

**PELAYANAN PENUMPANG PADA KM DHARMA KARTIKA II
PT DHARMA LAUTAN UTAMA DI PELABUHAN
TANJUNG PERAK SURABAYA**

Hardi, Annisa Oktaviani Rustandi

Akademi Pelayaran Nasional APN Surakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan 1). untuk mengetahui pelayanan penumpang kapal. 2). Untuk mengetahui penyebab keterlambatan keberangkatan kapal 3). Untuk mengetahui penumpang memilih jasa angkutan KM. Dharma Kartika II.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dilaksanakan di PT Dharma Lautan Utama Surabaya selama tiga bulan. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data yang telah terkumpul oleh peneliti kemudian dilakukan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Sedangkan informasi dalam penelitian ini adalah Staf Layanan Jasa PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak.

Hasil penelitian ini adalah : 1). Fasilitas Pelayanan pada kapal KM. Dharma Kartika II KM. Dharma Kartika II juga menyediakan beberapa ruangan seperti ruang difabel, ruang ibu menyusui, ruang merokok, ruang informasi, ruang cafetaria, ruang bermain anak dan ruang bersantai. Proses peningkatan pelayanan kualitas fasilitas dan pelayanan berjalan lancar dan mengalami peningkatan layanan kebersihan, Layanan pemutaran Televisi, Layanan makan, Layanan hiburan, Layanan paket Welcome, Layanan Laundry di atas kapal 2) Faktor keterlambatan keberangkatan kapal disebabkan oleh: Keterbatasan Dermaga karena Panjang 40 km, lebar 100 m dan kedalaman 9,5m. keterbatasan area dermaga ini tidak sebanding dengan banyaknya kapal yang bersandar, Cuaca buruk, Proses pemuatan dan pembongkaran dan Keterlambatan kedatangan penumpang 3) Faktor -faktor pertimbangan penumpang memilih angkutan KM. Dharma Kartika II. Jadwal keberangkatan, Kenyamanan kapal, Rute pelayaran, Keamanan, Harga tiket.

Kata Kunci : Pelayanan Penumpang, Penyebab Keterlambatan, Jasa Angkutan

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang dikenal sebagai negara maritim karena sebagian besar luas wilayahnya merupakan perairan dan terdiri atas pulau pulau. Oleh sebab itu sarana transportasi laut sangat penting untuk menghubungkan pulau – pulau yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu transportasi laut adalah angkutan laut yang berupa kapal. Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut. Angkutan kapal laut merupakan usaha perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang penyedia jasa angkutan laut. Jasa angkutan laut meliputi jasa angkutan penumpang dan muatan barang.

Transportasi laut mempunyai peranan yang sangat penting di negara Indonesia. Armada angkutan laut yang mendukung dapat meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa, dimana Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Jasa angkutan laut tersebut

dapat mendorong terjadinya perpindahan barang dan manusia antar pulau sehingga membantu kelangsungan kehidupan dan meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia.

Angkutan laut mempunyai karakteristik pengangkutan secara nasional yang dapat menjangkau seluruh wilayah melalui perairan perlu dikembangkan potensi dan ditingkatkan perannya sebagai penghubung antar wilayah, baik nasional maupun internasional termasuk lintas batas.

Karena itu digunakan sebagai sarana untuk menunjang, mendorong, dan menggerakkan pembangunan nasional dalam upaya peningkatan kesejahteraan rakyat serta menjadi perekat Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam menunjang perekonomian nasional peranan industri angkutan laut sangatlah penting dan tidak tergantikan, yaitu

sebagai infrastruktur sarana yaitu alat transportasi. Dengan wilayah Indonesia yang memiliki lebih dari 17.380 pulau dan 60% lebih wilayahnya terdiri dari air, maka untuk menjamin kelancaran distribusi barang (logistik) dan jasa ke seluruh Indonesia menjadi tugas yang tidak mudah, baik untuk pemerintah maupun sektor swasta.

