 menitan”(Tantry, 23 Juli 2022)

La ode sebagai salah satu konsumen pembeli tiket kapal laut pada tanggal 24 Juli 2022 juga menambahkan bahwa:

“Jadwal buka loket juga sudah sesuai jam buka sekitar jam 8 dan tutupnya jam 4 sore, setiap saya datang ingin memesan tiket allhamdulillah loket sudah terbuka. Walaupun ngantri tetapi ngantrinya juga tidak terlalu lama. Proses pencetakan tiket juga cepat hanya membutuhkan 10 menitan” (La Ode, 24 Juli 2022)

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Muh.Fahrizal Amran selaku Pegawai Loket di PT.Pelni cabang Makassar yang menjelaskan mengenai jam operasional loket dan seberapa lama proses transaksi pembelian tiket kapal laut:

“jam buka loket kami itu sekitar jam 8 pagi dan tutup jam 4 sore sesuai dengan prosedur pelayanan PT.Pelni. Jam tutup itu juga bisa semakin sore, tergantung dari penambahan tiket yang diberikan oleh perusahaan, seperti contoh ada penambahan di kapal Tidar dan penambahan tiketnya nya h-2 jam sebelum kapal sandar yang dimana kapal sandar tersebut jam 6 sore, otomotasi ada lagi yang

memesan tiket. Dalam proses transaksi cukup cepat hanya membutuhkan 10 menit, walaupun lama pasti terkendala pada jaringan dan pembayaran si pembeli tiket” (Muh. Fahrizal Amran, 13 Juli 2022)

Kepastian waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan akan mempermudah dan memperlancar konsumen dalam melakukan transaksi. Dalam hal ini jam buka operasional yang telah ditetapkan oleh PT.Pelni Cabang Makassar akan memberikan kenyamanan menunggu konsumen dalam melakukan transaksi. Proses transaksi yang tidak memerlukan waktu yang banyak akan mempercepat antrian konsumen pembeli tiket dalam proses pembelian.

Dari hasil wawancara di atas mengenai Kepastian Waktu dalam jam operasional loket dan seberapa lama proses pembelian tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Konsumen Pembeli Tiket dengan Petugas Loket, dimana dalam jam operasional yang ditetapkan oleh PT.Pelni sudah berjalan semestinya yaitu jam operasional jam 8 pagi sampai jam 4 sore, hal tersebut juga telah diatur dalam Tata Kelola Pelayanan Calon Penumpang diatur dalam website resmi PT.Pelayaran Nasional Indonesia. Proses pembelian tiket kapal laut yang membutuhkan waktu singkat mempermudah dan memperlancar konsumen dalam melakukan transaksi. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa prosedur yang diterapkan dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan kepastian waktu dalam pelayanan sudah mampu

di jalankan dengan semestinya dalam melakukan proses pembelian tiket kapal laut.

Hal ini signifikan dengan Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yang dimana dibagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan Prinsip Pelayanan Publik yaitu mengenai Kepastian Waktu.

3. Tanggung Jawab

Dalam lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan yang dimana dibagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan Prinsip Pelayanan Publik yaitu Tanggung jawab. Tanggung jawab yang dimaksud disini yaitu penyelenggara pelayanan publik atau yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dalam hal ini apakah petugas loket PT.Pelni Cabang Makassar dalam ber-tanggung jawab dalam meanjalankan tugasnya dalam melayani konsumen dan meberikan solusi dalam permasalahan pembelian tiket atau tidak.

Hasma sebagai salah satu konsumen pembeli tiket kapal laut pada tanggal 22 Juli 2022 menambahkan bahwa:

“petugas loket disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada kami, petugas loket juga memberikan kami solusi ketika salah satu rombongan kami belum mendapatkan vaksin kedua kami di arahkan untuk melakukan pcr di beberapa klinik atau melakukan vaksin kedua di puskesmas terdekat”. (Hasma, 22 Juli 2022)

Dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai loket dengan baik, dan mampu mengarahkan konsumen akan sangat membantu konsumen untuk melakukan perjalanan kapal mereka. Sonam Putri Aulya, salah satu konsumen pembeli tiket kapal laut di PT.Pelni cabang Makassar juga menambahkan bahwa;

“walaupun saya banyak bertanya kepada petugas loket karena banyak hal yang saya kurang mengerti dengan aturan yang berlaku sekarang di masa pandemi COVID-19 ini, petugas loket masih dengan sabar menjawab semua pertanyaan saya ajukan dengan sabar dan telaten. Petugas loket juga memberikan masukan-masukan kepada saya tentang apa saja yang harus saya bawa ketika melakukan perjalan menggunakan kapal” (Sonam Putri Aulya, 9 Agustus 2022)

Sabar dan telaten adalah sikap yang harus di miliki setiap petugas pelayanan, sehingga membuat konsumen merasa nyaman dan tenang dalam mealakukan proses pelayanan yang disini proses pelayanannya yaitu transaksi pembelian tiket kapal laut. Intan Anistiani salah satu Komsumen pembeli tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar, mengatakan pegawai loket sangat membantu dalam proses pembelian tiket:

“petugas loket yang saya datangi tadi sangat ramah dan murah senyum, nda ada muka jutek-juteknya. Saya juga di arahkan dengan baik, ketika ada hal yang saya kurang mengerti, saya akan dijelaskan dengan sangat jelas dan mudah dipahami, sehingga saya dapat memahami dengan jelas apa yang petugas loket jelaskan” (Intan Anistiani, 9 Agustus 2022)

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Muh.Fahrizal Amran selaku Pegawai Loket di PT.Pelni cabang Makassar yang menjelaskan mengenai tanggung jawab yang diberikan petugas loket untuk melayani konsumen pembeli tiket kapal laut:

“tugas kami pasti melayani dengan sepenuh hati kepada konsumen yang akan membeli tiket dengan baik. Kami juga sebelum melakukan tugas sebagai pegawai loket, sudah diarahkan oleh atasan untuk semaksimal menjalankan kan tugas ini. Sebisa mungkin kami akan menjawab dan memberi masukan kepada konsumen kami yang bertanya seputar tiket dan ketentuan-ketentuan yang kurang dipahami oleh konsumen tentang persyaratan yang harus dipenuhi sebelum naik ke atas kapal, seperti contoh memberi tahu ke konsumen bahwa yang masih belum vaksin booster diwajibkan untuk test antigen dan sebaliknya kalau sudah vaksin booster tidak diwajibkan untuk melakukan test antigen. Hal-hal yang mendasar seperti itu pastinya akan membantu konsumen dalam melakukan perjalanan mereka nanti menggunakan kapal. Yahh walaupun pasti ada saja yang bertanya dengan marah-marah dan konsume yang tidak sabar, kami pasti nya akan sebisa mungkin untuk tetap sabar dan memberikan arahan sebaik mungkin, supaya si konsumen tersebut dapat memahami dari apa yang kami jelaskan” (Muh. Fahrizal Amran, 13 Juli 2022)

Dengan hal ini Bapak Yordan Palebangan selaku Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni Cabang Makassar, juga menambahkan bahwa pelayanan yang baik itu:

*“pelayanan bisa dikatakan baik itu jika, konsumen yang diberikan pelayanan kepada kami merasa puas dan nyaman berada di tempat kami, itu bisa dikatakan pelayanan yang baik. Sebagai si pelayanan juga tentunya melati kesabaran kita sembagi si pemberi jasa, karena setiap manusia mempunyai karakter yang berbeda-beda, kembali ke dirikita masing-masing lagi bagaimana cara kita untuk bersikap ke pada konsemen-konsumen tersebut”
(Yordan Palebangan 13 Juli 2022)*

Tanggung jawab yang telah di diberikan oleh pegawai loket akan sangat mempermudah dan mempernyaman konsumen yang ingin melakukan perjalanan menggunakan kapal laut. Dalam hal ini sikap dan perilaku dalam melayani setiap konseumen yang telah di berikan kepada pegawai loket PT.Pelni Cabang Makassar akan memberikan kenyamanan saat konsumen yang ingin menanyakan hal yang kurang di pahami dalam perjalanan menggunakan kapal PT.Pelni.

Dari hasil wawancara diatas mengenai tanggung jawab dalam melakukan tugasnya dalam proses pembelian tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Konsumen Pembeli Tiket dengan Petugas Loket, dimana dalam melayanani konsumen, sikap yang sabar dan cara menyampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh konsumen pembeli tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar dapat sangat membantu konsumen dalam hal-hal yang kurang di pahami. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa

prosedur yang diterapkan dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan tanggung jawab tugas yang diberikan oleh petugas loket kepada pembeli tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar sudah di terapkan dengan semestinya dalam melakukan proses pembelian tiket kapal laut.

Hal ini signifikan dengan Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yang dimana dibagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan Prinsip Pelayanan Publik yaitu mengenai Kepastian Waktu.

b. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam penjualan Tiket Kapal Laut di PT.Pelni Cabang Makassar

Sistem Informasi tidak selalu tentang teknologi di perusahaan. Implementasi dan ruang lingkup sistem informasi juga termasuk dan sangat luas. Salah satu bidang dimana sistem informasi diterapkan adalah manajemen dalam perusahaan, atau sering disebut Sistem Informasi Manajemen (SIM).

