

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



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KENDARI
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401) 3192081 Fax. 3193710

Email: prodiekonomisyariah.iainkdi@gmail.com

Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha”**. Yang ditulis oleh saudara Irawati, NIM. 19050101049, mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kendari, telah disetujui oleh pembimbing I dan pembimbing II untuk selanjutnya siap mengikuti ujian skripsi.

Kendari, 12 Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Rusdin Muhalling M. EI
NIP.196310292000031001

Dr. La Hadisi S. Ag. M.Pd.I
NIP. 197012312006041112

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha " yang ditulis oleh **IRA WATI NIM. 19050101049** Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2023 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua	:	Dr. Hj. Ummi Kalsum M.Ag	(.....)
Sekretaris	:	Dr. La Hadisi S. Ag, M. Pd. I,	(.....)
Anggota1	:	Abdul Wahid Mongkito S. Si., M.EI	(.....)
Anggota2	:	Muhammad Imran SE, M.Ak	(.....)

Kendari, 07 Juli 2023
 Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI
 NID. 196310292000031001

Visi Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) :

"Menjadi Program Studi Terdepan dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah Yang Transdisipliner"

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha” di bawah bimbingan Dr. H. Rusdin Muhalling M. EI dan Dr. La Hadisi S.Ag, M.Pd.I telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam Skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini adalah duplika, tipuan, plagiat, atau dibuatkan orang lain secara keseluruhan maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal karena hukum.

Kendari, 12 Mei 2023

Penulis Skripsi,



Frawati
NIM. 19050101049

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irawati

Nim : 19050101049

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari **Hak Bebas Royalty Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalty Non Eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kendari, 12 Juni 2023

Yang menyatakan,



Irawati

NIM. 19050101049

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobil'alamin puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang selalu menurahkan rahmat dan hidayahnya dan kepdanya lami memohon bantuan atas segala urusan duniawi dan agama, sholawat dan salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan sahabanya.

Penulisan skripsi yang berjudul “**Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha**” . ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan, terutama keluarga. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak terlepas dari dukungan orang tua akni inumda tercinta Ibu Taharia yang telah berusaha payahmengupayakan agar saya mampu menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Untuk ayahanda saya tercinta Abdul Hamid, saya mengucapkan terimakasihyang sebesar-besarnya karena berkat didikan dan nasihat beliau pula sehingga saya mampu bertahan dan mampu memperlihatkan kepada orang-orang diluar sanabahwa saya mampu menyelesaikan Skripsi ini dan menyandang gelar sarjana. Untuk ketiga saudari saya yakni, Sitti aisyah, Irma nur cahaya, dan

Hidayat adi saputra, saya ucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan dan dukungannya kepada saya. Terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak terkait, yakni :

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dr H. Rusdin Muhalling M. EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan juga selaku pembimbing I yang telah banyak membimbing, memberikan pencerahan, motivasi, semangat dan ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Abdul Wahid Mongkito S. Si., M. EI selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan juga sebagai dewan penguji I.
4. Dr. Ia Hadisi S.Ag, M. Pd.I selaku pembimbing II yang telah memberikan pencerahan, motivasi, semangat dan ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Muhammad Imran SE, M.Ak selaku dewan penguji II saya, yang juga banyak memberi masukan terhadap perbaikan penulis skripsi saya.
6. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam penyelesaian skripsi.
7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari Bapak Tilman S.Sos., MM yang telah menyediakan fasilitas studi perpustakaan.

9. Kepada sahabat saya yaitu Irmawati, Irmawati Lestari dan Nurlis Fatrima yang selalu memberikan dorongan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini yang selalu ada dalam setiap suka maupun duka saya, yang selalu sedia mendengar keluh kesah saya.
10. Kepada teman teman angkatan 2019 yang banyak memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. terkhusus untuk kelas Ekonomi Syariah B, saya ucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan dorongan kepada saya sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan tepat waktu.
11. Kepada keponakan saya tercinta Nur Azizah, Mutmainnah, Asyifa, Afifah, Kanza, Khazanah, dan uwais yang telah memberikan saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kendari, 12 Mei 2023



IRAWATI



ABSTRAK

Irawati, Nim 19050101049, "Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusanantara Raha", di bimbing oleh H. Rusdin Muhalling dan La Hadisi Program Studi Ekonomi Syariah, 2023

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 mendeskripsikan 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 menunjukkan 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, meningkatkan 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 sidqiq. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara terhadap pelanggan kapal Aksar Saputra 08.

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

ABSTRACT

Irawati, Nim 19050101049, "Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha", di bimbing oleh H. Rusdin Muhalling dan La Hadisi Program Studi Ekonomi Syariah, 2023

The objectives of this study are: To find out customer service on the Aksar Saputra 08 ship. To find out strategies to improve customer service on the Aksar Saputra 08 ship. To find out customer service on the Aksar Saputra 08 ship in a sharia economic perspective. The method used in this study is to use a qualitative method of descriptive analysis, namely to describe the problem to be studied. Qualitative research to examine or prove the truth of an existing theory is developed using data collected using observation, interviews, and documentation methods. For services on the Aksar Saputra 08 ship, it has shown that it has met customer needs, especially in ship facilities and ship cleanliness where this can create a feeling of comfort for customers. This is in accordance with the results of interviews with customers of the Aksar Saputr 08 ship. In improving the quality of its services, the Aksar Saputr 08 ship has carried out various strategies, namely improving existing facilities and infrastructure, increasing the quality of ship cleanliness, and increasing a sense of security and comfort for its customers. This is in accordance with the positive response given by its customers that they are very satisfied and happy with the service provided by the Aksar Saputra 08 ship. In providing customer service the Aksar Saputra 08 ship is quite responsible and trustworthy and must have an honest nature in accordance with customer service in an Islamic perspective, namely Amanah and Siddiq. This is in accordance with the results of interviews with customers of the Aksar Saputra 08 ship.

Keywords: Strategy, Service, customers, ships, Islamic Economics

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Definisi Operasional.....	8
1.7 Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	10
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pengertian Strategi	15
2.2.2 Definisi Pelayanan.....	19
2.2.3 Pengertian Pelanggan	33
2.2.4 Jenis- Jenis Pelanggan	34
2.2.5 Sikap dan Perilaku Melayani Pelanggan	35
2.2.6 Pelayanan Menurut Ekonomi Islam	36
2.2.7 Konsep Pelayanan Dalam Islam.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.3 Data dan Sumber Data.....	44

3.4	Teknik Pengumpulan Data	45
3.5	Teknik Analisis Data	47
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	Gambaran Umum Kapal Aksar Saputra 08.....	52
4.1.2	Visi Misi Kapal Aksar Saputra 08	53
4.1.3	Struktur Organisasi Kapal Aksar Saputra 08	54
4.1.4	Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08	55
4.1.5	Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08	57
4.1.6	Pelayann Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Dalam Prespektif Ekonomi Syariah	64
4.2	Pembahasan	67
4.2.1	Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08	67
4.2.2	Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08.	70
4.2.3	Pelayann Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Dalam Prespektif Ekonomi Syariah.....	75
BAB V PENUTUP.....		79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelabuhan merupakan hal yang sangat penting untuk menggerakkan keberlangsungan pertumbuhan ekonomi. Dengan adanya pelabuhan dapat memudahkan kegiatan perekonomian suatu wilayah karena merupakan bagian dari rantai system transportasi. Sekitar 90% perdagangan luar negeri Indonesia diangkut melalui laut, dan hampir semua perdagangan non- curah (seperti peti kemas) dipindah muatkan melalui Singapura, dan semakin banyak yang melalui pelabuhan Tanjung Pelepas, Malaysia (Setiona, 2010).

Kondisi persaingan bisnis transportasi yang sangat ketat, mempertahankan kepuasan pelanggan merupakan langkah yang baik untuk tetap dapat bersaing dan menguasai persaingan yang ada dengan pelaksanaan pembangunan dewasa ini pelayanan terus memegang peranan penting sebagai salah satu sektor yang saat ini mendapatkan perhatian yang sangat serius dari pemerintah, hal ini ditandai dengan kemudahan pengadaan kapal dan fasilitas yang cukup memadai untuk memperlancar arus transportasi pelanggan antar pulau dan memperlancar hubungan daerah produsen dengan daerah para pemakai di daerah konsumen yang lebih banyak.

Perusahaan dituntut berusaha membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk dapat mempertahankan

posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Salah satunya dengan mengembangkan strategi untuk mempertahankan pelanggan melalui kualitas jasa. Strategi yang ditempatkan untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan menyediakan jasa layanan yang berkualitas, sehingga disini pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan kualitas yang sesuai dengan syarat yang dituntut pelanggan.

Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan dan konsumennya. Bagaimana mereka merancang pelayanan terhadap pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produkatau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut.

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 ditetapkan. Oleh karena itu agar pelayanan dapat terlaksana secara efektif dan efisien, 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 pelanggannya 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 penumpang 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 penelitiannya 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, melaksanakan pelatihan pada karyawan, penambahan sarana prasarana. Selanjutnya, Lis Lesmin, Dkk : 2021 dengan judul “strategi pelayanan perusahaan jasa keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal, hasil penelitian menunjukkan 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 instansi pelabuhan yang dapat 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 memungkinkan 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 dikemukakan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha**”

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi meningkatkan pelayanan pelanggan di kapal Aksar saputra 08

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan pelanggan pada kapal Aksar Saputra 08?
2. Bagaimana strategi meningkatkan pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08?
3. Bagaimana pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08 dalam prespektif Ekonomi syariah ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan pelanggan pada kapal Aksar saputra 08.
2. Untuk mengetahui strategi meningkatkan pelayanan pelanggan kapal Aksar saputra 08.
3. Untuk mengetahui pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08 dalam prespektif Ekonomi syariah. Manfaat Penelitian

1.5. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan meningkatkan pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08.
2. Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan kapal Aksar Saputra 08 sebagai pertimbangan dan masukan perusahaan dalam rangka meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
3. Manfaat akademis, penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah penelitian ilmu teknik sipil. Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai tambahan informasi bagi penulis yang akan melakukan penelitian yang sama serta dapat digunakan sebagai sarana penyimpanan harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diharapkan.

1.6. Defenisi Operasional

1. Strategi pelayanan yang dilakukan kepada para pelanggan kapal untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meminimalkan kendala seperti adanya persamaan nomor tiket dan lain sebagainya, memberikan pelayanan yang cepat tepat untuk proses keberangkatan kapal, April Gunawan Malau (2019).

2. Meningkatkan pelayanan yang dimaksud adalah cara perbuatan untuk menaikkan atau memajukan tingkat pelayanan pada kapal Aksar Saputra 08 yang lebih baik dari sebelumnya.
3. Pelayanan pelanggan adalah kemampuan karyawan yang memiliki pengetahuan, mampu, dan antusias dalam menyampaikan dan layanan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan cara yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan kapal, baik yang teridentifikasi maupun tidak teridentifikasi, untuk hasil akhir yang positif.

1.7. **Sisematika Pembahasan**

BAB I: Pendahuluan

Pada bab ini berisi latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan juga sistematika pembahasan.

BAB II: Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang relevan dan juga landasan teori.

BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik pemeriksaan keabsahan data.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Tini Utami, Aditiya Mutiara Dewi (2020) dengan judul “*Peningkatan Pelayanan Muatan Kendaraan Pada Kapal KM. Mutiara Timur 1(Studi Pada PT. Atosim Lampung Pelayaran Cabang Semarang)*” Dari hasil penelitian telah diperoleh bahwa: Strategi peningkatan pelayanan jasa penumpang dan barang kapal Ro-Ro dapat dikategorikan berhasil dalam mengatasi masalah- masalah yang ada, seperti halnya pelayanan jasa, jaminan kerugian, sarana prasarana, system E-Ticketing, kenyamanan dan keamanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga berdasarkan pada penggunaan penerapan lima elemen Service Quality (ServQual) seperti Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness (RATER) oleh PT Atosim Lampung pelayaran cabang Semarang.

1) Persamaan

- Menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif
- Objek penelitian yaitu peningkatan pelayanan pada kapal

2) Perbedaan

- Terletak pada lokasi penelitian
- Pada penelitian yang relevan peneliti lebih fokus

pada peningkatan pelayanan pada muatan kapal, sedangkan penulis lebih menekankan pada meningkatkan pelayanan pelanggan kapal.

2. Eni Tri Wahyuni, Aan Rubiyanto (2021) "*Peningkatan pelayanan calon penumpang kapal studi kasus di perudahaan pelayaran*". Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pelayanan penumpang di PT Atosim Lampung Pelayaran yang diterapkan di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Diharapkan dengan pelayanan yang baik waktu pelayanan penumpang akan lebih cepat dan efisien. Namun dalam proses pelayanan penumpang di PT Atosim Lampung Pelayaran Cabang Semarang masih mengalami beberapa hambatan yang memengaruhi pelayanan calon penumpang. Hambatan tersebut disebabkan antara lain: kurang pemahannya pembeli tiket dalam memesan tiket dan pengecekan jadwal secara online, kurang efektifnya pelayanan kesehatan di PT Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Penelitian ini menemukan bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap calon penumpang kapal, PT Atosim Lampung Pelayaran melakukan pengembangan sistem pemesanan tiket secara online dan melakukan peningkatan pelayanan fasilitas kesehatan.

- 1) Persamaan
 - Menggunakan metode kualitatif
 - Objek penelitian yaitu peningkatan pelayanan
- 2) Perbedaan
 - Terletak pada lokasi penelitian
 - Pada penelitian yang relevan peneliti meneliti pada calon penumpang sedangkan penulis lebih mengfokuskan kepada pelanggan kapal.
3. Sri Ayu Elvan, dkk (2019) “ *Upaya Meningkatkan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indira Pratama Di Tanjung Priok Jakarta*” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama dan peranan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama dalam pelayanan jasa keagenan kapal. Metode yang dilakukan untuk pengumpulan data adalah studi kepustakaan, penelitian lapangan, dan metode kualitatif. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Persepsi pengguna jasa mengenai kualitas pelayanan keagenan kapal dan kinerja karyawan dinilai sudah baik dan puas dalam menanggapi atau merespon keluhan dari pengguna jasa serta untuk meningkatkan

kinerja SDM, perlu diberikan beberapa pelatihan yang handal.

1.) Persamaan

- Menggunakan metode kualitatif
- Objek penelitian yaitu pada meningkatkan pelayanan

2.) Perbedaan

- Pada lokasi penelitian
- Pada penelitian yang relevan lebih mengfokuskan pada upaya meningkatkan pengguna jasa terhadap pelayanan

4. Muhammad Yusuf Bachtiar (2021) “*Strategi Meningkatkan Jumlah Kunjungan Kapal Melalui Pelayanan Dokumen Clearance Kapal Di PT. Bahari Eka Nusanara Cabang Banjarmasin*” Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan masalah mengenai apa penyebab pelayanan dokumen clearance kapal yang kurang optimal disebabkan oleh Faktor Manusia, faktor sarana dan prasarana. Cara mengatasi pelayanan dokumen clearance kapal yang kurang optimal adalah melaksanakan pelatihan pada karyawan, penambahan sarana dan prasarana. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

1.) Persamaan

- Menggunakan metode kualitatif
- Objek penelitian yaitu pada strategi meningkatkan

pelayanan pada kapal

2.) Perbedaan

- Pada lokasi penelitian
- Pada penelitian yang relevan lebih mengfokuskan pada jumlah kunjungan kapal melalui pelayanan.

5. Lis Lesmin, dkk (2021) “*strategi pelayanan perusahaan jasa keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Bahari Eka Nusantara sudah cukup baik, akan tetapi masih kurang maksimal karena faktor habis masa berlaku dokumen kapal, system down saat mengakses Inapornet, masih kurang telitinya karyawan perusahaan dalam memeriksa masa berlaku sertifikat kapal, kurangnya pengetahuanya SDM dalam mengakses system inaportnet, jam kerja instansi Pelabuhan yang dapat mempengaruhi proses kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga menghambat proses kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal.

1.) Persamaan

- Menggunakan metode penlitian deskriptif kualitatif
- Strategi pelayanan pada kapal

2.) Perbedaan

- Pada lokasi penelitian
- Pada penelitian yang relevan peneliti lebih mengfokuskan pada pelayanan untuk proses

kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pengertian Strategi

1. Strategi

Tjiptono (1998) menyatakan bahwa konsep strategi militer seringkali diadaptasi dan diterapkan dalam dunia bisnis, misalnya konsep Sun Tzu, Hannibal dan Carl Von Clausewitz. Dalam konteks bisnis, strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih dan merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya dan usaha organisasi. Setiap organisasi membutuhkan strategi manakala menghadapi situasi berikut ini : 1) Sumber daya yang dimiliki 2) Ada ketidakpastian mengenai kekuatan bersaing organisasi. 3) Komitmen terhadap sumber daya tidak dapat diubah lagi. 4) Keputusan-keputusan harus dikoordinasikan antar bagian sepanjang waktu. 5) Ada ketidakpastian mengenai pengendalian inisiatif.