Menginspirasi pendiri perusahaan untuk membuat perusahaan pelayaran nasional yang akan membuat publik dalam melancarkan aliran penumpang, barang, dan kendaraan keseluruh wilayah negeri. Perusahaan ini diberi nama "PT. Dharma Lautan Utama" dengan tujuan utama untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan mencapai perbaikan kesejahteraan masyarakat. Kata "Dharma" berarti pengabdian total kepada masyarakat dan bangsa, sedangkan "Lautan Utama" mencerminkan laut adalah komponen utama. Sejak awal berdirinya perusahaan ini, kami telah mempunyai komitmen yang sangat tinggi pada perlindungan jiwa, aset, dan lingkungan laut. Karena tanpa itu semua, keberadaan usaha pelayaran ini tidak akan memberikan nilai dan manfaat bagi masyarakat luas.

PT. Dharma Lautan Utama adalah sebuah perusahaan yang melayani transportasi laut dan penyeberangan feri di seluruh Indonesia yang diperuntukkan terutama dari golongan menengah kebawah. Hal itu menyebabkan muatan disegala lini harus sesuai dengan kemampuan pengguna, akan tetapi PT. Dharma Lautan Utama dalam memberikan layanan transaksi pemesanan tiket masih menggunakan sarana komunikasi telepon, atau pelanggan langsung ke tempat penjualan tiket, hal ini dapat menyulitkan pelanggan yang tidak mempunyai waktu untuk datang ke tempat penjualan tiket untuk memesan tiket kapal dan mencari informasi mengenai tarif dan jadwal keberangkatan.

PT. Dharma Lautan Utama berkesinambungan terus meningkatkan kualitas armada. Mutu SDM dalam upaya memberikan layanan prima berupa tersedianya kapasitasmuat terpasang dan tepat waktu, layanan keselamatan, dan keamanan sesuai dengan aturan International Maritime Organization (IMO) yang telah diratifikasi oleh Pemerintah Indonesia, serta layanan kenyamanan dalam pelayaran. Layanan-layanan tersebut selama ini telah kami berikan jauh

diatas Standar Layanan Kelas Ekonomi (Beyond Economy Class) dengan menggunakan tarif ekonomi.

Persaingan armada transportasi penghubung antar pulau-pulau di Indonesia terus berkembang. Ini dapat kita lihat dengan terus bertambahnya armada dan pelayanan super ekstra. Ini pula yang dilakukan oleh perusahaan kapal terbesar di Indonesia. Tak hanya kapal berukuran besar yang berfungsi untuk mengangkut logistik. Namun, kini kemewahan dan kenyamanan penumpang terus menjadi prioritas.

KM. Dharma Kartika II pun menjadi salah satu di antara kapal besar dengan interior mewah. Kapal buatan Jepang dengan panjang 153 m dan lebar 25 m ini lengkap dengan fasilitas premium. Kapal yang telah termodifikasi dengan kebutuhan pelayaran di Indonesia ini lengkap dengan fasilitas layaknya kapal pesiar. Demi menunjang kelancaran kegiatan pelayaran, fasilitas sarana dan prasarana di KM Dharma Kartika II harus memenuhi standar pelayanan minimum untuk menciptakan suatu kenyamanan dan keamanan bagi penumpang pengguna KM Dharma Kartika II.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dipilih judul "Upaya peningkatan pelayanan terhadap kepuasan penumpang di KM Dharma Kartika II PT Dharma Lautan Utama di Pelabuhan Tanjung Perak".

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa faktor masalah yaitu :1). Ketidakpuasan pengguna jasa yang disebabkan oleh fasilitas dan proses pelayanan 2). Ketidaksesuaian jadwal keberangkatan pada kapal 3). Proses Kualitas Pelayanan yang disebabkan oleh Sumber Daya Manusia yang kurang memadai

Dari uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini adalah : 1). Apakah fasilitas sudah memenuhi standar yang diberikan PT.Dharma Lautan Utama pada kapal 2). Mengapa terjadi keterlambatan keberangkatan pada kapal 3). Apa faktor-faktor pertimbangan penumpang dalam memilih jasa angkutan kapal

Tujuan Penelitian adalah 1). Untuk mengetahui layanan pada kapal, 2). Untuk mengetahui penyebab keterlambatan keberangkatan kapal, 3). Untuk mengetahui faktor penumpang memilih angkutan KM. Dharma Kartika II