Dalam mengelola manajemen dibutuhkan yang namanya sistem untuk menunjang keberhasilan dalam mengelola manajemen tersebut. Sistem yang di gunakan disini yaitu Sistem Informasi Manajemen yang dimana Informasi Manajemen menurut James. A.F. Stoner (1992) sistem informasi manajemen yaitu hal tersebut menyangkut metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, komunikasi yang diberikan untuk mendukung proses pengambilan keputusan

bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasional sebuah organisasi yang lebih efektif. Dalam hal ini peneliti mengambil 3 point penting yaitu pengambilang keputusan, komunikasi, dan pembagian tugas di PT.Pelni Cabang Makassar, dalam hal ini;

1. Pengambilan keputusan

Dalam sebuah perusahaan pengambilan keputusan adalah hal yang harus mampu dijalankan dengan baik oleh pemimpin dari perusahaan tersebut. Pengambilan keputusan adalah upaya seseorang dalam mengambil pilihan yang dianggap tepat, efektif dan efisien sesuai dengan aturan yang ada guna untuk mencapai tujuan bersama. Proses pengambilan keputusan adalah metode mengumpulkan informasi, menilai alternatif, dan menentukan pilihan akhir dengan tujuan mengambil keputusan terbaik.

Disampaikan oleh Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni Cabang Makassar, Bapak Yordan Palebangan:

“Kalau pengambilan keputusan tergantung dari masalahnya lagi, kalau promblemnya itu sifatnya ada sulit, menengah, dan bawah kalau istilahnya promblemnya masih bisa diatasi oleh tingkat kepala urusan, maka saya mengambil keputusan yang terbaik, tapi kalau sifatnya itu bahwa agak beresiko saya akan tetap berkordinasi dengan kepala bagian saya yaitu kepala bagian administrasi , dan juga saya dalam mengambil keputusan saya juga berkordinasi ke kantor pusat terkait devisi terkait bagaimana baiknya” (Yordan Palebangan, 13 Juli 2022)

Dalam hal ini Bapak Yordan menggolongkan masalah menjadi 3 yaitu, sulit, menengah, dan bawah. Dengan ini, peneliti juga menanyakan mengenai pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Bapak Yordan pun menambahkan bahwa;

“saya sebelum mengambil keputusan baik keputusan sulit, menengah, dan sangat sulit pasti memikirkan dampak yang akan terjadi jika saya mengambil keputusan yang saya pilih. Dalam hal ini dampak itu bisa saja positif dan negatif, tergantung dari masalah yang akan kami hadapi. Untuk menghindari dampak negatif tersebut, saya pastinya akan mengumpulkan berbagai informasi yang mencakup masalah yang kami hadapi, setelah saya mendapatkan informasi yang cukup, saya akan kembali berkomunikasi dengan staf-staf saya apakah keputusan yang saya berikan sudah dengan permasalahan yang ada atau malah sebaliknya. Jika sebaliknya maka kami akan terus melakukan penggalian informasi dan evaluasi terhadap masalah tersebut, dan tentunya memikirkan resiko yang muncul sebelum , diambil keputusan itu” (Yordan Palebangan 13 Juli 2022)

Pengambilan keputusan juga sebaiknya di lakukan dengan meminta pendapat dengan pegawai-pegawai yang lain. Baik itu bawahan kita maupun atasan kita. Hal itu dilakukan supaya keputusan yang dibuat tidak menimbulkan hal-hal yang bersifat negatif. Bapak Yordan Palebangan juga menambahkan:

“ada pastinya hambatan yang dihadapi dalam melakukan pengambilan keputusan. Contohnya masalah yang dihadapi sangat serius dalam artian masalah yang di hadapi ini sangat susah untuk dipahami letak kesalahannya. Dan juga antara satu dengan yang lain tidak sama pendapatnya, nah dari situ yang membuat saya bingung biasanya. Tetapi hal tersebut dapat di atasi dengan pastinya saling komunikasi dengan staff-staff yang lain, meminta

pendapat mereka, dan tentunya yang paling penting meminta pendapat kepada para atasan dan bisa juga meminta saran kepada kantor pusat, bagaimana masalah tersebut dapat terselesaikan dengan baik” (Yordan Palebangan 13 Juli 2022)

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Muh.Fahrizal Amran selaku Pegawai Locket di PT.Pelni cabang Makassar yang menjelaskan mengenai pengambilan keputusan yang dilakukan oleh atasan:

“kami sebagai pegawai yang biasanya berinteraksi langsung dengan konsumen pasti ada saja masalah yang kami hadapi, masalah itu bisa saja terjadi dari konsumen atau dari sistem yang bermasalah yang menghambat dalam proses transaksi penjualan tiket. Hal yang kami biasa mintakan pendapat mengenai masalah terkait jaringan yang terjadi di sistem, kami biasanya langsung berkomunikasi dengan atasan kami mengenai permasalahan yang kami hadapi. Biasanya atasan kami langsung merespon dan langsung membuat keputusan yang sangat membantu dalam proses transaksi, misalnya atasan langsung menghubungi pihak pusat karena kami kan sistemnya tersambung ke pusat jadi biasa pihak dari kami (atasan) menghubungi pusat mengenai permasalahan jaringan kami. Dan dari pusat langsung merespon dan memperbaiki masalah tersebut”

Dengan respon atasan yang mengharuskan pengambilan keputusan yang cepat dan pastinya tidak berdampak positif bagi perusahaan adalah tindakan yang sangat membantu dan mempermudah proses pekerjaan yang di lakukan antara pegawai. Dalam hal ini pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Ketua Urusana SDM & Umum dan di bantu oleh pegawai loket akan memberikan kelancaran dalam proses transaksi penjualan tiket kapal laut.

Dari hasil wawancara diatas mengenai pengambilan keputusan dalam permasalahan yang terjadi di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Kepala Urusan SDM & Umum dengan Petugas Locket, dimana dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh atasan dalam hal ini Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni cabang Makassar memikirkan hal-hal pastinya yang akan terjadi kedepannya, dalam pengambilan keputusan tersebut juga memerlukan bantuan dari pegawai-pegawai yang lain, hal ini juga disampaikan oleh pegawai locket mengenai pengambilan keputusan yang di lakukan oleh atasannya yang juga menanyakan pendapat kami mengenai permasalahan yang terjadi. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan sudah dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan pengambilan keputusan yang di lakukan oleh atasan PT.Pelni Cabang Makassar dan melibatkan para pegawai-pegawainya dalam pengambilan keputusan sudah di terapkan dengan semestinya dalam melakukan proses pengambilan keputusan yang tepat.

Hal ini signifikan dengan pendapat James. A.F. Stoner (1992) yang mengatakan bahwa sistem informasi manajemen yaitu hal tersebut menyangkut metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan, untuk membuat sebuah organisasi yang lebih efektif.

2. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang penting bagi manusia dalam kehidupan sehari-hari, baik secara individu, kelompok, maupun dalam organisasi. Pentingnya sebuah

komunikasi mendorong setiap organisasi untuk dapat menutupi jurang yang terbentang antara pihak atasan dan bawahannya guna membina hubungan yang lebih baik, khususnya di bidang pelayanan publik.

Disampaikan oleh Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni Cabang Makassar, Bapak Yordan Palebangan:

“komunikasi dalam perusahaan itu sangat penting, dengan komunikasi yang berjalan dengan semestinya tidak akan menimbulkan kesalah pahamana antara satu dengan yang lain. Dengan komunikasi juga kita akan mendapatkan informasi dari devisi-devisi yang lain apa yang menjadi hambatan dalam melakukan pekerjaannya, hal tersebut pastinya mempermudah kami sebagai atasan menginentifikasi masalah yang terjadi”

Dalam hal ini Komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna yang merupakan hal utama dari suatu sistem sosial atau organisasi. Dengan kata lain, orang mempelajari komunikasi organisasi organisasi untuk menjadi pimpinan yang lebih baik. Ibu Rahma Auliani sebagai pegawai bagian loket juga menjelaskan bahwa:

“komunikasi kami dengan atasan sejauh ini baik-baik saja, komunikasi yang kami lakukan biasanya melalui grup wa (whatsapp) ataupun saling tegur sapa di kantor. Atasan kami juga selalu menanyakan hal-hal yang menghamat kami dalam melakukan perkerjaan yang kami lakukan, dan pastinya dengan itu kominikasi yang di bangun semakin lancar dan berjalan dengan baik” (Rahma Auliani, 13 Juli 2022)

Hal tersebut juga menambahkan bahwa komunikasi juga bukan hanya satu atau dua orang atau lebih yang saling mengobrol untuk mendapatkan informasi, tetapi komunikasi juga bisa dilakukan melalui media sosial tidak harus bertemu secara langsung, yang dimana hal tersebut dapat mempermudah komunikasi antara atasan dan pegawai-pegawai yang lain melakukan komunikasi dimanapun dan kapan pun. Bapak Yordan juga menambahkan bahwa hambatan dalam komunikasi yang dilakukan oleh di PT.Pelni cabang Makassar:

“terkait dengan hambatan komunikasi di PT.Pelni cabang Makassar tidak ada hambatan yang terlalu serius, karena kita sudah menerapkan dari awal kalau ada masalah yang terjadi, komunikasi itu wajib dan kita juga mempunyai grup WA (whatshap) yang dimana di dalam grup itu setiap ada masalah yang terjadi di setiap devisi langsung minta tolong untuk diselesaikan terkait problem yang terjadi di setiap devisi”. (Yordan Palembang, 13 Juli 2022)

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Muh.Fahrizal Amran selaku Pegawai Loker di PT.Pelni cabang Makassar yang menjelaskan komunikasi yang dilakukan oleh atasan dengan mereka:

“setiap ada masalah dalam proses penjualan tiket kami pasti menginformasikan dan berkomunikasi langsung kepada atasan mengenai, kendala-kendala apa saja yang kami hadapi, dan atasan kami pasti memberikan respon dan solusi dengan baik terkait dengan masalah yang kami hadapi”. (Muh. Fahrizal Amran, 13 Juli 2022)

Dengan komunikasi yang berjalan dengan semestinya tidak satu arah, dan mendapatkan feed back yang bagus, memudahkan atasan dan bawahan dalam menentukan masalah yang terjadi. Hal itu juga dapat mempermudah dan

mempercepat mengetahui situasi dan kondisi yang terjadi di lingkup perusahaan, apakah ada hal yang serius dalam perusahaan atau tidak ada.