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. Strategi juga secara kritis memperhatikan dengan sungguh-sungguh posisi organisasi itu sendiri dengan memperhatikan lingkungan dan secara khusus memperhatikan pesaingnya. Strategi memperhatikan secara sungguh-sungguh pengadaan keunggulan kompetitif secara ideal berkelanjutan sepanjang waktu, tidak dengan maneuver teknis, tetapi dengan menggunakan perspektif jangka panjang secara Kotler (2003) mendefinisikan bahwa strategi adalah perekat yang bertujuan untuk membangun dan memberikan proposisi nilai yang konsisten dan membangun citra yang konsisten dan membangun citra yang berbeda kepada pasar sasaran.

Amstrong (dalam Trinton 2007) menambahkan bahwa setidaknya terdapat tiga pengertian strategi. Pertama, strategi merupakan deklarasi maksud yang mendefinisikan cara untuk mencapai tujuan dan memperhatikan secara sungguh-sungguh alokasi sumberdaya perusahaan yang penting untuk jangka panjang dan mencocokkan sumberdaya dan kapabilitas dengan lingkungan eksternal. Kedua, strategi merupakan perspektif dimana isu kritis atau faktor keberhasilan dapat dibicarakan, serta keputusan strategis bertujuan untuk membuat dampak yang besar serta jangka panjang kepada

perilaku dan keberhasilan organisasi. Ketiga, strategi pada dasarnya adalah mengenai penetapan tujuan (tujuan strategis) dan mengalokasikan atau menyesuaikan sumberdaya dengan peluang (strategis berbasis sumber daya) sehingga dapat mencapai kesesuaian strategis antara tujuan strategis dan basis sumber dayanya.

Strategi yaitu sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap *entrepreneur* maupun setiap manajer, dalam segala macam bidang usaha. Strategi juga merupakan suatu keputusan, tentang tujuan-tujuan apa yang akan diupayakan pencapaiannya, tindakan-tindakan apa yang perlu dilakukan, dan bagaimana cara memanfaatkan sumber-sumber daya guna mencapai tujuan tersebut, Winardi (2004).

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan atau pengusaha untuk mencapai tujuan. Kadangkala langkah itu sulit, tetapi ada pula yang sangat mudah. 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 harus dinomor satukan
14. Usahakan agar pelayanan menggunakan prinsip tanpa complain (*zerocomplain*)

2. Tipe - Tipe Strategi

Menurut Rangkuti (1997) pada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga tipe strategi yaitu :

1. Strategi Manajemen, meliputi strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro misalnya strategi

- pengembangan produk, penetapan harga, akuisisi, pengembangan pasar, keuangan dan sebagainya.
2. Strategi Investasi Strategi ini merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi. Misalnya apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau berusaha melakukan penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali suatu divisi baru atau strategi divestasi atau sebagainya.
 3. Strategi bisnis ini sering juga disebut strategi bisnis secara fungsional karena strategi ini berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen misalnya strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi strategi organisasi, dan strategi-strategi yang berhubungan dengan keuangan.

2.2.2. Definisi Pelayanan

1. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh 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 kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003)

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kashmir (2005) dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik tersebut. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Salah satu hal yang penting di perhatikan dalam melayani pelanggan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi berbagai fasilitas yang mampu membuat pelanggan merasa nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Karena kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan.

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya

penyedia layanan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Petugas penyedia layanan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemampuan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah.

2. Memiliki kemampuan dan Pengetahuan yang baik mengenai kebersihan.

Penyedia layanan harus dididik khusus mengenai kemampuannya dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga terjamin. Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Risiko dari ketidakmampuan dalam melayani pelanggan akan berakibat fatal yaitu keterlambatan dan ketidaktepatan pekerja sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan.

Pengetahuan mengenai kebersihan yang baik merupakan kebutuhan penting dalam suatu bisnis. Menjaga kebersihan kapal sama artinya menciptakan

lingkungan kapal yang sehat, bebas dari kotoran seperti debu sampah, dan bau yang tidak sedap. Dengan lingkungan yang sehat dan bersih akan membrikan rasa nyaman bagi setiap pelangga kapal.

3. Meningkatkan keamanan dan kenyamanan pelanggan

Keamanan dan nyaman pelanggan merupakan unsur terpenting dalam suatu pelayan. Kemanan yang dimaksud ialah mampu bertanggung jawab atas setiap kegiatan yang terjadi diatas kapal. Sementara nyaman yang dimaksud ialah diberikannya pelayan yang baik secara cepat dan juga tepat.

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dan awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Resiku apabila ada pelanggan yang dilayani tidak secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas akan selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Dengan demikian calon

pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan karena telah memiliki kepercayaan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar penisahaan dan keinginan pelanggan.

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas untuk menjalin kerjasama dan berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah berusaha meminimalisir kesalahan dalam hal pembicaraan maupaun pekerjaan, karena kesalahan akan membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayannya itu, karyawan harus sangat tanggap, pandai bicara menyenangkan, mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan

semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum melayani pelanggan karyawan harus melalui pendidikan dan latihan khusus serta kualitas karyawan juga harus melalui pendidikan dan latihan khusus serta kualitas karyawan juga harus sesuai dengan standar.

Menurut Kotler mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos yaitu 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.

Menurut Kotler (2000), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Moenir (Pasolong 2011) mengatakan bahwa

pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. The Liang Gie (1999) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri.

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto 2005) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (Ratminto 2005) yaitu : *“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 atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”*.

Pelayanan sering kali dihubungkan dengan bagaimana kualitas pelayanan tersebut diberikan. Baik buruknya suatu pelayanan dapat dinilai melalui kualitas

pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan.

Trilestari (dalam Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Norman (dalam, Hardiyansyah, 2011) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan, sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas layanan (Rangkuti, 2016). Menurut Fasochah & Harnoto (2017) mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (*excellence*) yang dilakukan oleh konsumen.

Menurut Philip Kotler pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pula terhadap kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Zeithaml et al. (dalam Laskana, 2008), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai “*the extent of discrepancy between customers’ expectation or desire their perceptions*”. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Moenir menyebutkan spesifik pelayanan dapat dibentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan lisan, Pelayanan dengan lisan dilakukan karyawan yang berhubungan dengan pelanggan di

- bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Pelayanan tulisan, Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
 - c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh para karyawan kapal yang langsung berinteraksi dengan pelanggan.

Menurut Kotler pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Menurut Valarie A.Zethmal dan Mary Jo Bitner mendefenisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau kontruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.

Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai fokus pada memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien

berada di perusahaan.

Menurut Pasuraman terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu:

- a) Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan Penampilan Petugas Pelayanan.
- b) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, Keandalan petugas dalam memberika Informasi pelayanan, Keadalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan Keadalanan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.
- c) Ketanggapan (*responsiviness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.
- d) Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai

perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.

- e) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang

memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan (Moenir, 2002).

Pelayanan merupakan segala kegiatan atau kegiatan yang dapat diberikan seseorang kepada pihak lain, yang dalam hal ini berupa pelayanan dan tidak mempengaruhi hak milik oleh siapapun (Kotler, 2011).

Pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan (Payne, 2011). Payne juga mengatakan bahwa pelayanan pelanggan mengandung pengertian:

1. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, mentransfer dan memberikan jasa kepada pihak lain dan untuk memberikan pelayanan pada setiap kegiatan .
2. Ketepatan dan cara penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan

jasa tersebut sedemikian rupa sehingga digambarkan dapat memberikan kepuasan kepada pihak lain dan mencapai target dari tujuan perusahaan.

4. Seluruh pesanan yang ada dan seluruh hubungan dengan pelanggan.
5. Penyampaian jasa tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta keterangan yang valid.

3. Karakteristik Pelayanan Pelanggan

Menurut Fitzsimmons (2006), pelayanan pelanggan memiliki beberapa ciri atau karakteristik, antara lain yaitu sebagai berikut :

1. Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan. Kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
2. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*). Fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.

3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*). Pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
4. Tidak berwujud (*intangibility*). Pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.
5. Beragam (*heterogenity*). Kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

2.2.3. Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun

tidak langsung dengan perusahaanperusahaan bisnis, Daryanto dan Setyobudi (2014).