KAJIAN TEORI

Layanan atau pelayanan secara umum adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan menurut Gronroos (1990:27) menjelaskan dalam buku Manajemen Pelayanan karya Ratminto dan Winarsih (2005) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan. Zeithaml (1998) dalam Kuswanto (2009) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan jasa identik dengan mutu dari usaha itu sendiri, sehingga usaha untuk meningkatkan pelayanan selalu dilakukan agar dapat memaksimalkan kualitas. Tjiptono (2019) layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya. Pada saat sekarang ini pengertian layanan tidak terbatas pada distribusi fisik saja, bahkan sudah menjadi bentuk usaha yang sangat banyak ragamnya serta sangat dibutuhkan pada masyarakat modern ini.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Di dalamnya dapat dilihat dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap hal yang dapat menimbulkan kepuasan sepenuhnya pada setiap penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan. Ada lima pokok dimensi kualitas pelayanan menurut pakar pemasaran, Berry dan Parasuraman seperti dikutip oleh Rianto Al-Arif (2010:197), antara lain sebagai berikut: 1) Bukti langsung (tangibles) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, 2) Keandalan (reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. 3) Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan

para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan daya tanggap. 4) Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko atau keraguraguan 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Kepuasan penumpang merupakan perasaan dimana produk telah sesuai atau melebihi harapan konsumen. Perusahaan yang memiliki reputasi dalam memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen dengan melakukan sesuatu yang berbeda dibandingkan dengan para kompetitornya (lamb, dkk dalam Wiratama, 2014). Untuk mengetahui keinginan pangsa pasar perlu adanya pemahaman perilaku konsumen yaitu tugas penting bagi para pemasar. Tugas para pemasar untuk mencoba memahami perilaku pembelian konsumen agar mereka dapat menawarkan kepuasan yang lebih besar kepada konsumen. Tapi bagaimanapun juga titik jenuh konsumen terhadap produk yang pasti akan mengalami kejenuhan. Bahkan diantara beberapa pemasar masih ada yang belum menerapkan konsep pemasaran sehingga mereka tidak berorientasi pada konsumen dan tidak menyadari tujuan utama adalah kepuasan konsumen. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Sulistiyowati dan Mulatsih, 2016). Perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggannya. Pelanggan akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan membagi perasaan puasnya dan pengalamannya dengan pelanggan lain, serta dapat menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan (Irawan dalam Sulistiyowati dan Mulatsih, 2016).

Lebih jauh lagi karena alat menganalisis perilaku konsumen tidak pasti, para pemasar kemungkinan tidak mampu menetapkan secara akurat apa sebenarnya yang dapat memuaskan para pembeli. Sekalipun para pemasar mengetahui faktor yang meningkatkan kepuasan konsumen, mereka belum tentu bisa

memenuhi 10 faktor tersebut. Pada dasarnya belum dicapai kesepakatan mengenai konsep kepuasan konsumen. Ini terlihat bahwa dari perbedaan definisi terhadap kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh banyak para ahli (Wiratama, 2014). Menurut (Kotler dalam Wiratama, 2014) secara umum menyebutkan kepuasan adalah perasaan atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Berarti dapat disimpulkan bahwa suatu kinerja yang diharapkan berada dibawah dari harapan, maka pembeli tidak merasa terpuaskan. Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin "satis" yang artinya cukup baik, memadai dan dari kata "facto" yang berarti melakukan atau membuat sesuatu yang memadai (Tjiptono dalam Wiratama, 2014). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan pelanggan (Engel dalam Mardikawati dan Farida, 2013).

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar dalam Azhari, dkk, 2016). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Day dalam Azhari, dkk, 2016). Dengan demikian pelayanan, harga tiket serta fasilitas menjadi suatu hal penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Perusahaan-perusahaan yang mampu mewujudkan semua hal ini akan mendapatkan tempat di mata pelanggan, dan sebaliknya, perusahaan yang mengabaikan hal ini akan ditinggalkan pelanggan. Pemberitahuan kepada bea cukai

Pelabuhan menurut peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 69 Tahun 2001, adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat bersandar, berlabuh, naik turun penumpang

dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan.

Adapun jenis-jenis Pelabuhan menurut undang-undang No.17 Tahun 2008 yaitu sebagai berikut: 1). Pelabuhan Utama yaitu pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri dan internasional, alih muat angkutan laut dalam negeri dan internasional dalam jumlah besar, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antarprovinsi. 2). Pelabuhan Pengumpul yaitu pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah menengah, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antarprovinsi. 3). Pelabuhan Pengumpan yaitu pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpul, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan dalam provinsi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diteliti. Penelitian ini dilakukan selama 6 pada di PT Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya. Subyek dan informan adalah pegawai PT Dharma Lautan Utama.

