Jurnal Skripsi

STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN KAPAL AKSAR SAPUTRA 08 DI PELABUHAN NUSANTARA RAHA

IRAWATI

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kendari

ABSTRAK

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pelayanan pelanggan pada kapal Aksar saputra 08.Untuk mengetahui strategi meningkatkan pelayanan pelanggan kapal Aksar saputra 08.Untuk mengetahui pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08 dalam prespektif Ekonomi syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif analisis deskriptif yaitu mendeskripsakan tentang masalah yang akan diteliti. Penelitian kualitatif untuk mengkaji atau membuktikan kebenaran suatu teori yang sudah ada dikembangkan dengan menggunakan data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk Pelayanan pada kapal Aksar Saputra 08 sudah menunjukan bahwa telah memenuhi kebutuhan pelanggan terutama pada fasilitas kapal serta kebersihan kapal dimana hal ini dapat menimbulkan rasa nyaman bagi pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara para pelanggan kapal Aksar Saputr 08. Kapal aksar saputra 08 dalam meningkatkan kualitas pelayanannya melakukan berbagai strategi yakni meningkatkan sarana, dan prasarana yang ada, meningkaatkan kualitas kebersihan kapalnya, dan meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi para pelanggannya. Hal tersebut sesuai dengan respon positif yang diberikan oleh para pelanggannya bahwa mereka sangat puas dan senang terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak kapal Aksar Saputra 08. Dalam memberikan Pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08 sudah cukup bertanggung jawab serta dapat dipercaya dan harus memiliki sifat jujur sesuai dengan pelayanan pelanggan dalam prespektif islam yakni Amanah dan siddiq. Hal tersebut sesuia dengan hasil wawancara terhadap pelanggan kapal Aksar Saputra 08.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan, pelanggan, kapal, Ekonomi Islam

PENDAHULUAN

Kapal penumpang sebagai jasa transportasi penyebrangan antar pulau harus mengutamakan pelayanan kepada pelanggan dengan memenuhi standar. Namun masih saja ditemukan keresahaan konsumen terhadap pelayanan jasa angkutan transportasi laut yang digunakan. Pelayanan pelanggan sesuai standar yaitu yang telah ditetapkan pada peraturan Menteri perhubungan No. 39 tahun 2015 pasal 4 tentang standar pelayanan penumpang di dalam kapal angkutan penyebrangan. Terdapat 5 indikator standar pelayanan penumpang kapal antara lain keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. Seiring dengan perkembangnya waktu dan tuntutan kebutuhan masyarakat pun juga bertambah, maka pengelola jasa perlu menyiapkan sarana dan prasarana yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan. Oleh karena itu agar pelayanan dapat terlaksana secara efektif dan efesien, penting untuk menjalin kerjasama dengan instansi terkait seperti pemerintah daerah agar terjalin sinergi (Malisan & DESS, 2017).

Menurut Chip R. Bell dan Bilijack (2013), pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan nilai yang lain. Setiap konsumen pasti memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang aspek pelayanan dari suatu produk. Hal inilah yang sangat berpengaruh dalam pemilihan seorang konsumen dalam memilih suatu produk atau perusahaan yang menyalurkannya. Untuk merancang strategi pemasaran efektif, pemasar harus mengerti proses pemahaman konsumen, sehingga mereka dapat merancang informasi pemasaran dengan tepat. Hal ini tersebut membutuhkan pertimbangan karakteristik konsumen dan lingkungan dimana konsumen terpapar informasi.

Menurut Pasolong (2010) pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Monir (2003), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sementara itu, Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2004).

Penciptaan layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelangganya maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi.

Dengan menciptakan kualitas layanan diharapkan tidak ada lagi pelanggan yang merasa kecewa atas kualitas layanan yang rendah. Tinggi rendahnya mutu pelayanan jasa pelayaran yang disajikan oleh faktor-faktor sumber daya pelayaran dan interaksi kegiatan yang digerkan melalui proses atau prosedur tertentu dalam memanfaatkan sumber daya yang ada.