Dari hasil wawancara diatas mengenai komunikasi dalam permasalahan yang terjadi di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Kepala Urusan SDM & Umum dengan Petugas Locket, dimana dalam komunikasi yang dilakukan oleh atasan dalam hal ini Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni cabang Makassar selalu membangun komunikasi yang baik dengan bawahannya, dalam hal ini pegawai locket PT.Pelni Cabang Makassar juga mengatakan komunikasi yang dibangun oleh perusahaan sudah bagus dan berjalan dengan semestinya. Komunikasi secara langsung maupun tidak langsung tetap berjalan dan tidak menimbulkan permasalahan apapun mengenai komunikasi. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan sudah dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan komunikasi yang di lakukan oleh atasan PT.Pelni Cabang Makassar dan pegawai-pegawainya sudah di terapkan dengan semestinya dalam melakukan proses komunikasi yang tepat, dalam hal ini komunikasi tidak hanya datang dari satu arah saja, tetapi ada *feed back* yang terjadi jadi di dalamnya.

Hal ini signifikan dengan pendapat James. A.F. Stoner (1992) yang mengatakan bahwa sistem informasi manajemen yaitu hal yang menyangkut metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi melakukan komunikasi yang diberikan untuk mendukung proses operasional sebuah organisasi yang lebih efektif.

3. Pembagian Tugas

Pembagian tugas adalah penjabaran tugas yang harus dikerjakan sehingga setiap orang dalam organisasi bertanggungjawab untuk dan meksanakan seperangkat aktivitas tertentu dan bukan keseluruhan tugas.

Dengan adanya pembagian tugas dapat menjadikan orang bertambah terampil dalam menangani tugasnya, karena tugasnya itu merupakan bidang tertentu saja. Pembagian tugas yang baik merupakan kunci bagi penyelenggaraan kerja terutama dalam memberikan jaminan terhadap kestabilan, kelancaran dan keefisienan kerjanya. Sebaliknya jika pembagian tugas itu dilakukan dengan ceroboh, artinya tidak menyesuaikan kemampuan seseorang dengan bidang pekerjaannya, maka ia akan berpengaruh tidak baik bahkan dapat menimbulkan kegagalan dalam penyelenggaraan pekerjaannya.

Bapak Yordan Palebangan selaku Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni Cabang Makassar, menjelaskan mengenai pembagian tugas yang ada di PT.Pelni Cabang Makassar:

“setiap pembagian tugas yang ada disini yaitu di PT.Pelni cabag Makassar itu sudah ada pekerjaannya masing-masing, dan pekerjaan ini sudah diatur oleh kantor pusat di devisi SDM, jadi mulai dari staff dan manajer itu sudah ada jobdes nya masing-masing kita tinggal melaksanakan, nah dari pekerjaan itu ada penilaian, apakah sudah terlaksana atau belum”. (Yordan Palebangan, 13 Juli 2022)

Dengan hal ini PT.Pelni cabang Makassar melakukan pembagian tugasnya sesuai dengan arahan dari kantor pusat, yang dimana hal ini memudahkan PT.Pelni cabang Makassar yang langsung bekerja sesuai dengan pekerjaan-pekerjaan yang di tentukan oleh kantor pusat. Bapak Yordan Palebangan juga menambahkan bahwa:

“karyawan disini (PT.Pelni cabang Makassar) sudah melewati seleksi dan pembekalan sebelum melakukan pekerjaan yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga insyallah pekerjaan yang telah ditentukan sebelumnya oleh kantor pusat bisa dikuasi dengan baik tanpa ada hambatan yang cukup berat”. (Yordan Palebangan, 13 Juli 2022)

Bapak Yordan Palebangan juga mengungkapkan seberapa penting staff memahami tugas yang diberikan kepada mereka untuk menunjang kemajuan perusahaan;

“staff merupakan pilar yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, apalagi kami perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sehinggann dimana ketika staff tidak memahami tugasnya dengan baik pastinya itu akan merdampak ke konsumen itu, yang dimana hal tersebut dapat membuat konsumen merasa tidak puas dan bisa merusak citra baik perusahaan” (Yordan Palebangan 13 Juli 2022)

Dengan pegawai yang sudah mengerti pekerjaan masing-masing, pastinya mempermudah proses perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Rahma Auliani selaku Pegawai Loker di PT.Pelni cabang Makassar yang menjelaskan pembagian tugas yang mereka dapatkan:

“pembagian di bagian loket ini cukup jelas, walaupun kami hanya tiga orang itu sudah pas, tidak ada pekerjaan yang bentrok satu dengan lain, dan kami di bagian loket saling melengkapi satu dengan yang lain. Walaupun ada masanya ketika penumpang membeludak (disaat masa-masa lebaran dan libur panjang) kami akan kerepotan, tetapi di hari-hari biasa kami sama sekali tidak kerepotan dan semuanya berjalan dengan semestinya”. (Rahma Auliani, 13 Juli 2022)

Hal tersebut menjelaskan bahwa pembagian tugas yang diberikan oleh atasan kepada pegawai loket sudah jelas dan terarah, tidak ada saling bentrok masalah pekerjaan antara satu dengan yang lain. Pembagian tugas yang jelas dan terarah juga membuat proses pencapaian tujuan perusahaan bisa berjalan dengan lancar sesuai dengan apa yang disepakati sebelumnya.

Dari hasil wawancara diatas mengenai pembagian tugas yang terjadi di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Kepala Urusan SDM & Umum dengan Petugas Loket, dimana dalam pembagian tugas yang diberikan oleh pegawai langsung di putuskan oleh pusat yang pastinya akan mempermudah pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kepala urusan SDM dan Umum juga mengatakan bahwa pembagian tugas yang dilakukan oleh atasan tidak serta merta langsung di tugas kan, tetapi hal tersebut sudah melalui proses seleksi dan pembekalan yang ada, dengan hal itu bisa meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan sudah dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan pembagian tugas yang diberikan sudah sejalan dengan semestinya, yang dimana hal ini pembagian tugas tidak ada saling bentrok antara

satu dengan yang lain dan mempermudah PT.Pelni Cabang Makassar dalam pembagian tugas yang dimana hal tersebut sudah di atur dari pusat.

Hal ini signifikan dengan pendapat James. A.F. Stoner (1992) yang mengatakan bahwa sistem informasi manajemen yaitu hal yang menyangkut metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi mendukung proses bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasional sebuah organisasi yang lebih efektif. Di mana hal tersebut juga di dukung dengan James A.F. Stoner (1996:105), yaitu : pembagian tugas adalah penjabaran tugas yang harus dikerjakan sehingga setiap orang dalam organisasi bertanggungjawab untuk dan melaksanakan seperangkat aktivitas tertentu dan bukan kesalahan tugas.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

a. Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut di PT.Pelni Cabang Makassar

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana. Dalam hal ini, peneliti mengambil 3 point yaitu:

1. **Kejelasan** : diartikan sebagai transparansi antara perusahaan dan konsumen dalam memberikan informasi.

Berdasarkan penelitian yang peneliti telah laksanakan bahwa, hasil mengenai kejelasan persyaratan dan proses pembelian tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Konsumen Pembeli Tiket dengan Petugas Locket, dimana dalam hal persyaratan sudah jelas dan proses pembelian tiket juga sudah diarahkan dengan baik oleh satpam yang ada. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa prosedur yang diterapkan dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan kejelasan dalam pelayanan sudah mampu di jalaskan oleh petugas loket untuk mempermudah konsumen dalam pembelian tiket kapal laut.

Hal ini signifikan dengan Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yang dimana dibagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan Prinsip Pelayanan Publik yaitu mengenai Kejelasan. Dan dimana hal tersebut juga telah sesuai dengan Tata Kelola Pelayanan Calon Penumpang yang diatur dalam website resmi PT.Pelayaran Nasional Indonesia dan telah di perbaharui dimasing-masing loket sesuai dengan new normal yang berlaku di masing-masing daerah loket itu berada, yang dimana didalamnya berisi tentang Tata Kelola Pelayanan penjualan tiket kapal laut.

2. **Kepastian** : waktu dikatakan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan.

Dari hasil wawancara diatas mengenai Kepastian Waktu dalam jam operasional loket dan seberapa lama proses pembelian tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Konsumen Pembeli Tiket dengan Petugas Loket, dimana dalam jam operasional yang ditetapkan oleh PT.Pelni sudah berjalan semestinya yaitu jam operasional jam 8 pagi sampai jam 4 sore, hal tersebut juga telah diatur dalam Tata Kelola Pelayanan Calon Penumpang diatur dalam website resmi PT.Pelayaran Nasional Indonesia. Proses pembelian tiket kapal laut yang membutuhkan waktu singkat mempermudah dan mempernyaman konsumen dalam melakukan transaksi. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa prosedur yang diterapkan dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan kepastian waktu dalam pelayanan sudah mampu di jalankan dengan semestinya dalam melakukan proses pembelian tiket kapal laut.