Metode pengumpulan data yang digunakan Observasi, Wawancara, Studi

Pustaka. Untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Analisis data dengan cara mengurutkan, mengelompokan, sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab dengan

HASIL PENELITIAN

PT Dharma Lautan Utama merupakan perusahaan yang melayani transportasi laut, serta penyeberangan Feri di seluruh Indonesia. Pada tanggal 15 Februari 1976 Perusahaan ini didirikan oleh Alm. Bapak Soekarno yang secara resmi menjadi Presiden Direktur Perusahaan. Pada awalnya, PT. Dharma Lautan Utama (PT. DLU) hanya mengoperasikan tiga (3) buah kapal feri yang disewa oleh PJKA. Pada tahun tersebut, PT. DLU berhasil membangun sebuah kapal baru. Kapal pertama tersebut diberi nama KMP. Joko Tole yang beroperasi pada lintasan Ujung – Kamal. Berlanjut pada bulan Juni 1977, PT Dharma Lautan Utama mengoperasikan kapal kedua dengan nama KMP. Trunojoyo di jalur Ujung – Kamal.

Pada tahun 1980, Soekarno meninggal dunia dan posisi sebagai Presiden Direktur digantikan oleh istrinya. Sebagai penerus perusahaan dan seorang ibu dari enam anak, Nyonya Soetartini Soekarno memiliki tanggung jawab besar untuk mewujudkan cita-cita dari PT Dharma Lautan Utama. Berlanjut pada bulan Mei 1989, muncul era baru dalam bisnis yang ditandai dengan dibukanya lintasan baru di luar pulau Jawa, yaitu Sember – Panajam, Balikpapan, Kalimantan Timur. April 1992 lintasan baru di Lombok Timur-Sumbawa kembali dibuka dan beroperasi dengan menggunakan KMP Dharma Cakra. Agustus 1992, adanya pembukaan jalur baru Lombok Barat-Bali dengan menggunakan KMP Dharma Kosala. Berlanjut Januari 1993, demi mendukung pertumbuhan ekonomi di bagian timur propinsi Jawa Timur, PT Dharma Lautan Utama membuka lintasan baru yang menghubungkan Jangkar – Kalianget dengan melintasi selat Madura. Untuk lintasan ini menggunakan KMP Dharma Menggala. Juli 1995 PT Dharma Lautan Utama kembali mengembangkan layanan, dengan membuka lintasan baru yang menghubungkan Jawa (Ketapang) – Bali (Gilimanuk) menggunakan

mudah. Dalam proses analisis data terdapat tiga komponen utama yang harus benar-benar dipahami oleh setiap peneliti kualitatif. Tiga komponen utama ters 1). Reduksi Data, 2), Penyajian Data dan 3). Penarikan Kesimpulan.

KMP Dharma Badra. KM. Dharma Kencana pada April 1998, melakukan ekspansi bisnis yang ditandai dengan pembukuan rute transportasi jarak jauh, seperti lintasan Jawa (Surabaya –Semarang), Kalimantan (Banjarmasin-Sampit). Jalur-jalur ini adalah poros ekonomi utama antar kedua pulau. Tahun 2000, perusahaan ini melakukan pembukaan rute transportasi jarak jauh lainnya, yaitu lintasan Ujung Pandang, Bau-Bau, Ende, Maumere, dan Kupang.

PT Dharma Lautan Utama mengoperasikan 24 kapal untuk melayani 18 rute perjalanan di perairan Indonesia. 2006. Kami meluncurkan logo baru yang merefleksikan dinamika perusahaan selama lebih dari tiga dekade dan menunjukkan komitmen kami untuk selalumeningkatkan kualitas layanan. Hal ini juga untuk menandai dirgahayu perusahaan ke-30. Kami juga mengembangkan kantor pusat kami dengan membangun gedung berlantai empat yang terletak di depan kantor pusat lama. Januari 2007. Ir. Bambang Harjo S menggantikan posisi Ibu Hj. Soetartini Soekarno sebagai Direktur Utama.