Kajian-kajian yang dilakukan mengenai meningkatkan pelayanan pelanggan pada kapal telah menyoroti : Eni Tri Wahyuni, Aan Rubiyanto: 2021 dengan judul "Peningkatan pelayanan calon penumpang kapal studi kasus di perusahaan pelayaran, hasilnya ialah penelitian ini menemukan bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap calon penumpan kapal, PT Atosim Lampung pelayaran melakukan pengembangan sistem pemesanan tiket secara online dan melakukan peningkatan pelayanan fasilitas kesehatan. Selanjutnya, Muhammad Yusuf Bactiar : 2021 dengan judul " strategi meningkatkan jumlah kunjungan kapal melalui pelayanan dokumen clerance kapal di PT. Bahari Eka Nusantara cabang Banjarmasin" hasil penelitianya menyatakan masalah mengenai apa penyebab pelayanan dokumen clerance kapal yang kurang optimal disebabkan oleh faktor Manusia, faktor sarana dan prasarana. Cara mengatasi pelayanan dokumen clerance kapal yang kurang optimal adalah, pelaksanakan pelatihan pada karyawan, penambahan sarana prasarana. Selanjutnya, Lis Lesmin, Dkk : 2021 dengan judul "strategi pelayanan perusahan jasa keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal, hasil penelitian menunjukan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh PT. Bahari Eka Nusantara sudah cukup baik, akan tetapi masih kurang maksimal karena faktor habis masa berlaku dokumen kapal, sistem down saat mengakses Inapornet, masih kurang telitinya karyawan perusahaan dalam memeriksa masa berlaku sertifikat kapal, kurangnya pengetahuannya SDM dalam mengakses sistem inapornet, jam kerja istansi pelabuhan yang dapay mempengaruhi proses kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga menghambat proses kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal. Dalam hal ini pelayanan merupakan suatu hal penting bagi pelanggan agar pelanggan kapal merasa puas, nyaman dan akan kembali menggunakan kembali jasa yang diberikan oleh kapal. Dari penelitian terdahulu diatas nampak bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan jumlah penumpang.

Pelayanan di Kapal Aksar saputra 08 yang masih kurang contohnya seperti kelebihan penumpang dilihat dari tahun ke tahun hal ini akan berdampak pada peningkatan pelayanan. Dan juga masalah ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu hal yang paling sering dikeluhkan oleh para penumpang. Perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan kapal lain, selain itu kapal Aksar saputra 08 agar dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan sehingga tercipta kepuasan bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dikarenakan untuk kemajuan perusahaan yang bersangkutan, menurut Atmawi (2004) kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan maksimal pengalaman pelanggan yang menyenangkan. Dengan pelayanan yang baik maka perusahaan akan dapat berkembang dengan baik sehingga pelanggan yang menggunakan

jasa pelayanan akan kembali lagi untuk menggunakan jasa perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha"

LANDASAN TEORI

Strategi

Chandler (Triton 2007) mengatakan : "Strategi adalah penetapan sasaran jangka panjang organisasi, serta penerapan serangkaian tindakan dan alokasi daya yang penting untuk mencapai tujuan tersebut." Untuk lebih memahami tentang strategi perlu diringkas mengenai komponen-komponen atau unsur-unsurnya. Faulkner dan Johnson (Trinton 2007) strategi memperhatikan dengan sungguh- sungguh arah jangka panjang dan cakupan organisasi.

Berbagai strategi untuk dapat menarik pelanggan, (PO Abas Sunaraya, dkk 2011) antara lain:

1. Melakukan inovasi produk baru atau tampil beda, mengikuti tren
2. Desain yang menarik, menambah kesan mewah
3. Harga yang terjangkau sehingga dapat dibeli oleh semua kalangan
4. Berikan dengan potongan minimum pembelian dengan jumlah tertentu
5. Berikan layanan sesuai janji atau sesuai keinginan pelanggan
6. Lakukan penjualan yang tingkat keramaiannya tinggi
7. Ikuti beberapa pameran untuk memperluas jaringan atau komunitas
8. Fokus pada satu produk sehingga spesialisasi dapat dicapai
9. Pilih produk yang ditempat tersebut belum ada. Bila sudah ada, pikirkan kekhasannya, cara penyajian atau pelayanannya
10. Buat standar operasi yang sederhana namun jelas
11. Tentukan target pasar, sesuaikan dengan lingkungan
12. Tentukan lokasi dan jam buka usaha dengan tepat
13. Kepuasan pelanggan haarus dinomor satukan
14. Usahakan agar pelayanan menggunakan prinsip tanpa complain (zero complain)