Hal ini signifikan dengan Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yang dimana dibagian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan Prinsip Pelayanan Publik yaitu mengenai Kepastian Waktu. Dan dimana hal tersebut juga telah sesuai dengan Tata Kelola Pelayanan Calon Penumpang yang diatur dalam website resmi PT.Pelayaran Nasional

Indonesia dan telah di perbaharui dimasing-masing loket sesuai dengan new normal yang berlaku di masing-masing daerah loket itu berada, yang dimana didalamnya berisi tentang Tata Kelola Pelayanan penjualan tiket kapal laut.

3. **Tanggung jawab** : dikatakan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan yang akan dan sudah diberikan kepada konsumen.

Dari hasil wawancara diatas mengenai pembagian tugas yang terjadi di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Kepala Urusan SDM & Umum dengan Petugas Locket, dimana dalam pembagian tugas yang diberikan oleh pegawai langsung di putuskan oleh pusat yang pastinya akan mempermudah pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kepala urusan SDM dan Umum juga mengatakan bahwa pembagian tugas yang dilakukan oleh atasan tidak serta merta langsung di tugas kan, tetapi hal tersebut sudah melalui proses seleksi dan pembekalan yang ada, dengan hal itu bisa meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan sudah dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan pembagian tugas yang diberikan sudah sejalan dengan semestinya, yang dimana hal ini pembagian tugas tidak ada saling bentrok antara satu dengan yang lain dan mempermudah PT.Pelni Cabang Makassar dalam pembagian tugas yang dimana hal tersebut sudah di atur dari pusat.

Hal ini signifikan dengan pendapat James. A.F. Stoner (1992) yang mengatakan bahwa sistem informasi manajemen yaitu hal yang menyangkut metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi mendukung proses bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasional sebuah organisasi yang lebih efektif. Di mana hal tersebut juga didukung dengan James A.F. Stoner (1996:105), yaitu : pembagian tugas adalah penjabaran tugas yang harus dikerjakan sehingga setiap orang dalam organisasi bertanggungjawab untuk dan melaksanakan seperangkat aktivitas tertentu dan bukan kesalahan tugas.

b. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam penjualan Tiket

Kapal Laut di PT.Pelni Cabang Makassar

Dalam mengelola manajemen dibutuhkan yang namanya sistem untuk menunjang keberhasilan dalam mengelola manajemen tersebut. Sistem yang digunakan disini yaitu Sistem Informasi Manajemen yang dimana Informasi Manajemen menurut James. A.F. Stoner (1992) sistem informasi manajemen yaitu hal tersebut menyangkut metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, komunikasi yang diberikan untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasional sebuah organisasi yang lebih efektif. Dalam hal ini peneliti mengambil 3 point penting yaitu pengambilan keputusan, komunikasi, dan pembagian tugas di PT.Pelni Cabang Makassar, dalam hal ini;

1. **Pengambilan keputusan:** sebuah sistem tentu harus berdasarkan

informasi yang relevan dan dari sumber yang valid. Informasi tersebut haruslah mengandung sebuah fakta agar proses pengambilan keputusan berjalan dengan baik. Dengan adanya sistem ini, maka pengambilan keputusan akan lebih mudah dan terstruktur dengan baik.

Dari hasil wawancara diatas mengenai pengambilan keputusan dalam permasalahan yang terjadi di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Kepala Urusan SDM & Umum dengan Petugas Locket, dimana dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh atasan dalam hal ini Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni cabang Makassar memikirkan hal-hal pastinya yang akan terjadi kedepannya, dalam pengambilan keputusan tersebut juga memerlukan bantuan dari pegawai-pegawai yang lain, hal ini juga disampaikan oleh pegawai loket mengenai pengambilan keputusan yang di lakukan oleh atasannya yang juga menanyakan pendapat kami mengenai permasalahan yang terjadi. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan sudah dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan pengambilan keputusan yang di lakukan oleh atasan PT.Pelni Cabang Makassar dan melibatkan para pegawai-pegawainya dalam pengambilan keputusan sudah di terapkan dengan semestinya dalam melakukan proses pengambilan keputusan yang tepat.

Hal ini signifikan dengan pendapat James. A.F. Stoner (1992) yang mengatakan bahwa sistem informasi manajemen yaitu hal tersebut menyangkut metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi

yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan, untuk membuat sebuah organisasi yang lebih efektif.

2. **Komunikasi:** SIM disini, memiliki kemampuan untuk membantuk mengkordinasi atau mengomunikasikan masing-masing departemen.

Dari hasil wawancara diatas mengenai komunikasi dalam permasalahan yang terjadi di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Kepala Urusan SDM & Umum dengan Petugas Locket, dimana dalam komunikasi yang dilakukan oleh atasan dalam hal ini Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni cabang Makassar selalu membangun komunikasi yang baik dengan bawahannya, dalam hal ini pegawai locket PT.Pelni Cabang Makassar juga mengatakan komunikasi yang dibangun oleh perusahaan sudah bagus dan berjalan dengan semestinya. Komunikasi secara langsung maupun tidak langsung tetap berjalan dan tidak menimbulkan permasalahan apapun mengenai komunikasi. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan sudah dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan komunikasi yang di lakukan oleh atasan PT.Pelni Cabang Makassar dan pegawai-pegawainya sudah di terapkan dengan semestinya dalam melakukan proses komunikasi yang tepat, dalam hal ini komunikasi tidak hanya datang dari satu arah saja, tetapi ada *feed back* yang terjadi jadi di dalamnya.

Hal ini signifikan dengan pendapat James. A.F. Stoner (1992) yang mengatakan bahwa sistem informasi manajemen yaitu hal yang menyangkut metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi

melakukan komunikasi yang diberikan untuk mendukung proses operasional sebuah organisasi yang lebih efektif.

3. **Pembagian tugas:** SIM juga membantu dalam pembagian tugas antara lain, perencanaan, pengawasan, serta fungsi operasional sebuah organisasi yang lebih efektif.

Dari hasil wawancara diatas mengenai pembagian tugas yang terjadi di PT.Pelni Cabang Makassar, mempunyai kesamaan pendapat antara Kepala Urusan SDM & Umum dengan Petugas Loker, dimana dalam pembagian tugas yang diberikan oleh pegawai langsung di putuskan oleh pusat yang pastinya akan mempermudah pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kepala urusan SDM dan Umum juga mengatakan bahwa pembagian tugas yang dilakukan oleh atasan tidak serta merta langsung di tugas kan, tetapi hal tersebut sudah melalui proses seleksi dan pembekalan yang ada, dengan hal itu bisa meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Dari hal ini peneliti menyimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan sudah dinyatakan efektif dan efisien dikarenakan pembagian tugas yang diberikan sudah sejalan dengan semestinya, yang dimana hal ini pembagian tugas tidak ada saling bentrok antara satu dengan yang lain dan mempermudah PT.Pelni Cabang Makassar dalam pembagian tugas yang dimana hal tersebut sudah di atur dari pusat.

Hal ini signifikan dengan pendapat James. A.F. Stoner (1992) yang mengatakan bahwa sistem informasi manajemen yaitu hal yang menyangkut metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi mendukung proses bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasional sebuah

organisasi yang lebih efektif. Di mana hal tersebut juga di dukung dengan James A.F. Stoner (1996:105), yaitu : pembagian tugas adalah penjabaran tugas yang harus dikerjakan sehingga setiap orang dalam organisasi bertanggungjawab untuk dan melaksanakan seperangkat aktivitas tertentu dan bukan kesalahan tugas.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar dapat dikatakan baik, karena konsumen pembeli tiket kapal laut sudah dilayani dan diarahkan dengan baik, sehingga konsumen atau calon penumpang kapal laut tidak merasa kebingungan.

Walaupun merasa kebingungan, konsumen bisa bertanya langsung kepada satpam yang berjaga di depan pintu loket. Ketepatan waktu dalam membuka loket pun sudah sangat baik, loket sudah buka sesuai dengan jadwal semestinya. Tanggung jawab yang diberikan oleh petugas loket pun sudah bisa dikatakan baik, petugas loket akan menginformasikan dan mengarahkan konsumen dengan jelas, agar konsumen bisa melakukan transaksi pembelian tiket kapal laut tersebut. Dalam melakukan transaksi pembelian tiket pun tidak bertele-tele dan hanya memerlukan waktu singkat.

2. Sistem informasi manajemen di PT.Pelni Cabang Makassar bisa dikatakan sudah baik, karena dalam hal pengambilan keputusan yang dilakukan oleh bagian atasan dilakukan secara matang atau sudah terencana, bagian atasan (dalam hal ini bagian SDM &

Umum) tidak serta merta mengambil keputusan tanpa berkordinasi dengan bawahannya, atasan tersebut akan berkordinasi dan mengambil langkah cepat semisal ada permasalahan yang sangat dibutuhkan untuk pengambilan keputusan. Dalam hal pembagian tugas, PT.Pelni cabang Makassar melakukan sistem pembagian tugas dari kantor pusat, dimana di kantor pusat akan melakukan pembagian tugas dengan keahlian masing-masing karyawan dan karyawan tersebut langsung dapat mengerjakan tugasnya, hal tersebut juga sudah melewati seksi seleksi dan pembekalan sebelumnya, makanya hal tersebut sudah dikatakan dengan baik. Komunikasi yang dilakukan oleh atasan dan bawahan maupun antar karyawan di PT.Pelni Cabang Makassar sudah dikatakan baik, karena setiap ada permasalahan baik itu permasalahan kecil maupun besar, selalu di komunikasikan secara bersama-sama dan hal tersebut bisa meminimalisir terjadinya miss komunikasi antara satu dengan yang lain.