Pelanggan adalah individu atau organisasi yang sudah efektif melakukan pembelian”. Definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performasi (*performance*) pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Dengan kata lain, pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena pelanggan ini pembeli atau pengguna suatu produk maka harus diberi kepuasan, Haryono Budi (2016).

2.2.4. Jenis-Jenis Pelanggan

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) secara garis besar terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan internal

Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan.

2. Pelanggan perantara

Pelanggan perantara (*intermediate customer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan

sebagai pemakai. Komponen distributor, seperti agen-agen koran yang memasarkan koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara.

3. Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

2.2.5. Sikap dan Perilaku Melayani Pelanggan

Menurut Haryono Budi (2016) Sikap dan perilaku utama yang harus dimiliki oleh petugas layanan pelanggan dalam melayani pelanggan yang komplain, baik secara tatap muka maupun melalui telepon, sebagai berikut:

1. Menyambut setiap pelanggan dengan ramah dan menyenangkan. Petugas tidak boleh membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama
2. Konsisten dalam merealisasikan apa yang sudah dijanjikan. Petugas tidak boleh membuat janji yang sulit ditepati
3. Jika teleponnya berdering, petugas harus segera mengangkatnya, lalu memberikan respons. Petugas tidak boleh membiarkan telepon berdering selama tiga kali tanpa meresponsnya
4. Menerima pelanggan dengan wajar, sopan, dan penuh

perhatian. Petugas tidak boleh bertindak terlalu akrab sehingga tidak sadar keluar dari etika kesopanan

5. Terampil dalam berkomunikasi dan mampu mendengarkan apa yang dimaksudkan pelanggan. Petugas tidak boleh sembarangan dalam berkomunikasi, kurang menghargai pelanggan
6. Mampu menguasai pengetahuan produk dengan lengkap dan jelas
7. Mampu menguasai keterampilan mengenai komplain pelanggan yang berbeda-beda, dan menyelesaikan komplain dengan tuntas
8. Berkontak mata dengan pelanggan dan memperhatikan secara penuh
9. Berbicara dengan nada suara yang sopan, jelas, dan dengan senyum
10. Petugas harus mampu menghargai pelanggan dengan mengucapkan terima kasih.

2.2.6. Pelayanan Menurut Ekonomi Islam

Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.

Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip Ekonomi Islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja. penjelasannya sebagai berikut:

a. Bersikap Profesional

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah lainnya seperti shalat, haji atau membayar zakat. Dalam banyak keterangan, Allah SWT sangat menghargai orang yang giat bekerja karena itu berarti ia telah menunaikan salah satu kewajiban. *“Sesungguhnya, Allah telah mewajibkan atas kalian berusaha (bekerja) maka hendaklah kalian berusaha.” (HR. Thabrani)*

Di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan setiap pihak harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesional dan terampil ini digambarkan dal Al-Quran surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Terjemahnya : “katakanlah: masing-masing beerja menurut bentknya (bakatnya), tuhanmu lebih mengetahui orang yan mendapat jalan yang terlebih baik”. (QS.al-isra:84).

Selain memerintahkan bekerja, Islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja di bidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal :

- 1) Kafa^h, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan.
- 2) Himmatul-^{am}, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi.
- 3) Amanah, yaitu bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban.

Dalam memberikan pelayanannya perusahaan taksi Puspa Jaya harus mencakup terhadap ketiga ciri di atas supaya pelanggan dapat merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.

b. Bersikap Amanah

Seorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya, *“Tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang menhianatimu”* (HR. Ahmad dan Abu Dawud). Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang

beriman dan tidak memiliki agama, bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah digambarkan sebagai orang munafik. “Tidak beriman orang yang tidak memegang amanah dan tidak ada agama orang yang tidak menepati janji.” (HR. Ad- Dailami). Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pebisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT.

c. Memelihara Etos Kerja/ Bersungguh-sungguh

Selain memiliki kecakapan (kafa^h) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang bekerja secara semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (himmatul^hamal) yang tinggi. Dorongan utama seseorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktivitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia. “*Tidaklah seorang diantara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri.*” (HR. Baihaqi). Hadist di atas menyimpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang harus berusaha untuk dapat memenuhi

kebutuhannya. Dalam memenuhi kebutuhannya diperlukan semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh, Putri Ayu Anggraini (2018)

2.2.7. Konsep Pelayanan Dalam Islam

Islam sebagai suatu agama yang merupakan sistem syariah, akidah dan akhlak. Nilai-nilai islam antara lain adalah persamaan derajat antar sesama manusia, tanggung jawab, semangat persaudaraan keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian atau ibadah, keikhlasan, kebersihan, menunaikan kewajiban dan menjauhi larangan, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, musyawarah, kedamaian, dan prinsip toleransi, Muhammad Rachmadi dan Muslim (2015).

Pelayanan dalam konsep islam di definisikan sebagai suatu keharusan yang pengoprasiaannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Sehingga pelayanan yang ada di sebuah perusahaan jasa dapat lebu terarah. Oleh karena itu setiap pihak yang terkait dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam jasa harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang terungkap dalam ajaran islam. Karena islam menekankan merasakan kepuasan secara maksimum, (Nurhadi, 2018).

Fadla menyebutkan konsep-konsep pelayanan dalam islam yakni sebagai berikut :

- a. Prinsip tolong menolong (*ta'awun*).

Prinsip ini pemberian pelayanan terbaik terhadap

sesama umat manusia adalah perbuatan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukan hal tersebut Prinsip memberi kemudahan (*At-taysir*).

Khatimah mengemukakan bahwa tabiat manusia yang tidak menyukai beban dalam hal ini yang dimaksud yakni mendapat kesulitan atau cobaan dari Alla Swt. Dalam prinsip ini mengandung arti bahwa seorang karyawan dalam perusahaan harus menerapkan prinsip tersebut yaitu dengan memberikan kemudahan kepada para pelangganya.

b. Prinsip persamaan (*Musawah*).

Prinsip ini mengandung arti agar tidak membedakan pemberian pelayanan terhadap sesama pelanggan yang ada di dalam kapal Aksar Saputra 08.

c. Prinsip saling mencintai (*Muhabbah*).

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

d. Prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*)

Prinsip persaudaraan yaitu penyelesaian masalah yang harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan, apabila pelanggan memiliki masalah dengan karyawan kapal maka masalah tersebut harus diselesaikan dengan kekeluargaan,

(Nurhadi, 2018).

Sebelumnya islam telah mengerjakan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat muslim) agar senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang lain. Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara profesional dan terampil, Muhammad Rachmadi dan Muslim (2015).



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Creswell menyatakan penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terperinci, dan pandangan responden dan melakukan studi pada kasus lama. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian

a. Waktu

Waktu yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah tiga bulan lamanya dari bulan Desember hingga Februari tahun 2022-2023.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kapal Aksar Saputra 08 tepatnya Pelabuhan Nusantara Raha, Sulawesi Tenggara.

3.3. Data Dan Sumber Data

1. Sumber Data

Sumber data yang peneliti kumpulan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berupa pernyataan-pernyataan atau penjelasan-penjelasan bukan berupa angka-angka atau hitungan. Dalam hal ini yaitu pelanggan, karyawan, dan pihak- pihak lain yang ada hubungannya dengan penelitian ini sehingga dapat diperoleh data yang valid dan dapat di pertanggung jawabkan.

2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan bersumber langsung dari individu atau perseorangan. Data tersebut diperoleh langsung dari pelanggan dan kapten dan crew kapal Aksar Saputra 08.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil penelitian lapangannya, baik berupa data kualiatatif maupun data kuantitatif. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dokumentasi dari kapal Aksar Saputra 08 di Pelabuhan Nusantara Raha, laporan-laporan yang sejenis dan buku- buku literatur lainnya yang dapat menunjang penelitian ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1. Observasi Awal

Observasi yang dilaksanakan pra penelitian dengan melakukan pengamatan dilapangan mengenai objek-objek yang akan diteliti. Menurut Alwasilah menyatakan bahwa observasi adalah penelitian atau pengamatan sistematis dan terencana yang diniati untuk perolehan data yang dikontrol validitas dan reliabilitasnya (Djam'an Satori, 2014).

Sedangkan menurut Syaodih N menyatakan bahwa observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung (Djam'an Satori, 2014).