Pelayanan

Ratminto (2005), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuaan dan keberhasilan (Boediono, 2003). Menurut Pasuraman terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu :

1. Berwujud (tangible)
2. Keandalan (reliability)
3. Ketanggapan (responsiviness)
4. Jaminan dan Kepastian (assurance)
5. Empati (emphaty)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dalam mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1. Observasi Awal
   Data yang harus dikumpulkan dalam penelitian yakni penulis melihat bagaimana cara kapal Aksar Saputra 08 dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan serta strategi apa yang diberikan pelayanan terhadap pelanggan dan melihat bagaimana keadaan kapal Aksar Saputra 08 saat beroperasi.
2. Wawancara
   Dalam wawancara ini peneliti menanyakan strategi apa yang diberikan dalam pelayanan pelanggan serta bagaimana pelayanan yang dirasakan di kapal Aksar Saputra 08 dan bagaiaman kemanan dan kenyamanan yang dirasakan dalam kapal Aksar Saputra 08, bagaimana kebersihannya. Data tersebut diperoleh langsung dari pelanggan dan kapten dan crew kapal Aksar Saputra 08.
3. Dokumentasi
   Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan data dan mengadakan pencatatan terhadap data untuk memperoleh data sekunder yang meliputi sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada serta dokumentasi kapal dan hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian ini

Adapun aktifitas analisa data adalah data Reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

1. Data Reduction (Reduksi Data)
2. Data Display (Penyajian Data)
3. Klasifiksi Data
4. Data Conclusion Drawing/Verification

Dalam penelitian ini uji keabsahan data dilakukan dengan uji kreadibilitas data. Ada beberapa cara meningkatkan kredibilitas data (kepercayaan) tentang data hasil penelitian kualitatif antara lain:

1. Perpanjang Pengamatan Lapangan
2. Peningkatan Ketekunan
3. Trianggulasi

Hasil Penelitian

Pelayanan Pelanggan pada kapal Aksar Saputra 08

Pelayanan kapal merupakan jasa kegiatan operasional kapal mulai dari masuk hingga keluar pelabuhan. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak yang lain (Budiman, 2013).

Pelayaran merupakan sarana yang penting untuk menjaga keselamatan berlayar bagi berbagai macam kapal. Di bidang ekonomi, pelayaran masih diperlukan sebagai industri penunjang. Tak ada perlakuan khusus, sebagaimana diterapkan oleh negara-negaa maju. Menurut Undang–Undang RI 17 tahun 2008 tentang pelayaran, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan tenaga angin, tenaga mekanik, energy lainnya, ditarik atau ditunda, termaksud kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak perpindah-pindah.

Transportasi adalah suatu kendaraan yang digunakan dalam keguatan sehari-hari untuk melakukan aktivitas manusia saat ingin melewati sungai maupun laut. Dari tempat tuuan menuju ketempat tujuan tertentu dan keinginan tertentu. Yang didorong oleh tenaga canggih yakni mesin. Dengan itu, transportasi mempermudah manusia untuk melakukan kegiatan keppentingandan sehari-harinya. Fungsi transportasi sebagai sarana untuk mencapai daerah tujuan dan juga sarana pergerakan di tempat tujuan tersebut. Dengan fungsi tersebut maka, pemerintah Indonesia harus menupayakan fasilitas

transportasi yang memadai terutama untuk transportasi angkutan sungai dan laut.