B. Saran

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan pelayanan pada PT.Pelni cabang Makassar dapat diberikan saran yaitu sebaiknya Pelayanan dan Sistem Informasi Managemen (SIM) pada PT.Pelni Cabang Makassar tetap dipertahankan kalau perlu ditingkatkan lagi. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai

referensi dalam meningkatkan Pelayanan dan Penerapan Sistem Informasi Managemen (SIM) terhadap pelayanan pada PT.Pelni Cabang Makassar.



Daftar Pustaka

A. Buku

- Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. *Kesekretarian dan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Poerwanto. 2006. *New Business Administration*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Siagian, Sondang P.1980. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Gunung Agung.
- Silalahi,M.A. Drs.Ulbert. 2018.*Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Stoner, James A.F.1992. *Manajemen Jilid 2 Edisi kedua*. Jakarta:Erlangga.
- Sutopo, H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Suwanda, Purwoko. 2014. *Standar Operating Procedures*. Bandung: Ppm Manajemen
- Swastha, Basu. 1993. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPEE.
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.
- The Liang Gie. 1979. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Pertjetakan Radya Indria.
- Winardi. 1990. *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Maju Mundur.

B. Dokumen

Peraturan Jederal Perhubungan Darat Tahun 2011 Tentang Daftar Penumpang dan Kendaraan Angkutan Penyeberangan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 28 Tahun 2016 tentang Kewajiban Penumpang Angkutan Penyeberangan Memiliki Tiket.

Peraturan Menteri Perhubungan Reublik Indonesia Nomor PM 66 Tahun 2019 tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif Angkutan Penyebrangan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

Standar Operasional Prosedur Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru Di PT.Pelni (Persero)

C. Website

Durrotun Nabila, Layli. 2019. *Karakteristik Pelayanan, Proses Pelayanan, dan 8 Elemen terpenting Pelayanan*. <http://laylidurrotunnabila.blog.unesa.ac.id/karakteristik-pelayanan-proses-pelayanan-dan-8-elemen-terpenting-pelayanan> (Diakses pada tanggal 6 April 2022)

Dwitama, Nurul Fajri, Arif Fadillah, dan Shanty Manullang.2019.Desain *Model Fasilitas Dermaga Penumpang: Sebuah Konsep Berbasis Standar Pelayanan Minimum*. <https://doi.org/10.25104/transla.v21i1.990> (Diakses pada tanggal 6 April 2022)

KBBI.2016.*Pelayanan*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan> (Diakses pada tanggal 6 April 2022)

Pelayaran Nasional Indonesia, PT.2020. Protokol Penanganan Penumpang Kapal PT.PELNI (PERSERO) Selama Masa Pandemi COVID19. <https://pelni.co.id/protokol-penanganan-penumpang-kapal-pt-pelni-persero-selama-masa-pandemi-covid19> (Diakses pada tanggal 1 Agustus 2022)

Pelayanan Nasional Indonesia, PT.2019. Tentang Perusahaan.
<https://www.pelni.co.id/> (Diakses pada tanggal 27 Juli 2022)

Universitas, Badan Peninjau Mutu. 2019. *Pedoman Pembuatan standar Operasional Prosedur (SOP)*. <https://bpm.uai.ac.id/wp-content/uploads/2022/03/Pedoman-Pembuatan-Standar-Operasional-Prosedur-SOP-2019.pdf> (Diakses pada tanggal 25 April 2022)

Wijaya, Hendri. 2017. *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik*.
[.https://www.google.com/search?q=e.jurnal+penerapan+standar+operasional+prosedur+pelayanan+publik&sxrf=APq-WBtTQYhPxWvM2-Qcp-a-8HR_9os0A%3A1650004856742&ei=eBNZYrb0LKiN4-EPt-SL2AM&ved=0ahUKEwi2kPSKu5X3AhWoxjgGHTfyAjsQ4dUDCA0&uact=5&oq=e.jurnal+penerapan+standar+operasional+prosedur+pelayanan+publik&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6BAgAEEc6CAghE BYQHRAeOgUIIRCgAToHCCEQChCgAToECCEQFToECCEQCKoECEEYAEoECEYYAFC8AVjeJWDrJ2gAcAJ4AYABzwKIAcoZkgEIMC4xMC41LjKYAQCgAQHIAQjAAQE&sclient=gws-wiz](https://www.google.com/search?q=e.jurnal+penerapan+standar+operasional+prosedur+pelayanan+publik&sxrf=APq-WBtTQYhPxWvM2-Qcp-a-8HR_9os0A%3A1650004856742&ei=eBNZYrb0LKiN4-EPt-SL2AM&ved=0ahUKEwi2kPSKu5X3AhWoxjgGHTfyAjsQ4dUDCA0&uact=5&oq=e.jurnal+penerapan+standar+operasional+prosedur+pelayanan+publik&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6BAgAEEc6CAghE BYQHRAeOgUIIRCgAToHCCEQChCgAToECCEQFToECCEQCKoECEEYAEoECEYYAFC8AVjeJWDrJ2gAcAJ4AYABzwKIAcoZkgEIMC4xMC41LjKYAQCgAQHIAQjAAQE&sclient=gws-wiz)
(Diakses pada tanggal 15 April)

Wikipedia.2018. *Tiket*. <https://id.wikipedia.org/wiki/Tiket> (Diakses pada tanggal 6 April 2022)



LAMPIRAN

Lampiran 1

Matriks Pengembangan Instrumen

I. Judul Penelitian

“PELAYANAN PENJUALAN TIKET KAPAL LAUT DI PT.PELNI CABANG MAKASSAR”

II. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar?
2. Bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam mengelolah data penjualan tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar?

III. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui SDM dalam pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT.Pelni cabang Makassar.
2. Untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di PT Pelni cabang Makassar.

IV. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini mengarah pada Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut dan Sistem Informasi Manajemen di PT.Pelni Cabang Makassar.

V. Informan Penelitian

Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni Cabang Makassar, Petugas Locket, dan berwakilan beberapa konsumen pembeli tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar.

1. Yordan Palebangan (Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni Cabang Makassar)
2. Muh.Fahrizal Amran (Petugas Locket 1)
3. Rahma Auliani (Petugas Locket 2)
4. Tantry (Konsumen)
5. La Ode (Konsumen)
6. Hasma (Konsumen)
7. ST.Mariam (Konsumen)
8. Subhan (Konsumen)
9. Intan Anistiani (Konsumen)
10. Putri Aulya (Konsumen)

VI. Tabel Matriks Untuk Pengembangan Instrumen Penelitian

No.	Rumusan Masalah	Fokus Penelitian	Indikator	Sumber Informan	Teknik Pengumpulan Data
1.	Bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar?	Fokus penelitian ini mengarah pada Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut PT.Pelni Cabang Makassar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparansi 2. Ketepatan waktu 3. Tanggung jawab tugas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yordan Palebangan (Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni Cabang Makassar) 2. Muh.Fahrizal Amran (Petugas Locket 1) 3. Tantry (Konsumen) 4. La Ode (Konsumen) 5. Hasma (Konsumen) 6. ST.Mariam (Konsumen) 7. Subhan (Konsumen) 8. Intan Anistiani (Konsumen) 9. Putri Aulya (Konsumen) 	<ul style="list-style-type: none"> - Observasi - Wawancara - Dokumentasi
2.	Bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam mengelola data penjualan tiket kapal laut di PT.Pelni Cabang Makassar?	Fokus penelitian ini mengarah pada Sistem Informasi Manajemen di PT.Pelni Cabang Makassar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan Keputusan 2. Komunikasi 3. Pembagian tugas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yordan Palebangan (Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni Cabang Makassar) 2. Muh.Fahrizal Amran (Petugas Locket 1) 3. Rahma Auliani (Petugas Locket 2) 	<ul style="list-style-type: none"> - Observasi - Wawancara - Dokumentasi

Lampiran 2

Pedoman wawancara

I. Judul Penelitian**“PELAYANAN PENJUALAN TIKET KAPAL LAUT DI PT.PELNI CABANG MAKASSAR”**

- Konsumen Pembeli Tiket Kapal Laut
 1. Apakah anda tau jam berapa loket beroperasi dan tutup?
 2. Apakah anda menunggu lama saat mengantri pembelian tiket?
 3. Bisakah anda bisa menjelaskan proses pemesanan tiket?
 4. Bisakah anda jelaskan berapa lama transaksi yang anda lakukan dalam pembelian tiket?
 5. Adakah hal yang menghambat dalam pelayanan, bisa dijelaskan?
 6. Apakah anda tau berapa harga tiket kapal laut, bisa dijelaskan?
 7. Apakah petugas loket sudah melayani anda dengan baik?
 8. Bagaimana cara petugas loket melayani anda, apakah dengan sabar atau sebaliknya?
 9. Apakah petugas loket sudah memberikan pelayanan dengan maksimal? Bisa dijelaskan?
 10. Apakah petugas loket sudah memberikan solusi atas masalah yang anda hadapi? Kalau ada bisa di jelaskan?
 11. Berapa lama anda melakukan transaksi pembelian tiket kapal laut? Bisa dijelaskan?
 12. Apakah anda sebelum melakukan transaksi pembelian tiket sudah tau syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku? Kalau sudah bisa dijelaskan?
- Petugas loket
 1. Bisakah anda jelaskan jam berapa loket beroperasi dan tutup?
 2. Bisakah anda jelaskan proses pemesanan tiket kapal laut sesuai SOP yang berlaku?
 3. Bisakah anda jelaskan harga tiket kapal laut?
 4. Apakah tiket kapal laut sudah sesuai dan akan diterapkan sama dengan loket-loket yang lain?
 5. Apakah tugas yang diberikan kepada anda sudah jelas dan terarah, bisa dijelaskan?
 6. Bisakah anda jelaskan tugas apa yang anda lakukan?