Sehingga dapat disimpulkan observasi adalah pengamatan terhadap sesuatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh 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

Teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi tiga kelompok yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur, dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Peneliti memilih melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi. Peneliti meminta izin kepada narasumber menggunakan alat perekam untuk menghindari kehilangan informasi. Sebelum dilangsungkan wawancara mendalam, peneliti menjelaskan atau memberikan sekilas gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topik penelitian. Dalam wawancara ini peneliti menanyakan strategi apa yang diberikan dalam pelayanan pelanggan serta bagaimana pelayanan yang dirasakan di kapal Aksar Saputra 08 dan bagaimana keamanan dan kenyamanan yang dirasakan dalam kapal Aksar Saputra 08, bagaimana kebersihannya.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda. 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 (Djam'an Satori, 2014). Yakni yang dijadikan dokumen dalam penelitian ini adalah sop keberangkatan kapal serta pencatatan tiket.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu proses penyerdehanaan data kebentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data-data yang berhasil dihimpun selama penelitian lapangan di analisis dengan menggunakan pedoman tiga tahap analisis data model miles dan huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas. Adapun aktifitas analisa data adalah data *Reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data (*data reduction*), di maksud sebagai langkah atau proses mengurangi atau membuang data yang tidak perlu. Menyederhanakan, memfokuskan, menyeleksi atau menajamkan data yang telah diperoleh. Peneliti akan mengumpulkan data wawancara manager dan pihak-pihak yang terkait, yang dideskripsikan dalam bentuk *field note*

tanpamengurangi sedikit pun informasi yang didapat, kemudian menganalisis hasil wawancara tersebut untuk memfokuskan data yang di peroleh terkait dengan meningkatkan pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08. Data yang direduksikan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya yang berhubungan dengan masalah penelitian. Reduksi data berlangsung secara terus- menerus selama penelitian kualitatif berlangsung, bahkan reduksi data berlanjut sampai laporan akhir tersusun lengkap (Djam'an satori, 2014)

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data yaitu menyajikan data untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian tersebut. Pada langkah ini peneliti menginterpretasikan hasil analisis dari wawancara dengan sumber data. Penyajiandata memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami (Djam'an satori, 2014:219).

3. Klasifikasi Data

Setelah data disajikan kemudian data tersebut digolongkan secara sistematis ke dalam bab-bab, sub bab, dan ayat-ayat struktur hasil penelitian.

4. Data Conclusion Drawing/Verification

Penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data proses untuk mendapatkan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data inilah yang dikinal dengan verifikasi data. Peneliti menyusun secara sistematis data yang sudah disajikan lalu berusaha menarik kesimpulan dari data tersebut sesuai dengan fokus penelitian (Djam'an Satori, 2014).

3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan

Setiap temuan harus dicek keabsahannya agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Kredibilitas data merupakan upaya penelitian untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan peneliti mengandung nilai kebenaran baik pembaca maupun subjek penelitian. Penelitian kualitatif mempunyai instrument utama yakni manusia, karena itu yang diperikasa adalah keabsahan datanya. 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

Perpanjangan waktu di lapangan adalah penelitian kembali kelapangan melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah di temui untuk meningkatkan kreadibilitas data. Dalam perpanjangan pengamatan di fokuskan meningkatkan pelayanan

pelanggan pada kapal Aksar Saputra 08 di pelabuhan Nusantara Raha, Aan Komariah (2014: 169).

2. Peningkatan Ketekunan

Penelitian kualitatif mesti “keranjingan” dalam mengumpulkan data BAAL (Benar, Akurat, Aktual, dan Lengkap). Keranjingan menunjukkan kegigihan peneliti kualitatif dalam mengejar data yang sudah di peroleh untuk lebih di perdalam dan yang belum ada terus di upayakan keberadaannya. Dengan meningkatkan ketekunan/kegigihan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan kesinambungan. Dengan cara tersebut maka akan di peroleh kepastian data dan urutan peristiwa secara pasti dan sistematis. Aan Komariah (2014: 169).

3. Trianggulasi

Penelitian perlu melakukan trianggulasi yaitu pengecekan data dari berbagai cara dan waktu. Sehingga ada trianggulasi dari sumber/informasi, trianggulasi dari tehnik pengumpulan data, dan trianggulasi waktu.

1) Trianggulasi Sumber

Cara meningkatkan kepercayaan penelitian adalah dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Peneliti perlu melakukan eksploritas untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber.

2) Trianggulasi Teknik

Trianggulasi teknik adalah penggunaan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Menguji kredibilitas data dengan trianggulasi teknik yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3) Trianggulasi Waktu

Peneliti dapat mengecek konsistensi, kedalaman dan ketepatan/kebenaran suatu data dengan melakukan trianggulasi waktu. Menguji kredibilitas data dengan trianggulasi waktu dilakukan dengan cara pengumpulan data pada waktu yang berbeda (Aan Komariah, 2014)



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Kapal Aksar Saputra 08

Kapal Aksar Saputra 08 pertama kali dibuat pada tahun 2010 dan diresmikan pada tahun 2011. Kapal Aksar Saputra 08 mulai diregistrasikan di Bitung Indonesia dengan nomor GT.799/NT.240/DWT.1200 TON. Kapal ini merupakan kapal jenis penumpang dengan ukuran utama –LOA= 61.85 M, -LBP=55.06 M, -lebar = 9.2 M dengan jumlah kapasitas penumpang maksimum 592 orang. Kapal ini pertama kali berlayar di daerah Wakatobi tepatnya di pelabuhan Wanci Kabupaten Wakatobi. Kapal Aksar Saputra 08 ini merupakan kapal yang bergerak dibidang jasa pelayanan transportasi laut yang dilaksanakan oleh PT. Aksar Saputra Lines. kapal Aksar Saputra 08 merupakan kapal yang beroperasi di malam hari, kapal ini juga merupakan kapal malam yang pertama kali berlayar di pelabuhan Nusantara Raha. Kapal ini mulai berlayar di pelabuhan Nusantara Raha pada tahun 2015 sampai sekarang. kapal ini merupakan salah satu kapal malam yang beroperasi dengan rute Kendari-Raha, dan Raha-Kendari.

PT. Aksar Saputra Lines merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi laut di berbagai daerah. Perusahaan ini memiliki beberapa anak kapal yang tersebar hampir diseluruh

pelabuhan yang ada di Indonesia. KM. Aksar Saputra 08 merupakan salah satu anak kapal yang dimiliki oleh PT. Aksar Saputra dengan jumlah awak kapal sebanyak 12 orang yang terdiri dari 1 orang Kapten, 1 orang KKM (Kepala Kamar Mesin), 1 orang masinis, 1 orang Chif Officer, 3 orang Juru Mudi, 3 orang Juru Minyak dan 2 orang Kelasi.

4.1.2. Visi Misi Kapal Aksar Saputra 08

Adapun visi misi kapal Aksar Saputra 08 dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Visi

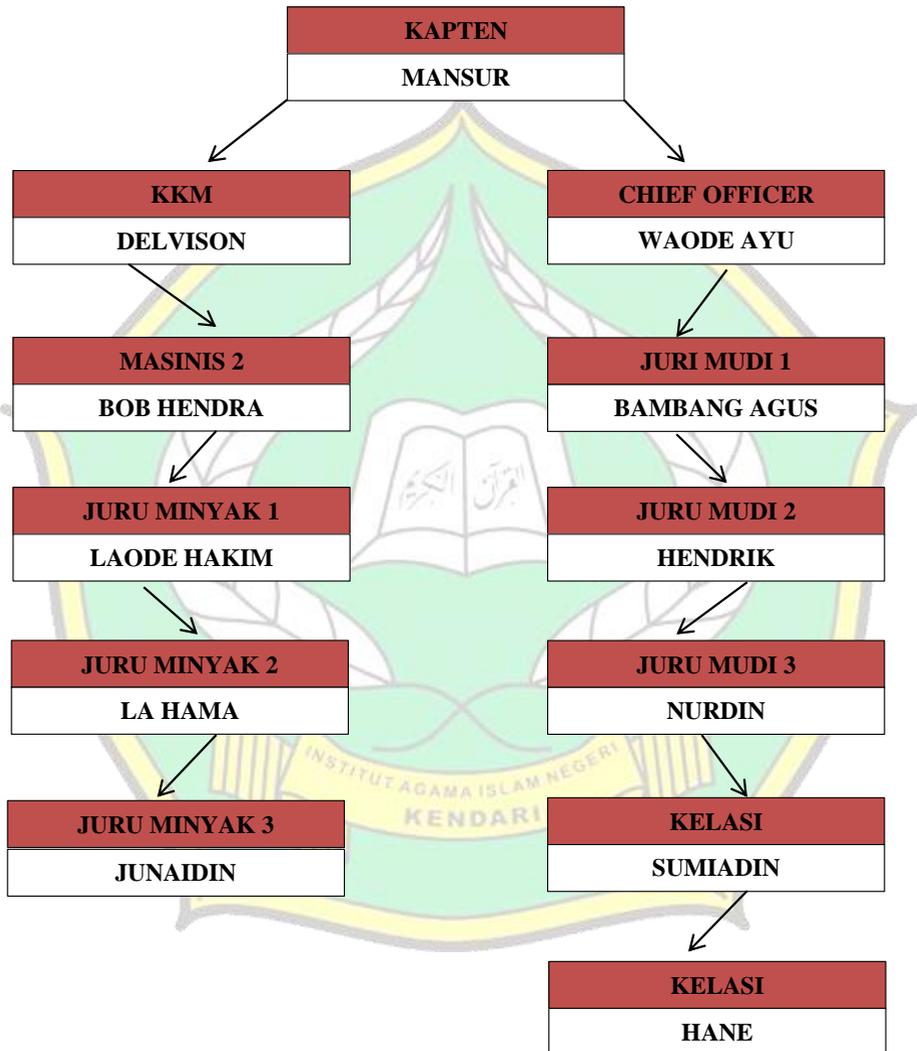
Menjadi perusahaan proaktif yang selalu berharap untuk mengembangkan cara-cara baru (inovasi) tanpa henti untuk mengefisienkan manajemen rantai pasokan (*supply chain*) pelanggan kami, sehingga kami meminimalkan biaya.