Transportasi laut menuntut berbagai pelayanan yang berkualitas baik untuk kapal, muatan dan juga penumpangnya. Pelayanan transportasi laut sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan peraturan perundang-undanga tersebut diharapkan masyarakat transportasi laut mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum, terwujudnya sistem pelayanan yang baik dan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Pelayanan pelanggan pada Kapal Aksar Saputra 08 suduh cukup efektif dalam segi pelayanan kapal maupun fasilitas kapal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dari salah satu crew kapal Aksar Saputra 08 yakni bapak Mansur selaku kapten/nahkoda kapal mengatakan bahawa pihak kapal telah melakukan pelayanan pelanggan sesuai dengan SOP (standar Operasional prosedur) yang ada pada perusahaan. Beliau juga mengatakan mengenai kendala pada pelayanan pelanggan kapal itu dikarenakan masih ada pelanggan yang tidak mematuhi peraturan–peraturan yang ada pada kapal Aksar Saputra salah satunya perintah larangan merokok serta membuang sampah sembarangan di kapal. Hal ini dapat dilihat dari observasi peneliti pada saat di kapal bahwasanya masih banyak pelanggan yang merokok di dalam kapal, sedangkan sudah tertera peringatan larangan merokok dimana itu dapat menggangu pelanggan yang lain. Serta fasilitas yang berada di kelas ekonomi masih banyak yang mengeluh kepanasan, Begitupun juga dengan larangan membuang sampah sembarangan dimana peneliti melihat masih banyak pelanggan yang membuang samapah sembarangan sedangkan kapal Aksar Saputra 08 telah menyediakan fasilitas dengan adanya tempat sampah.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan yang ada pada Kapal Aksar Saputra 08 sudah cukup memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi hal ini kembali lagi terhadap pribadi pelanggan masing-masing, karena ada sebagian dari pelanggan yang masih acuh terhadap peraturan yang sudah sediakan oleh pihak kapal Aksar Saputra 08.

Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya. (Hamel dan Prahlad yang dikutip oleh Rangkuti 2002).

Pelayanan kapal merupakan jasa kegiatan operasional kapal mulai dari masuk hingga keluar pelabuhan. Sementara pelayanan kapal dalam kapal penumpang yang dimaksud adalah kegiatan operasional kapal yang diberikan terhadap pelanggannya guna memberikan rasa nyaman dan juga aman terhadap pelangannya. Standar pelayanan dalam sebuah kapal angkutan penyebrangan telah diatur oleh peraturan menteri perhubungan No 62 tahun 2019 yang sebelumnya dilakukan perubahan adalah permenhub

No 39 tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyebrangan.

Kapal aksar saputra 08 yang merupakan salah satu jenis angkutan umum yang beroperasi malam hari dipelabuhan nusantara Raha menuju pelabuhan Kendari. Dalam menjaga aktivitas kapal yakni memberikan layanan jasa angkutan kepada pelanggan, kapal tersebut berupaya memberikan kualitas pelyanan yang baik dalam hal ini sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada.

Namun, mengingat banyaknya pesaing bisnis para pelaku usaha tersebut harus berupaya keras menjaga nama baik perusahannya dan juga memberikan citra yang lebih baik pula kepada perusahannya. Sebagi salah satu jasa angkutan umum pihak kapal Aksar Saputra 08 juga berupaya keras untuk meningkatkan citra kapalnya dimata para pelanggannya. Meskipun pelayanan yang mereka berikan harus sesuai denngan standar operasional prosedur (SOP) pihak kapal tersebut tetap melakukan berbagai cara untuk tetap menjaga rasa percaya pelanggannya terhadap kapalnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menemukan bahwa kapal Aksar Saputra 08 melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya diantaranya yaitu meningkatkan lagi sarana dan prasarana yang ada, meningkatkan kualitas kebersihan kapalnya, dan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap pelanggannya.

1. Meningkatkan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang utama dalam tercapainya sebuah bisnis. Ketika sarananya atau fasilitasnya kurang memadai maka akan menghambat atau memberikan efek terhadap suatu bisnis tersebut.