7. Apakah setiap ada kendala dalam penjualan, langsung di komunikasikan dengan atasan?
8. Bagaimana respon atasan anda tentang masalah yang anda laporkan sebelumnya?
9. Bagaimana komunikasi anda dengan atasan anda?
10. Komunikasi apa yang biasa dilakukan anda dengan atasan anda?
11. Dalam hal pengambilan keputusan, apakah atasan anda bisa mengambil keputusan dengan cepat dan tepat?

– Kepala Urusan SDM & Umum

1. Bisakah anda jelaskan profil perusahaan?
2. Bisakah anda jelaskan visi dan misi perusahaan?
3. Bisakah anda jelaskan struktur organisasi yang ada di PT.Pelni Cabang Makassar?
4. Bisakah anda jelaskan pembagian tugas yang dilakukan di PT.Pelni Cabang Makassar?
5. Apakah pembagian tugas sudah melalui seleksi yang ada?
6. Apakah ada penilaian setiap staff dalam melakukan pekerjaan?
7. Bagaimana kalau setiap staff tidak melakukan tugasnya dengan baik?
8. Bisakah anda jelaskan komunikasi yang anda bangun dengan bawahan?
9. Apakah ada kendala dalam melakukan komunikasi?
10. Bisakah anda jelaskan pelayanan yang baik menurut anda itu apa?
11. Menurut anda apakah pelayanan yang diberikan di loket sudah bagus, bisa dijelaskan?
12. Setiap anda diminta mengambil keputusan, apa yang anda lakukan?
13. Apakah anda berkomunikasi dengan staff anda mengenai masalah yang menginginkan anda untuk mengambil keputusan?
14. Siapa-siapa saja yang anda libatkan dalam pengambilan keputusan, bisa dijelaskan?

Lampiran 3

Pedoman Observasi

I. Judul Penelitian

**“PELAYANAN PENJUALAN TIKET KAPAL LAUT DI PT.PELNI
CABANG MAKASSAR”**

II. Observasi Umum Lokasi Penelitian

1. Profile PT.Pelni
2. Sejarah PT.Pelni
3. Visi dan Misi PT.Pelni
4. Struktur Organisasi
5. Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut di PT.Pelni
Cabang Makassar
6. SOP Pembelian Tiket Kapal Laut

BOSOWA

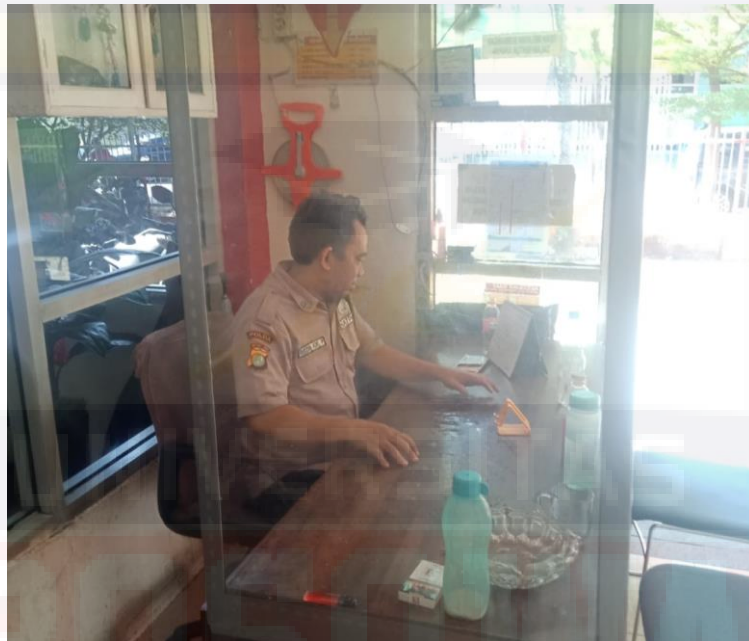
Lampiran 4

Informan Penelitian

I. Judul Penelitian**“PELAYANAN PENJUALAN TIKET KAPAL LAUT DI PT.PELNI CABANG MAKASSAR”**

No.	Nama	Pekerjaan/Bidang
1	Yordan Palebangan	Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni Cabang Makassar
2	Muh.Fahrizal Amran	Petugas Locket
3	Rahma Auliani	Petugas Locket
4	Tantry	Kosumen
5	La Ode	Kosumen
6	Hasma	Kosumen
7	ST.Mariam	Kosumen
8	Subhan	Kosumen
9	Intan Anistiani	Kosumen
10	Putri Aulya	Kosumen

Lampiran 5
Foto Lokasi Penelitian



(Ket; Satpam akan membantu proses pembelian tiket kapal laut)



(Ket; proses pengisian surat pernyataan)



(ket; ruang tunggu di loket)



(ket; ruang tunggu di loket)



(ket; proses pencetakan surat tiket)



(ket; proses pencetakan surat tiket)

Lampiran 6
Dokumentasi Dengan Informan



(Bersama Bapak Yordan Palebangan - Kepala Urusan SDM & Umum PT.Pelni Cabang Makassar)



(Bersama Bapak Muh.Fahrizal Amran – Petugas Loket)



(Bersama Ibu Rahma Auliani – Petugas Loket)



(Berasama Ibu Tantry – Konsumen Pembeli Tiket)



(Berasama Bapak La Ode – Konsumen Pembeli Tiket)



(Berasama Ibu Hasma – Konsumen Pembeli Tiket)



(Berasama Ibu ST.Mariam – Konsumen Pembeli Tiket)



(Berasama Bapak Subhan – Konsumen Pembeli Tiket)




(Berasama Ibu Intan Anistiani – Konsumen Pembeli Tiket)




(Berasama Ibu Putri Aulya – Konsumen Pembeli Tiket)

Lampiran 7

Surat Pernyataan



AKHLAK
AKHLAK BERKUALITAS
KORPORATIF MELAYANAKAN



**PELAYARAN
NASIONAL
INDONESIA**

**SURAT PERNYATAAN PERJALANAN KAPAL LAUT
DALAM RANGKA PENGENDALIAN COVID-19**

Nama Lengkap : _____
 No. KTP/Pasport : _____
 Alamat : _____
 Nomor Telepon/HP : _____
 Nama Kapal : _____ Tanggal Keberangkatan : _____
 Pelabuhan Asal : _____ Pelabuhan Tujuan : _____

Deklarasi Mandiri

1. Saya tidak pernah melakukan kontak langsung atau berhubungan dengan Pasien positif COVID-19 selama 14 hari terakhir;
2. Saya bertanggungjawab dan bersedia untuk melaksanakan protokol kesehatan selama dalam perjalanan yang meliputi: memakai masker, mencuci tangan dengan sabun atau *hand sanitizer*, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, mengurangi mobilitas di atas kapal dan menghindari makan bersama, serta tunduk dan patuh pada syarat dan ketentuan yang berlaku;
3. Saya bersedia test kesehatan bebas dari COVID-19 sesuai dengan persyaratan keluar/masuk wilayah yang menjadi keberangkatan/tujuan kedatangan saya **dengan hasil negatif** dan masih berlaku pada saat tanggal keberangkatan kapal. Serta ditunjukkan kepada petugas pemeriksa saat masuk di terminal penumpang dan/atau naik ke atas kapal;
4. Saya bersedia melengkapi persyaratan-persyaratan administrasi yang diminta oleh Pemerintah Daerah yang menjadi keberangkatan/tujuan saya serta sesuai **Surat Edaran Menhub Nomor 95 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Laut Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)** atau peraturan yang berlaku di Negara Republik Indonesia;
5. Saya bersedia untuk melengkapi persyaratan administrasi Sertifikat/Surat Keterangan Vaksin, minimal Vaksin Dosis ke I (Pertama), dan apabila Saya belum di Vaksin karena alasan Medis, saya bersedia menunjukkan Surat Keterangan dari Dokter Rumah Sakit Pemerintah;
6. Jika pada saat pemeriksaan dokumen persyaratan perjalanan di terminal penumpang terdapat dokumen yang tidak lengkap dan/atau kondisi kesehatan saya terindikasi COVID-19 dari Kantor Kesehatan Pelabuhan setempat dan seluruh biaya yang timbul menjadi beban saya pribadi;
7. Jika saat turun di Pelabuhan tujuan saya ditolak memasuki wilayah tersebut karena dianggap tidak memenuhi persyaratan administratif perjalanan maka saya bersedia menjalani karantina dan/atau penanganan sesuai prosedur protokol penanganan COVID-19 dari Kantor Kesehatan Pelabuhan setempat dan seluruh biaya yang timbul menjadi beban saya pribadi;
8. Saya menyatakan bahwa keterangan dan dokumen yang saya berikan adalah benar dan akurat sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku di Negara Republik Indonesia, sehingga saya membebaskan PT.PELNI (Persero) dari tuntutan, gugatan, biaya, kerugian, serta dari segala tanggung jawab hukum lainnya baik perdata maupun pidana;
9. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan pihak manapun.