2. Misi

Kami berdidikasi untuk menyediakan manajemen rantai pasokan yang inovatif dan meyakinkan dengan profesionalisme dan integritas dalam semua operasi kami, dan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada klien kami. (<http://aksarsaputra.blogs.pot.com>)

4.1.3. Struktur organisasi Kapal Aksar Saputra 08

Adapun struktur organisasi kapal Aksar Saputra 08, dapat digambarkan dalam tabel sebagai berikut :



4.1.4. Pelayanan Pelanggan pada kapal Aksar Saputra 08

Pelayanan pelanggan merupakan salah satu komponen utama dalam sebuah perusahaan, sebab akan mempertaruhkan citra atau nama perusahaan tersebut. Seperti pada kapal Aksar Saputra 08 yang merupakan kapal yang bergerak dibidang jasa transportasi laut. Sebagai penyedia jasa kualitas pelayan sangatlah perlu diperhatikan. Berdasarkan hasil observasi lapangan penulis menemukan bahwa masih banyak terdapat masalah yang berkaitan dengan pelayanan. Namun, pihak kapal Aksar Saputra 08 telah berupaya sebaik mungkin untuk memperbaiki kualitas pelayananya, hal ini dipertegas oleh Bapak Mansur selaku kapten atau Nahkoda kapal Aksar Saputra 08 menyatakan:

Untuk kendala dan hambatan alhamdulillah tidak ada, tetapi balik lagi kepada pelanggan masing-masing, karena kami dari pihak kapal sudah memfasilitasi dengan adanya tingkat pelayanan kapal sudah sesuai dengan SOP dari perusahaan” (Wawancara pada tanggal 28 Desember 2022).

Menurut nahkoda kapal Aksar Saputra 08 tersebut pihaknya telah melakukan pelayanan sesuai SOP yang ada pada perusahaan. Namun keresahan masih dirasakan oleh para penumpang kapal tersebut seperti yang disampaikan oleh ibu Sitti aisyah:

Sebenarnya fasilitasnya sudah ada, hanya saja kipas angin yang ada di kelas ekonomi itu masih sering tidak berfungsi

dan sering sekali kepanasan saat tidur. Yang seharusnya mau istirahat jadi tidak bisa tidur. (*wawancara pada tanggal 5 februari 2023*)

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Novi selaku pelanggan kapal aksar saputra 08:

Untuk pelayanannya menurut saya sudah cukup hanya saja di bagian fasilitas dari kipas angin yang masih jarang dinyalakan beberapa kali saya naik di kapal malam masih sering kepanasan apa lagi saat padat-padatnya penumpang. (*wawancara pada tanggal 5 februari 2023*).

Dibalik pernyataan yang kurang pro terhadap pelayanan kapal aksar saputra 08, ada beberapa penumpang yang sangat mengapresiasi pelayanan yang ada pada kapal Aksar Saputra 08 tersebut seperti yang disampaikan oleh bapak imran selaku penumpang kapal Aksar Saputra 08:

Menurut saya untuk pelayanannya cukup, fasilitas yang ada di kapal ini juga cukup dari yang saya lihat ya, sebenarnya tergantung dari pelanggan masing-masing. (*wawancara pada tanggal 5 februari 2023*).

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh pelanggan lain yakni ibu Reva liana:

Pelayanan yang saya rasakan cukup baik, karena pada saat saya melakukan perjalanan dan saya membawa kendaraan, pihak kapal memberikan jaminan keamanan terhadap kendaraan yang kami bawa, jadi kami merasa sangat aman dan tidak cemas dengan kendaraan kami (*wawancara pada tanggal 5 februari 2023*).

Pernyataan yang sama juga di sampaikan oleh pelanggan kapal Aksar Saputra 08 yakni bapak Ilham menyatakan bahwa:

Pelayanannya cukup baik, hanya terkadang yang bikin tidak nyaman itu penumpang lain, dan juga sangat panas apalagi saat mudik tidak tertolong panasnya, serta masih banyak pelanggan yang masih suka buang sampah sembarangan, meroko didalam ruangan, padahal sudah ada juga pemberitahuan untuk tidak merokok di dalam, apalagi untuk saya yang tidak merokok cukup mengganggu sebenarnya (*wawancara pada tanggal 5 februari 2023*).

4.1.5. Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08

Pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting dalam menarik dan menjaga minat suatu pelanggan terhadap suatu barang ataupun jasa. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan memberikan citra yang baik pula terhadap perusahaan tersebut. Kapal Aksar Saputra 08 merupakan salah satu kapal malam yang berlayar di Pelabuhan Nusantara Raha menuju Pelabuhan Nusantara Kendari. Pelayanan dalam kapal tersebut telah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, namun demikian demi menjaga reputasi kapal tersebut pihak crew kapal melakukan berbagai cara untuk mempertahankan dan menarik minat pelanggan baru terhadap kapal tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu crew kapal tersebut yakni bapak Mansur selaku

Nahkoda kapal Aksar Saputra 08:

Sebenarnya untuk pelayanan dikapal itu sudah di atur oleh pihak perusahaan yang kami jalankan sesuai dengan SOP, tapi demi menjaga nama baik kapal dan juga menarik minat pelanggan lain untuk menggunakan jasa kapal ini, kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dengan melakukan berbagai cara seperti menjaga dan melengkapi sarana dan prasarana yang ada, meningkatkan lagi kebersihan, dan juga menjaga keamanan, kenyamanan dan juga ketertiban pelanggan kami (*wawancara pada tanggal 25 desember 2022*).

Dari wawancara diatas dapat kita lihat bahwa pihak perusahaan telah memberikan standar operasional prosedur (SOP) yang harus dijalankan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, kendati demikian pihak crew Kapal Aksar Saputra 08 melakukan berbagai cara untuk menjaga dan menarik pelanggan yang ada.

a. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Yang Ada

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam sebuah bisnis terlebih bisnis yang berbasis jasa. Dengan terpenuhinya sarana dan prasarana yang cukup akan menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa tersebut. Kapal aksar saputra 08 yang merupakan salah satu jasa transportasi laut yang juga berupaya dalam pemenuhan sarana dan prasarana yang ada agar dapat mempertahankan pelanggan tetapnya dan juga menarik minat dari pelanggan baru yang ingin menggunakan jasa kapal tersebut. Hal ini

sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh salah satu crew kapal tersebut yakni Bapak Mansur selaku kapten atau Nahkoda kapal Aksar Saputra 08 menyatakan bahwa :

Untuk sarana dan prasarana itu sudah dipenuhi dan dilengkapi oleh pihak perusahaan, kami sebagai crew kapal hanya memastikan sarana dan prasarannya berfungsi dengan baik atau tidak, karena kalau ada yang tidak berfungsi akan memberikan rasa yang tidak nyaman dan akan membuat pelanggan tidak ingin menggunakan jasa kami lagi (*wawancara pada tanggal 25 desember 2022*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa pihak kapal berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk para pelangganya dengan menyediakan fasilitas yang lengkap aman dan nyaman demi menjaga reputasi kapal aksar saputra 08 dan pihak perusahaan. Pernyataan yang tidak sesuai disampaikan oleh salah satu pelanggan kapal tersebut yakni ibu Novi Saputri, menurutnya fasilitas kapal tersebut masih kurang memadai apalagi di kelas ekonomi :

Fasilitas yang disediakan sudah cukup memadai, untuk di kamar ac nya juga berfungsi dengan baik, akan tetapi jika dikelas ekonomi terkadang ranjang yang bagian bawah sangat panas..*(wawancara pada tanggal 5 february 2023)*.