Meskipun sarana dan prasarannya atau fasiltasnya di penuhi atau disediakan oleh pihak perusahan tempat kapal bekerjasama, Kapal Aksar Saputra 08 tetap berupaya meningkatkan fasilitasnya yakni dengan selalu mengecek keberfungsian alat-alat elektronik yang berada didalam kapal tersebut, dan pengecekkan kelayakan barang-barang penunjang dalam kapal tersebut, apabila pihak crew kapal menemukan terjadinya kerusakan atau ketidak layak pakainya salah satu sarana yang ada maka pihak kapal akan segera melaporkan kepada perusahaan untuk segera di perbaiki, hal ini dilakukan agar para pelanggan tidak merasa kekurangan fasilitas dan tetap memberikan respon postif terhadap pelayanan kapal Aksar Saputra 08 sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Beberapa respon negative diberikan oleh para pelanggan kapal Aksar Saputra 08, berdasarkan hasil penelitian penulis, masing-masing pelanggan kapal Aksar Saputra 08 merasa kurang puas terhadap fasilitas yang ada, mereka menyatakan bahwa kapal tersebut kurang baik dalam mengelola sarana dan prasarana yang ada sehingga mampu membuat pelangannya kurang nyaman. Kkapal Aksar Saputra 08 terus memperbaiki pelayananya serta terus memberikan daya tarik bagi para calon pelanggan baru kapal Aksar Saputra 08.

2. Meningkatkan kualitas kebersihan

Kebersihan merupakan sebagian dari iman. Bersih diartikan sebagai terbebas dari kotoran, kuman penyakit dan sebagainya. Kapal Aksar Saputra 08 demi memberikan rasa puas kepada pelanggannya melakukakn berbagai strategi dalam meningkatkan kualitas

pelayanannya yakni dengan menjaga dan meningkatkan kualitas kebersihannya.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa pihak kapal mengangkat 2 orang kelasi yang bekerja sebagai pembersih kapal setelah dan sebelum kapal beroperasi kembali. Tidak hanya 2 orang kelasi tersebut tetapi beberapa crew juga akan ikut turut serta dalam membantu membersihkan kapal tersebut, guna memastikan rasa nyaman akan tetap dirasakan oleh para pelanggan.

Pada tahapan pembersihan para kelasi juga menyeprotkan cairan disinfektan di sela-sela tempat tidur dan juga disetiap sudut-sudut ruangan untuk memastikan tingkat kebersihannya tetap terjaga dan para pelanggan bisa terbebas dari kuman-kuman penyakit yang mungkin dibawa oleh pelanggan sebelumnya.

Berkat hal tersebut para pelanggan memberikan respon postif terhadap pelayanan yang diberikan oleh kapal Aksar Saputra 08, menurut mereka crew kapal sangat memperhatikan kualitas kebersihannya yang membuat mereka meras senang dan juga nyaman karena tidak lagi takut akan tertular kuman-kuman penyakit yang mungkin dibawa oleh penumpang sebelumnya. Hal ini membuat pelanggan tersebut makin nyaman dan enggan menggunakan jasa kapal lain bahkan rela menunggu jadwal keberangakatan kapal tersebut. ini juga menjadi daya tarik kepada calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa layanan kapal Aksar Saputra 08.

3. Meningkatkan rasa aman dan nyaman

Aman dapat diartikan bebas dari ancaman bahaya, gangguan dan terlindungi, dan terhindar dari rasa takut (artikata.com, 2013). Sedangkan nyaman dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang merasakan sebuah ketenangan didalamnya.

Kapal aksar saputra 08 dalam hal meberikan rasa aman dan nyaman terhadap pelangganya pihak crew kapal mengadakan satu buah ruangan sebagai tempat penitipan barang bawaan para pelangganya agar pelanggan tersebut tetap measa nyaman dalam bepergian. Dalam menjaga adanya tindakan kriminalitas yang terjadi diatas kapal dan tetap menjaga keamanaan para pelanggannya kapal Aksar Saputra 08 memasang beberapa kamera cctv di setiap sudut-sudut ruangan yang ada dikapal, hal ditemukan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Tidak hanya itu, demi tetap menjaga keamaan dan kenyamanan para pelanggan pihak kapal dengan perusahaan teleh resmi bekerjasama dengan perusahaan asuransi, hal ini dilakukan karena apabila terjadi sesuatu diatas kapal maka kerugian yang dialami oleh pihak penumpang akan ditanggung oleh perusahaan asuransi tersebut. Akan tetapi hal ini hanya berlaku bagi para penmpang yang memiliki tiket resmi kapal Aksar Saputra 08, berbeda dengan penumpang yang menggunakan jasa calo kapal penumpang tersebut tidak bisa mengklaim kerugian yang dialaminya dikarenakan nama penumpang tersebut tidak resmi terdaftar dalam data daftar penumpang kapal Aksar Saputra 08 yang ada.

Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Dalam Prespektif Ekonomi Syariah

Menegenai pelayanan pelanggan dalam hubungannya dengan kinerja atau bisnis, islam telah mengetahui bahwa setiap orang maupun organisasi memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Pelayanan yang berkualitas adalah

apbila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan tentram dan memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat talli silahturami diantaara kedua belah pihak.

Menurut Didin Hafidin dan Hermawan Karajaya, mengatakan terdapat nilai-nilai islami yang haarus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu: (Didin dan Hermawan, 2003).

1. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M. Ismail Susanto menyatakan bahwa, amanah berarti terpercaya dan tanggung jawab. Amanah di tampilkan dalam ketatapan janji dengan keterbukaan kejujuran. Pelayanan yang optmal dan berbuat yang terbaik. Dalam segala hal, setiap amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat, sebagaimana Allah berfirman dalam QS. An-Nisa/4: 58, sebagai berikut :

۞إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرٗا

Terjemahnya :

“sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantaramanusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajran yang sebaik-sebauknya kepadamu. Sesungguuhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa menegaskan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanah kepada orang yang berhak menerimanya. Sifat amanah haarus dimiliki oleh setiap muslim. Amanah dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik), termasuk yang memilih pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masayarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa kapten atau Nahkoda kapal Aksar Saputra 08 sudah dapat dikatakan amanah (bertanggung jawab) terhadap pelanggan hal ini disampaikan langsung oleh bapak Mansur selaku kapten/Nahkoda kapal bahwasanya bentuk pertanggungg jawaban dari pihak kapal yaituh pada saat pelanggan melakukan transaksi pembelian tiket yang resmi di loket maka pelanggan secara langsung telah mendaptkan asuran jiwa yang tertera pada halaman belakang tiket.

2. Siddiq (Kejujuran)

Sidiq memiliki arti benar. Rasul memiliki sifat wajib benar, baik dalam perkataan atau perbuatannya. Semua rasul yang diutus untuk menyampaikan wahyu dari Allah SWT melakukan tugasnya dengan benar. Mereka berdakwah melalui perkataan dan perbuatan. Perkataan dan perbuatan mereka yang dijamin kebenarannya selalu menjadi teladan bagi pengikut mereka. Allah SWT berfirman dalam surah An- Nahl Ayat 105 yang berbunyi:

ءَايَٰتِ إِنَّمَا يَفۡتَرِي ٱلۡكَذِبَ ٱلَّذِينَ لَا يُؤۡمِنُونَ بِ ٱللَّهِۖ وَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلۡكَٰذِبُونَ

Terjemahnya :

Sesungguhnya yang mengada-adakan kebongan, hanyalah orang-orang yang tidak beriman kepada ayat-ayat Allah, dan mereka itulah orang-orang pendusta.

Dari ayat di atas maka seoarang personel (awak kapal) harus bersikap jujur karena dengan adanya kejujuran dan tidak berbohong terhadap sesuatu maka tidak adanya dusta yang tersembunyi yang dilakukan oleh pihak kapal kepada pelanggan, perusahaan dan juga Allah SWT.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa Kapal Aksar Saputra 08 sudah cukup jujur ini dapat dilihat dari hasil wawancara terhadap pelanggan yang sudah pernah kelupaan barang bawaanya dimana beliau mengatakan bahwa pihak kapal telah mengamankan barangnya ditempat penitipan barang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pihak kapal sudah berlaku jujur terhadap pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kapal aksar saputra 08 melalui analisis terhadap data-data yang telah dikumpulkan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dalam penelitian ini, maka peneliti dapat menyimpulkan:

1. Untuk Pelayanan pada kapal Aksar Saputra 08 sudah menunjukan bahwa telah memenuhi kebutuhan pelanggan akan tetapi dari hasil wawancara serta observaasi penelis menemukan fasilitas pada kapal masih kurang efektif terutama pada kelas ekonomi. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara para pelanggan kapal Aksar Saputr 08.
2. Kapal aksar saputra 08 dalam meningkatkan kualitas pelayanannya melakukan berbagai strategi yakni meningkatkan sarana, dan prasarana yang ada, meningkaatkan kualitas kebersihan kapalnya, dan meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi para pelanggannya. Hal tersebut sesuai dengan respon positif yang diberikan oleh para pelanggannya bahwa mereka kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak kapal Aksar Saputra 08.
3. Dalam memberikan Pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08 sudah cukup bertanggung jawab serta dapat dipercaya dan harus memiliki sifat jujur sesuai dengan pelayanan pelanggan dalam prespektif islam yakni Amanah dan siddiq. Hal tersebut sesuia dengan hasil wawancara terhadap pelanggan kapal Aksar Saputra 08.

DAFTAR PUSTAKA

Aan Komariah, 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Arianto, Nurmin. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung . Skripsi, Universitas Pumulang. Di akses dari http://openjurnal. unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856

Al-Qur’an KEMENAG In Word.

Boediono, 2003, Pelayanan Prima Perpajakan, Rineka Cipta, Jakarta

Daryanto, Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media

Djam’an Satori, 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Elvan, S. A., Hindianthoro, S., & Yahya. (2019). Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama Di Tanjung Priok Jakarta. Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim, 1(1), 37–45. https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v1i1.11

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. 2006. Service Management. New York:McGraw-Hill. https://www.kajianpustaka.com/2022/01/pelayanan- pelanggan.html?m=1

Ismayanti, pengantar pariwisata, (Jakarta: Grasindo, 2005),

http://aksarsaputra.blogspot.com

Kasmir, 2005, Etika Costumer Service, Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Lesmini, L., J. Najoan, D., Nurman Ruslani, M., Iqbal Firdaus, M., Candra Susanto, P., & Suryawan, R. F. (2022). Strategi Pelayanan Perusahaan Jasa Keagenan Kapal Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal. Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviasi, 1(2), https://doi.org/10.52909/jtla.v1i2.60

Marwa. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayananterhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pelni Pelabuhan Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat. Skripsi, universitas Muhammadiyah Makassar.

Muslim dan Muhammad Rachmadi. "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Prespektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)".juris 14 No. 2 (2015)

Nurhadi, "konsep pelayanan prespektif ekonomi syariah".ekonomi dan bisnis 2 No. 2 (2018)

Po, Abas, Sunaraya, dkk. kewirausahaan. Yogyakarta: cv Andi otfest. 2001

Putri Ayu, A. 2018. Studi Komperatif Pelayanan Taksi Online Dan Taksi Konvensional Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Prespektif Ekonomi Islam. Skripsi. Universitas Islam Ngeri Raden Intan Lampung.

Ratmino & Atik Septi W. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyajarta

Sukrisno, 1995. Strategi Pemasaran. Edisi-2: Yogyakarta

Yusnida, Dra., M.Pd, Hidayat, Muda. (2019). strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenaan Terhadap Kapal Pada PT. Karana Line Cabang Belawan. journal of maritime, and education, 1(2)

https://ejournal.amimedan.ac.id/index.php/jme/login

Tjiptono, F. 1998. Strategu Pemasaran. Edisi-2 Yogyakarta

Triton. 2007. Manajemen Strategis Terapan Perusahaan Dan Bisnis. Yogyakarta.

Utami, T., & Mutiara Dewi, A. (2020). Peningkatan Pelayanan Muatan Kendaraan pada Kapal KM. Mutiara Timur 1. Majalah Ilmiah Gema Maritim, 22(2), 147–155. https://doi.org/10.37612/gema-maritim.v22i2.109

Undamg-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

Undamg-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Winardi.Enterpreneurn & Exterperneurship. Jakarta : Kencana 2004

Wahyuni, E. T., & Rubiyanto, A. (2021). Peningkatan Pelayanan Calon Penumpang Kapal Studi Kasus di Perusahaan Pelayaran. Dinamika Bahari, 2(2), https://doi.org/10.46484/db.v2i2.