..... 2021

(.....)
Tanda tangan & Nama lengkap

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)

Head Office : J. Gajah Mada No. 14 Jakarta Pusat, 10130 DKI Jakarta, Indonesia
 Telp : 021-21887000 | Fax : 021-43854130 | Email : info@pelni182@pelni.co.id
 Call Center : 021-162 | www.pelni.co.id

Lampiran 8

Daftar Harga Tiket Kapal Laut

 TARIF ANGKUTAN LAUT KAPAL PENUMPANG PT. PELNI (PERSERO) MULAI BERLAKU TANGGAL 01 OKTOBER 2019															
NO	TUJUAN	KATEGORI	KELAS 1A KM Sinabung	KELAS 1B KM Sinabung	KELAS 1A KM Sinabung	KELAS 1B KM Sinabung	EKONOMI	NO	TUJUAN	KATEGORI	KELAS 1A KM Sinabung	KELAS 1B KM Sinabung	KELAS 1A KM Sinabung	KELAS 1B KM Sinabung	EKONOMI
1	AGATS via KM. Leuser	Dewasa Bayi					Rp 886.000 Rp 97.000	31	LARANTUKA	Dewasa Bayi					Rp 225.000 Rp 51.000
2	AMBON via Dorolonda	Dewasa Bayi					Rp 442.000 Rp 73.000	32	LEMBAR AMPENAN	Dewasa Bayi					Rp 309.000 Rp 60.000
3	AMBON via Dobo & Tidar	Dewasa Bayi					Rp 411.000 Rp 70.000	33	LUWUK	Dewasa Bayi					Rp 388.000 Rp 67.000
4	BALIKPAPAN	Dewasa Bayi					Rp 210.000 Rp 50.000	34	LEWOLEBA	Dewasa Bayi					Rp 254.000 Rp 54.000
5	BANDA	Dewasa Bayi					Rp 418.000 Rp 70.000	35	MANOKWARI	Dewasa Bayi	Rp 2.249.000 Rp 253.000	Rp 1.838.000 Rp 212.000	Rp 1.256.000 Rp 154.000	Rp 1.157.000 Rp 144.000	Rp 631.000 Rp 92.000
6	BANGGAI via KM. Tlongkabila	Dewasa Bayi	Rp 977.000 Rp 126.000	Rp 801.000 Rp 108.000	Rp 553.000 Rp 84.000	Rp 511.000 Rp 79.000	Rp 319.000 Rp 61.000	36	MAUMERE	Dewasa Bayi					Rp 193.000 Rp 48.000
7	BATULICIN	Dewasa Bayi					Rp 193.000 Rp 48.000	37	MARAPOKOT	Dewasa Bayi					Rp 169.000 Rp 45.000
8	BAU-BAU	Dewasa Bayi	Rp 504.000 Rp 79.000	Rp 418.000 Rp 70.000	Rp 292.000 Rp 55.000	Rp 271.000 Rp 55.000	Rp 176.000 Rp 46.000	38	MERAUKE via KM. Leuser	Dewasa Bayi					Rp 770.000 Rp 106.000
9	BIAK	Dewasa Bayi	Rp 2.565.000 Rp 285.000	Rp 2.094.000 Rp 238.000	Rp 1.430.000 Rp 171.000	Rp 1.317.000 Rp 160.000	Rp 716.000 Rp 100.000	39	NABIRE	Dewasa Bayi					Rp 886.000 Rp 97.000
10	BIMA	Dewasa Bayi					Rp 209.000 Rp 50.000	40	NAMLEA	Dewasa Bayi					Rp 433.000 Rp 72.000
11	BITUNG via KM. Sinabung	Dewasa Bayi	Rp 1.732.000 Rp 202.000	Rp 1.417.000 Rp 170.000	Rp 970.000 Rp 125.000	Rp 895.000 Rp 110.000	Rp 491.000 Rp 78.000	41	NUNUKAN	Dewasa Bayi					Rp 403.000 Rp 69.000
12	BITUNG via KM. Tlongkabila	Dewasa Bayi					Rp 428.000 Rp 71.000	42	NUNUKAN via PTL via KM. Lambelu	Dewasa Bayi					Rp 470.000 Rp 75.000
13	BITUNG via KM. Dorolonda	Dewasa Bayi					Rp 453.000 Rp 74.000	43	PANTOLOAN	Dewasa Bayi					Rp 306.000 Rp 60.000
14	BONTANG	Dewasa Bayi					Rp 271.000 Rp 56.000	44	PANTOLOAN via Tarakan	Dewasa Bayi					Rp 468.000 Rp 75.000
15	DENPASAR/ BENOA	Dewasa Bayi					Rp 343.000 Rp 64.000	45	RAHA	Dewasa Bayi					Rp 195.000 Rp 48.000
16	DOBO via KM. Tidar	Dewasa Bayi					Rp 450.000 Rp 74.000	46	SAUMLAKI via KM. Leuser	Dewasa Bayi	Rp 856.000 Rp 114.000	Rp 703.000 Rp 99.000	Rp 496.000 Rp 77.000	Rp 450.000 Rp 73.000	Rp 478.000 Rp 75.000
17	DOBO via KM. Leuser	Dewasa Bayi					Rp 588.000 Rp 85.000	47	SURABAYA	Dewasa Bayi					Rp 282.000 Rp 57.000
18	DOBO via KM. Nggapulu	Dewasa Bayi					Rp 479.000 Rp 77.000	48	SERUI	Dewasa Bayi					Rp 716.000 Rp 100.000
19	ENDE	Dewasa Bayi					Rp 447.000 Rp 73.000	49	SORONG	Dewasa Bayi	Rp 1.999.000 Rp 228.000	Rp 1.634.000 Rp 192.000	Rp 1.118.000 Rp 140.000	Rp 1.030.000 Rp 131.000	Rp 563.000 Rp 85.000
20	FAK-FAK	Dewasa Bayi					Rp 550.000 Rp 84.000	50	TARAKAN	Dewasa Bayi					Rp 351.000 Rp 64.000
21	GORONTALO	Dewasa Bayi					Rp 422.000 Rp 71.000	51	TARAKAN via PTL via KM. Lambelu	Dewasa Bayi					Rp 437.000 Rp 72.000
22	JAKARTA/ TG. PRIOK	Dewasa Bayi					Rp 447.000 Rp 73.000	52	TERNATE via KM. Dorolonda	Dewasa Bayi					Rp 452.000 Rp 74.000
23	JAYAPURA	Dewasa Bayi					Rp 773.000 Rp 106.000	53	TERNATE via KM. Sinabung	Dewasa Bayi	Rp 1.753.000 Rp 204.000	Rp 1.433.000 Rp 172.000	Rp 981.000 Rp 126.000	Rp 905.000 Rp 119.000	Rp 497.000 Rp 78.000
24	KALABAH	Dewasa Bayi					Rp 430.000 Rp 72.000	54	THIKA via KM. LEUSER	Dewasa Bayi					Rp 600.000 Rp 89.000
25	KAMANA	Dewasa Bayi					Rp 495.000 Rp 78.000	55	TUAL	Dewasa Bayi					Rp 476.000 Rp 76.000
26	KENDARI	Dewasa Bayi					Rp 232.000 Rp 52.000	56	TUAL via KM. Leuser	Dewasa Bayi					Rp 505.000 Rp 79.000
27	KJANG	Dewasa Bayi					Rp 526.000 Rp 81.000	57	WANGI	Dewasa Bayi					Rp 238.000 Rp 53.000
28	KUPANG	Dewasa Bayi					Rp 393.000 Rp 68.000	58	WASIOR	Dewasa Bayi					Rp 667.000 Rp 96.000
29	KOLONDALE	Dewasa Bayi					Rp 353.000 Rp 66.000	59	WIANGAPU	Dewasa Bayi					Rp 478.000 Rp 76.000
30	LABUANBAJO via KM. Tlongkabila	Dewasa Bayi					Rp 184.000 Rp 47.000								

TTD
KEPALA CABANG

Lampiran 9

Surat Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Pada Masa Pandemi COVID-19

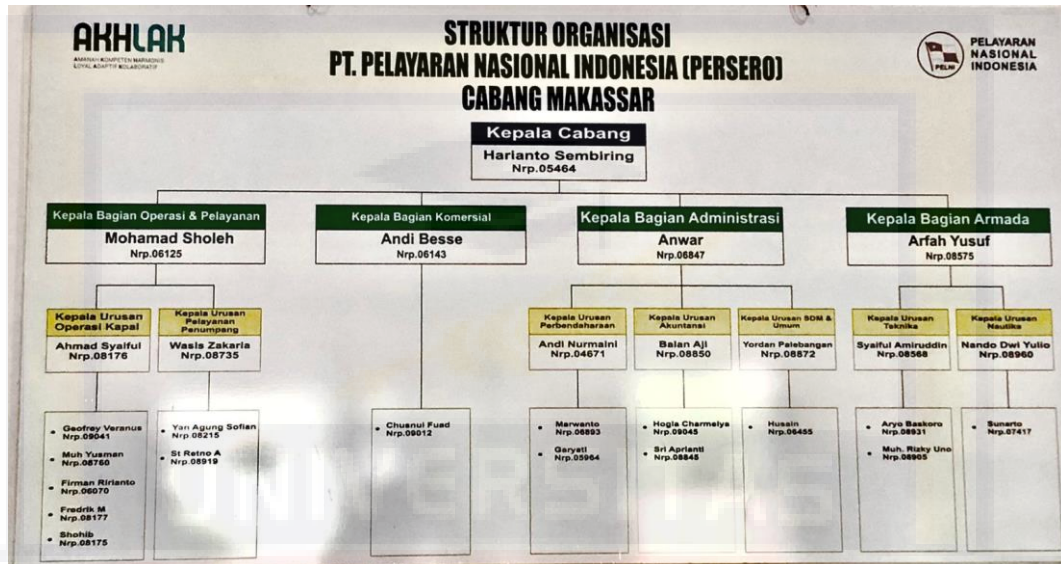
SE SATGAS COVID NO. 21 TAHUN 2022
Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Pada Masa Pandemi COVID-19
***BERLAKU 17 JULI 2022**