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh penumpang lain yakni pak Ilham menurutnya :

Pelayananya saya rasa cukup baik untuk saya yang sering

berpergian menggunakan kapal malam, hanya saja beberapa kali jika kita di kelas ekonomi cukup panas terkadang juga kipasnya tidak dinyalakan. (*wawancara pada tanggal 5 februari 2023*)”.

b. Meningkatkan kebersihan kapal

Kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk di antaranya, debu, sampah, dan bau. Di zaman modern, setelah Louis Pasteur menemukan proses penularan penyakit atau infeksi disebabkan oleh mikroba, kebersihan juga berarti bebas dari virus, bakteri patogen, dan bahan kimia berbahaya. Kebersihan juga merupakan salah satu unsur penilaian penting terhadap sesuatu.

Sebagai salah satu jasa transportasi umum yang beroperasi di atas laut yang notabene penumpangnya terdiri dari berbagai kalangan baik balita, remaja, dewasa maupun lansia, kapal Aksar Saputra 08 sangat memperhatikan kebersihan lingkungan kapalnya. demi menjaga reputasinya pihak kapal Aksar Saputra 08 mengangkat 2 orang kelasi yang bertugas untuk membersihkan kapal setelah kapal beroperasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu crew kapal aksar saputra 08 yakni bapak Mansur selaku nahkoda/kapten kapal tersebut:

Kebersihan kapal kami sangat jaga, makanya di kapal kami ada 2 orang kelasi atau tukang bersih-bersih kapal, jadi setiap habis operasi pas penumpang turun, kelasi itu langsung membersihkan juga di bantu oleh sebagian crew

kapal (*wawancara pada tanggal 28 Desember 2023*).

Pihak kapal Aksar Saputra 08 sangat menjaga kebersihan lingkungan kapalnya agar penumpangnya bisa merasa nyaman dan terbebas dari kuman penyakit. Hal ini juga dijadikan upaya agar dapat menarik minat calon penumpang baru.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan juga wawancara yang dilakukan, penulis melihat bahwa rata-rata jawaban para penumpang merasa senang terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak kapal aksar saputra 08 yakni sangat memperhatikan kualitas kebersihan lingkungan kapalnya. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh salah satu penumpang kapal tersebut yakni ibu Refa :

Lingkungan kapalnya sudah cukup bersih, hanya ketika kapal sandar itu sampah dari pelanggan itu berhamburan dimana mana sebenarnya itu dari kesadarannya kita juga sebagai pelanggan. Balik lagi dari kesedarannya kita masing masing sebenarnya. (*wawancara pada tanggal 5 februari 2023*).

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh penumpang lain Kapal Aksar Saputra 08 yakni Ibu Sitti Aisyah :

Untuk kebersihan kapal saya rasa cukup bersih mi apalagi saya sering bawa anak bayi. Biasanya saya pesan kamar kalau berangkat bawa anak-anak, untuk kebersihan kamarnya saya rasa cukup bersih, rapi dan lebih nyaman

juga. (wawancara pada tanggal 5 februari 2023)

Dari beberapa pernyataan diatas dapat kita lihat bahwa pihak kapal Aksar Saputra 08 cukup memperhatikan kebersihan lingkungan kapalnya demi menjaga citranya dan memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggannya, dan mampu menjadi daya tarik bagi calon penumpangnya yang baru.

c. Meningkatkan keamanan dan kenyamanan pelanggan

Kenyamanan merupakan suatu keadaan yang dirasakan seseorang, dimana orang tersebut bisa merasa sejahtera, nyaman baik mental, fisik maupun sosial. Sementara keamanan merupakan suatu keadaan dimana seseorang dapat merasa aman, tidak cemas terhadap sesuatu.

Keamanan dan kenyamanan yang dimaksud berupa kemampuan kapal dalam memberikan layanan yang tepat dan baik kepada pelanggan dan juga tanggung jawab dari awal keberangkatan sampai tiba di tempat tujuan

Kapal Aksar Saputra 08 sebagai salah satu jasa transportasi umum berupaya memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggannya dengan berbagai cara salah satu diantaranya yakni menyediakan tempat penitipan barang agar penumpang bisa menyimpan barangnya dengan aman, tidak hanya itu untuk meningkat kualitas keamanannya kapal tersebut memasang kamera cctv di

setiap sudut-sudut ruangan kapalnya dan juga kapal Aksar Saputra 08 ini telah resmi bekerja sama dengan pihak asuransi yang berarti ketika terjadi sesuatu terhadap kapal dan penumpangnya maka segalanya akan ditanggung oleh pihak asuransi yang bekerja sama dengan perusahaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari pihak kapal yakni bapak Mansur selaku nahkoda/kapten kapal tersebut:

Untuk tetap menjaga keamanan dan juga kenyamanan para pelanggan, tentu saja jika pelanggan membeli tiket secara resmi di loket, secara langsung mendapatkan asuransi jiwa beberapa persen yang berada dibelakang lembar halaman tiket. *(wawancara pada tanggal 28 Desember).*

Berdasarkan pernyataan diatas kita dapat melihat bahwa pihak kapal aksar saputra 08 berupaya memberikan pelayanan yang baik dengan memastikan para pelanggannya merasa aman dan nyaman saat menggunakan jasa kapal tersebut. Pendapat positif pun disampaikan oleh salah satu penumpang kapal tersebut yakni bapak Imran :

Saya merasa cukup nyaman terhadap pelayanan yang diberikan kepada kami, dari pihak kapal juga menyediakan tempat penitipan barang jadi saya tidak takut lagi barangku tercecer, terlebih lagi dikapal juga sudah dilengkapi dengan cctv jadi saya rasa aman *(wawancara pada tanggal 5 Februari 2023).*

4.1.6. Pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08 dalam perspektif Ekonomi syariah

Pelayanan pelanggan ialah layanan yang disediakan untuk menangani atau melayani pelanggan. Pelayanan merupakan suatu keharusan yang pengoprasiaannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dalam prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan yang merasakan kepuasan secara maksimum (Muhammad, 2013). Adapun prinsip-prinsip islam dalam konsep pelayanan pelanggan adalah sebagai berikut :

a. Amanah (tanggung jawab).

Amanah atau tanggung jawab adalah suatu sikap yang harus ditunjukkan atas apa yang telah dilakukan. Amanah yaitu menjaga dengan ketat semua prinsip kehati hatian dan kejujuran. Amanah bukan merupakan hal yang mudah untuk dilakukan, manusia sebagai pelaku bisnis mempunyai tanggung jawab moral kepada Allah atas perilaku yang dilakukan. Apalagi sebagai perusahaan jasa tanggung jawab merupakan hal penting bagi pelanggan yang menggunakan jasa tersebut. Dalam islam amanah dari Allah swt yang harus dipertanggungjawabkan dihadapannya. *“tunaikanlah amanat terhadap orang*

yang mengamatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang mengkhianatimu” (HR. Ahmad dan Abu Dawud). Syariat islam juga menegaskan mengenai pentingnya suatu janji yang termasuk suatu bentuk tanggung jawab moral kepada Allah swt atas perilaku bisnis yang dilakukan. Sesuai dengan hasil wawancara oleh bapak mansur selaku nahkoda atau kapten kapal Aksar Saputra 08 :

Untuk tanggun jawab itu pasti apalagi saya sebagai nahkoda kapal (kapten) sudah tercantum dalam SOP bahwasanya setiap nahkoda itu mempunyai wewenang dan tanggung jawab tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. *(wawancara pada tanggal 28 desember 2022).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kapal Aksar Saputra 08 berusaha menjalankan tugas dengan amanah. Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dann tanggung jawab. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam keterbukaan segala hal. Sesuai dengan wawancara dengan salah satu pelanggan kapal Aksar Saputra 08 ibu Novi mengatakan bahwa :

Menurut saya sudah amanah yaa dengan pelayanan yang ada dan fasilitas yang tersedia, menurut saya itu sudah tanggung jawab *(wawancara pada tanggal 5 february 2023)*

Hal serupa juga disampaikan kepada bapak ilham salah satu pelanggan kapal Aksar Saputra 08 mengatakan bahwa :