September 2007. Pengadaan fasilitas perawatan kapal, yaitu PT. Adiluhung Saranasegara Indonesia. Maret 2008. Pembukaan cabang baru lintas Sape (P.Sumbawa) – Labuhan Bajo (P.Flores). Juli 2008. Pembukaan cabang baru lintas Merak (P.Jawa) – Bakauheni (P.Sumatera)\ Adapun layanan yang disediakan oleh PT Dharma Lautan Utamadiantaranya: 1). Penyeberangan Jarak Pendek, Secara umum, bidang usaha awal yang kami rintis adalah penyedia jasa transportasi laut jarak pendek (menghubungkan dua pulau ,bersebelahan dengan jarak kurang dari 20.mil) dengan biaya yang ekonomis. 2). Penyeberangan Jarak Jauh, Dengan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki selama lebih dari tiga puluh tahun, PT Dharma Lautan Utama kemudian memberanikan diri untuk memperluas wilayah operasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat pemakai jasa sejak tahun

1998. Lintasan transportasi jarak jauh pertama kami adalah Surabaya – Banjarmasin.

Pada kapal KM . Dharma Kartika II 4 (empat) kelas penumpang yaitu: Ruang tidur ekonomi 1 dan 2, Kamar Kelas 3, Kamar Kelas 2, Kamar Kelas 3 dan Vip. Ruang tidur ekonomi 1 berkapasitas 68, ruang tidur ekonomi 2 berkapasitas 46. Kamar kelas 3

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan hasil analisis maka untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, dengan ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1). Untuk pelayanan penumpang KM. Dharma Kartika II PT. Dharma Lautan Utama dengan a). kebersihan yaitu membersihkan area kapal. Pembersian ini bertujuan untuk menjaga kenyamanan dan kesehatan para penumpang. Kebersihan sangat di tekankan oleh direktur utama karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen/penumpang dan menjadi daya tarik penumpang. Untuk mengontrol suatu kebersihan pada kapal petugas layanan jasa akan mengecek serta membawa formulir ceklist laporan layanan kebersihan serta mendokumentasikan jika masih ada space yang masih kotor, b) Layanan pemutaran televisi, Layanan pemutaran televisi juga termasuk dalam fasilitas yang di berikan oleh PT. Dharma Lautan Utama c). Layanan Makan, Layanan makan Di KM. Dharma Kartika II menyajikan makanan dengan menggunakan kemasan bento, menu untuk makanan dewasa dan anak berbeda. Pada KM. Dharma.Kartika II rute Surabaya-Banjarmasin disediakan 2X makan. Sebelum makanan diserahkan kepada penumpang layanan jasa kapal ditugaskan untuk mengecek Kembali makanan yang telah siap tersebut apakah sudah memenuhi standar yang telah di tetapkan. d). Layanan Hiburan. Layanan hiburan merupakan salah satu dari beberapa fasilitas layanan yang lainnya. Fasilitas ini sangat diminati terutama oleh penumpang sopir/pengemudi.. 2). Faktor dan upaya menangani keterlambatan keberangkatan KM. Dharma Kartika II adalah a). Keterbatasan Dermaga. Pelabuhan tajung perak milik Perusahaan PT. Pelindo III (Persero) dengan Panjang 1.450m, lebar 15m dan kedalaman 9,5m. keterbatasan area dermaga yang tidak sebanding dengan banyaknya kapal yang bersandar. Oleh karena itu kapal KM. Dharma

tersedia 16 kamar. Ruang kelas 2 tersedia 54 kamar. Ruang Vip tersedia 50 kamar.

KM. Dharma Kartika II juga menyediakan beberapa ruangan seperti ruang difabel, ruang ibu menyusui, ruang merokok, ruang informasi, ruang cafetaria, ruang bermain anak dan ruang bersantai.