DOSIS VAKSIN	PERSYARATAN
VAKSIN DOSIS 3 (BOOSTER)	TIDAK DIWAJIBKAN Menunjukkan hasil test RAPID ANTIGEN (1X24 JAM) atau SWAB RT-PCR (3X24 Jam)
VAKSIN DOSIS 2	DIWAJIBKAN test RAPID ANTIGEN (1X24 Jam) atau SWAB RT-PCR (3X24 Jam) sebelum keberangkatan
VAKSIN DOSIS 1	DIWAJIBKAN test RT-PCR (3x24 Jam) sebelum keberangkatan
KONDISI KESEHATAN KHUSUS/ KOMORBID	DIWAJIBKAN test RT-PCR (3x24 Jam) dan melampirkan Surat Keterangan Tunda Vaksin dari Rumah Sakit Pemerintah sebelum keberangkatan
PPDN USIA 6 – 17 TAHUN	TIDAK DIWAJIBKAN Menunjukkan hasil test RAPID ANTIGEN (1X24 JAM) atau SWAB RT-PCR (3X24 Jam) dan WAJIB Menunjukkan Sertifikat Vaksin Dosis 2 Sebelum Keberangkatan
ANAK USIA <6 TAHUN	DIKECUALIKAN dari semua persyaratan

- Pelaku perjalanan wajib mengunduh aplikasi PeduliLindungi dan Mengisi E-Hac
- Berdasarkan Surat Edaran Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) yang berlaku mulai 17 Juli 2022

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Pelin) Cabang Makassar
 Branch Office : Jl. Seroberinggallu No. 14, Makassar 90113
 Telp : 0411 - 3614001 | Fax : 0411-3621296, 3634728 | Email : makassar@pelin.co.id
 Call Center : 021-392 | www.pelin.co.id

Lampiran 10
Struktur Organisasi




Lampiran 11
Tampilan tiket kapal laut PT.Pelni




Lampiran 12

Tampilan kode booking tiket kapal laut PT.Pelni


Bukti Pembayaran Tiket PELNI dicetak oleh : **pln, pelni sqv**
 Bukti Pembayaran ini harus sesuai dengan kartu identitas (KTP, SIM atau Passport)







KODE BOOKING : BQ2GUJ



BQ2GUJ



Pemesanan		Jadwal Keberangkatan	
Nomor Telepon Pemesan	081	Kapal	115-KM.TILONGKABILA
Waktu Cetak	25/07/2022 05:43	Kelas	EKO
Nama Petugas	DHEA ANANDA MAYANGSARI	Voyage	13
		Tgl/Jam Keberangkatan	25/07/2022 07:00
		Tgl/Jam Tiba	26/07/2022 09:00
		Embarkasi	MAKASSAR-2
		Debarikasi	BIMA-2

Pax	Barcode	Nama	Nomor ID	Jenis Kelamin	Tipe Penumpang	Umur	Deck	Nomor Kabin	Harga Tiket	Biaya Adm	Total Harga
1		ST MARIAM	5205025111740001	WANITA	DEWASA	47	-	Non Seat	Rp. 209.000	Rp. 0	Rp. 209.000
2		SUDARMIN	5205021506700004	PRIA	DEWASA	52	-	Non Seat	Rp. 209.000	Rp. 0	Rp. 209.000
3		SUBHAN	5205022011010001	PRIA	DEWASA	20	-	Non Seat	Rp. 209.000	Rp. 0	Rp. 209.000
4		SONAM PUTRI AULYA	5205024405010001	WANITA	DEWASA	21	-	Non Seat	Rp. 209.000	Rp. 0	Rp. 209.000
TOTAL											836.000


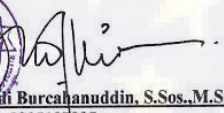
Syarat & Ketentuan

- Bukti pembayaran ini tidak berlaku sebagai dokumen yang sah bagi penumpang untuk naik ke atas kapal, wajib ditukar menjadi tiket/boarding pass selambat-lambatnya 3 (tiga) jam sebelum keberangkatan kapal.
- Selama Pandemi Covid-19, Calon Penumpang wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - Calon Penumpang Wajib Memiliki Surat Keterangan Bebas Covid-19 dari hasil PCR / Rapid Test / GeNose terbaru dengan hasil Negatif / Non-Reaktif dan masih berlaku (sesuai ketentuan / ketetapan Pemerintah) yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit atau Fasilitas Kesehatan yang diakui Pemerintah;
 - Calon Penumpang wajib datang ke Pelabuhan maksimal 3 (tiga) jam sebelum keberangkatan Kapal untuk dilakukan verifikasi dan validasi Surat Keterangan Bebas Covid-19 oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) serta melakukan pencetakan tiket atau boarding pass;
 - Calon Penumpang wajib memperhatikan syarat masuk di pelabuhan tujuan yang dapat di cek melalui link : <http://bit.ly/dafarpelabuhan>;
- Calon Penumpang yang ditolak masuk di Pelabuhan tujuan karena tidak melengkapi persyaratan yang telah disebutkan, bukan menjadi tanggung jawab PT.PELNI (Persero)
- Calon Penumpang wajib menjalankan Protokol Kesehatan 3M (Memakai Masker, Mencuci Tangan dan Menjaga Jarak) selama berada di atas Kapal.

Bukti pembelian ini dapat ditukar menjadi tiket di cabang PT. PELNI(Persero), kecuali bagi calon penumpang dengan Pelabuhan keberangkatan Tg. Priok, Semarang, Surabaya, Makassar, Belawan, Ambon, Bitung, Benoa, Balikpapan, dan Bau-Bau. Penukaran boarding pass dapat dilakukan di terminal keberangkatan penumpang mulai 24 jam sebelum keberangkatan kapal.

Lampiran 13

Surat Izin Melakukan Penelitian

		UNIVERSITAS BOSOWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jalan Urip Sumoharjo Km. 4, Gd. 1 Lt. 7, Makassar-Sulawesi Selatan 90231 Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 123, Faks. 0411 424 568 Email: info@unibos.ac.id, http://www.unibos.ac.id
Nomor	: A.397/FSP/UNIBOS/VI/2022	
Lampiran	: 1 (satu) rangkap Proposal Skripsi	
Perihal	: Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi	
Kepada Yth, Kepala Cabang PT.Pelni Cabang Makassar		
Di- Makassar		
Dengan hormat, Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Penulisan Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, maka kami mohon kiranya kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :		
Nama	: Dinah Hanifah	
NIM	: 4518021013	
Judul penelitian	: Administrasi Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut Di PT.Pelni Cabang Makassar	
Tempat	: Di Kantor PT.Pelni Cabang Makassar	
Waktu	: Juli- Agustus 2022	
Untuk dapat diberi bantuan dalam memperoleh data dan informasi serta pengambilan data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir/Penyusunan Skripsi tersebut.		
Demikian harapan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.		
Makassar, 05 Juli 2022 Dekan Fisip Unibos,  Di. Andi Burcahanuddin, S.Sos., M.Si NIDN : 0905107005		
Tembusan : 1. Arsip		

Lampiran 14

Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

AKHLAK
AMANAH · BERTAMBAH KELENGKAPAN
LOYAL · ADAPTIF · KOLABORATIF

PELAYARAN NASIONAL INDONESIA
PELNI


Nomor : 16.08/893/241/2022
Perihal : Penelitian Sdr. Dinah Hanifah
Lampiran : -

Makassar, 16 Agustus 2022

Kepada Yth.
Dekan Fisip
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bosowa
Di -
Makassar

Dengan hormat,

1. Berdasarkan surat permohonan dari Universitas Bosowa No.A.397/FSP/UNIBOS/VI/2022 perihal permintaan izin penelitian penyusunan skripsi Sdr. Dinah Hanifah (Terlampir)
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Bersama ini kami sampaikan bahwa Sdr. Dinah Hanifah – NIM 4518021013 telah menyelesaikan penelitian penyusunan skripsi melalui pengambilan data serta informasi di kantor PT. PELNI (Persero) Cabang Makassar periode bulan Juli – Agustus 2022.
3. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Bagian Administrasi

Anwar Sahibe
Nrp.06847

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)
Cabang Makassar

Branch Office : Jl. Sawerigading No. 14, Makassar 90113
Telp : 0411 – 3614801 | Fax : 0411-3631395, 3614723 | Email : makassar@pelni.co.id
Call Center : 021-162 | www.pelni.co.id

Scanned with CamScanner