Kartika II sering mengalami kemunduran jadwal kapal berangkat atau sandar. Upaya untuk menangani keterbatasan penggunaan dermaga Kapal KM. Dharma Kartika II, Koordinasikan dengan operator kapal, Buat jadwal penggunaan dermaga yang terencana dengan baik, mengatur waktu kedatangan dan keberangkatan kapal untuk memaksimalkan penggunaan dermaga yang tersedia. b). Cuaca Buruk. Dalam proses pelayaran, selain kesalahan manusia factor cuaca juga sangat berpengaruh dalam menentukan keselamatan bagi awak kapal dan kapal, serta menunda keberangkatan atau pengiriman hingga kondisi membaik untuk menjaga keselamatan. Upaya untuk menangani keterlambatan keberangkatan Kapal KM. Dharma Kartika II adalah Pemantauan Cuaca Gunakan sistem pemantauan cuaca untuk merencanakan jadwal keberangkatan dengan lebih baik, Penjadwalan Fleksibel: Sediakan jadwal keberangkatan yang fleksibel untuk mengantisipasi kemungkinan perubahan cuaca, Sediakan dermaga sementara atau area tambahan yang dapat digunakan dalam situasi puncak atau saat dermaga utama penuh, Komunikasi: Informasikan kepada penumpang dan pihak terkait jika ada penundaan karena cuaca buruk dan beri tahu mereka tentang estimasi waktu keberangkatan yang baru c). Proses Pemuatan dan Pembongkaran. Proses Pemuatan dan Pembongkaran: Proses yang tidak efisien dalam pemuatan dan pembongkaran barang juga berkontribusi terhadap keterlambatan. Persiapan ruang muat yang tidak optimal dan kurangnya disiplin dalam penggunaan alat keselamatan dapat memperlambat proses ini. Upaya untuk menangani proses pemuatan dan pembongkaran Kapal KM. Dharma Kartika II melalui. Mengembangkan infrastruktur pelabuhan untuk mempercepat proses naik dan turunnya penumpang serta barang. Penambahan akses yang lebih baik dapat mengurangi waktu tunggu, d). Keterlambatan Kedatangan Penumpang. Penumpang belum siap pada

waktu yang dijadwalkan dapat menyebabkan penundaan atau keterlambatan keberangkatan kapal. Upaya untuk menangani keterlambatan kedatangan penumpang; Berikan informasi dan pengingat kepada penumpang dan pengirim kargo mengenai waktu keberangkatan Informasi dan Pengingat dan batas waktu yang ditetapkan, Pengaturan Waktu: Pastikan waktu boarding dan pemuatan dilakukan sesuai jadwal.

3). Faktor penumpang memilih angkutan KM. Dharma Kartika II: a). Jadwal Keberangkatan, Penumpang umumnya memilih kapal yang memiliki jadwal keberangkatan yang sesuai dengan waktu yang diinginkan, b). Kenyamanan Kapal, kapal yang bersih, terawat, dan nyaman akan mempengaruhi keputusan penumpang, c). Ketersediaan rute pelayaran yang diinginkan oleh penumpang, d). Biaya tiket yang terjangkau dan sesuai dengan layanan yang di berikan merupakan factor penting bagi Sebagian penumpang, e). Keamanan penumpang akan memilih kapal yang dianggap aman dan memenuhi standar keselamatan pelayaran, f). Fasilitas Penyediaan fasilitas seperti makanan, minuman, dan kamar mandi yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Batti, Pieter, 1995, “Dasar-dasar peraturan keselamatan pelayaran”.
- BP3IP, 2003, “Manajemen Keselamatan Pelayaran Internasional”, Koperasi Pegawai Sejahtera : Jakarta.
- Imam, Buana Cahyadi 2022 Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kmp Dln Rute Oasis Lombok-Surabaya. undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Mataram
- Moloeng, Lexy J, 2004, “Metode Penelitian Kualitatif”, Rosda : Bandung.
- Nasution, 2003, “Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif”, Tarsito : Bandung.
- Nazir, 1988. “Metode Penelitian”, Galia Indonesia : Jakarta.
- Poerwadarminto, 2002, “Kamus Besar Bahasa Indonesia”, Depdiknas, edisi III, Media Pustaka : Jakarta.
- Salim, Abbas, 1995, “Manajemen pelayaran niaga dan pelabuhan”, Pustaka Jaya Jakarta.
- Sudjadmiko, 2000, Beberapa Pengertian Dibiidang Pengawasan, GhaliaIndonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif) . Cv Allfabeta Bandung
- Sugiyono, 1999. Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung
- Sugiono, 1985, “kamus istilah pelayaran”, Depdikbud : Jakarta.
- Suryono Budi 2013 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi (Studi Kasus PO. Bus Safari Dharma Raya Temanggung)
- Sujarweni, V. Wiratna 2014, Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.