Dengan memberikan keamanan yang optimal saya rasa itu sudah cukup tanggung jawab mi, pernah juga saya dengar di kapal kalau ada barang hilang yang ditemukan, itu di umumkan langsung dengan crew atau pihak kapal, menurutku itu sebagian dari amanah dan tanggung jawab juga. (*Wawancara pada tanggal 5 Februari 2023*).

b. Sidiq (kejujuran)

Siddiq merupakan suatu sifat kejujuran yang dimiliki oleh manusia dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran islam tanpa adanya pertentangan yang disengaja antara ucapan dan perbuatan. Sesuai dengan hasil wawancara dari salah satu crew kapal Aksar Saputra 08 yakni bapak Mansur selaku nahkoda atau kapten menyatakan bahwa :

Seperti yang saya bilang tadi kami sebagai crew kapal dalam menjalankan tugas kami bekerja sesuai dari SOP perusahaan. Kami menjalankan tugas kami dengan memberikan pelayanan yang sesuai dan baik (*wawancara pada tanggal 28 Desember 2022*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa crew kapal Aksar Saputra 08 berusaha menjalankan tugasnya dengan jujur. Kejujuran merupakan hal penting dalam menjalankan sebuah bisnis maka orang yang siddiq ialah orang

yang benar atau ia yang berkata benar dan jujur. Untuk meneladani sifat siddiq, maka umat islam haruslah senantiasa berkaa jujur dan berkata yang benar sesuai dengan fakta. Sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan kapal Aksar Saputra 08 yakni Ibu Sitti Aisyah menyatakan bahwa :

Menurut saya kapal Aksar Saputra 08 ini cukup jujur, karena dulu saya pernah lupa barangku pas Saya datang kembali ternyata sudah diamankan ji sama crew kapal mereka simpan di tempat penitipan barang, jadi kalau soal jujur, saya rasa untuk kejujuran sudah cukup jujur (wawancara pada tanggal 5 Februari 2023).

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1. 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 berpindah-pindah.

Transportasi adalah suatu kendaraan yang digunakan dalam kekuatan 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-undangan 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 sudah 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 mengganggu 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.

4.2.2. 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 pelanggannya. 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 pelayanan 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 perusahaannya dan juga memberikan citra yang lebih baik pula kepada perusahaannya. Sebagai 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 dengan 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 fasilitasnya di penuhi atau disediakan oleh pihak perusahaan 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 pengecekan 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 positif 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 pelanggannya kurang nyaman. Kapal Aksar Saputra 08 terus memperbaiki pelayanannya 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 melakukan 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 positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh kapal Aksar Saputra 08, menurut mereka crew kapal sangat memperhatikan kualitas kebersihannya yang membuat mereka merasa 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 keberangkatan 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 memberikan rasa aman dan nyaman terhadap pelanggannya pihak crew kapal mengadakan satu buah ruangan sebagai tempat penitipan barang bawaan para pelanggannya agar pelanggan tersebut tetap merasa nyaman dalam bepergian. Dalam menjaga adanya tindakan kriminalitas yang terjadi diatas kapal dan tetap menjaga keamanan 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 keamanan dan kenyamanan para pelanggan pihak kapal dengan perusahaan telah 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 penumpang 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.

4.2.3. 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 apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan tentram dan memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat tali silahturami diantara 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 ketetapan 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 اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

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 pengajaran yang sebaik-

sebaiknya kepadamu. Sesungguhnya 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 harus 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 masyarakat.

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 pertanggung jawaban dari pihak kapal yaitu pada saat pelanggan melakukan transaksi pembelian tiket yang resmi di loket maka pelanggan secara langsung telah mendapatkan asuransi 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:

إِنَّمَا يَفْتَرِي الْكٰذِبُ الَّذِيْنَ لَا يُؤْمِنُوْنَ بِآيٰتِ اللّٰهِ وَآوَلٰئِكَ
هُمُ الْكٰذِبُوْنَ ﴿١٠٥﴾

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 seorang 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.

BAB V PENUTUP

5.1. 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 menunjukkan bahwa telah memenuhi kebutuhan pelanggan akan tetapi dari hasil wawancara serta observasi penulis 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, meningkatkan 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 sesuai dengan hasil wawancara terhadap pelanggan kapal Aksar Saputra 08.

5.2. Saran

Berdas arkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

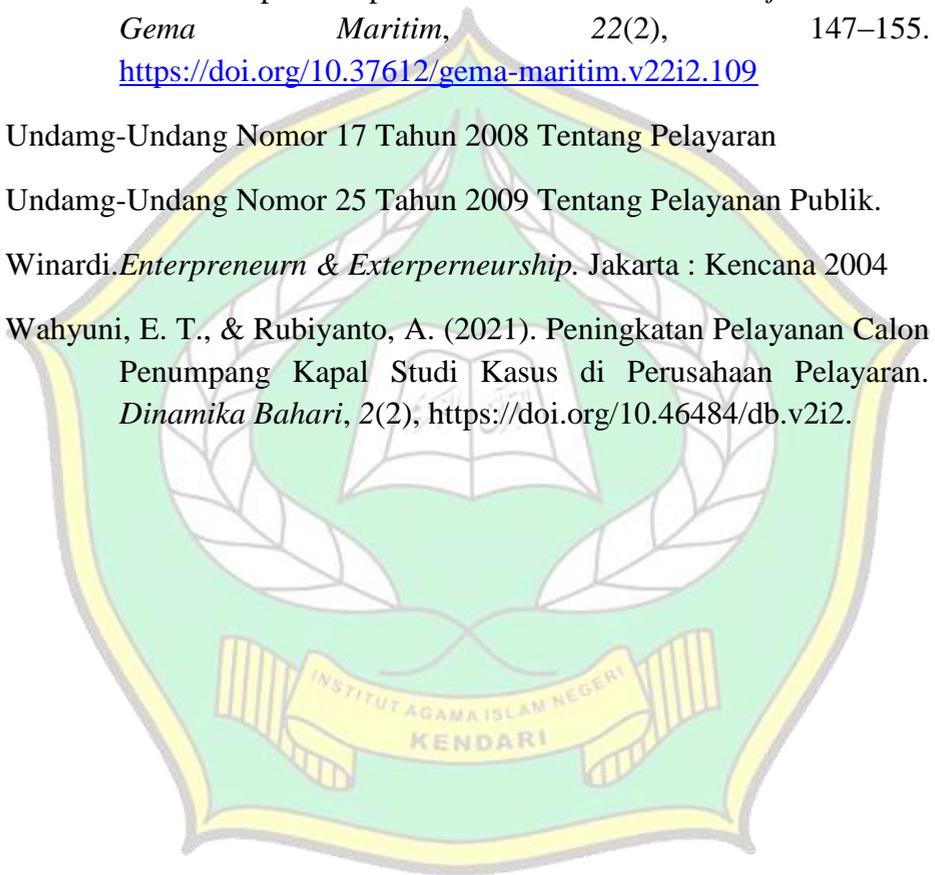
1. Untuk pihak kapal aksar saputra 08 agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada, dengan berbagai strategi baru yang memungkinkan agar kapal aksar saputra 08 mampu menjadi kapal penyebrangan malam yang terbaik yang ada di sulawesi tenggara khususnya.
2. Untuk pihak pelanggan kapal Aksar Saputra 08 agar tetap selalu patuh terhadap peraturan-peraturan yang telah ada dikapal tersebut demi menjaga keamanan dan kenyamanan dari pelanggan lain. Dan juga sebagi usaha untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan terjadi.
3. Untuk penulis selanjutnya, saya harapkan agar lebih mencari informasi lagi terkait strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kapal, lebih giat lagi dalam mengumpulkan dokumen-dokumen yang sesuai agar skripsi yang ditulis selanjutnya mampu lebih baik dari apa yang telah penulis tulis.

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. Najoran, 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 Aviassi*, 1(2), <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i2.6>
- Marwa. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap 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 oftest. 2001
- Putri Ayu, A. 2018. *Studi Komperatif Pelayanan Taksi Online Dan Taksi Konvensional Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Prespektif Ekonomi Islam*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Ratmino & Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sukrisno, 1995. *Strategi Pemasaran*. Edisi-2: Yogyakarta
- Yusnida, Dra., M.Pd, Hidayat, Muda. (2019). strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan 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>
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayaran 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>.





LAMPIRAN



Wawancara bersama bapak Mansur kapten kapal Aksar Saputra 08



Wawancara bersama ibu Sitti Aisyah dan ibu Refa pelanggan kapal

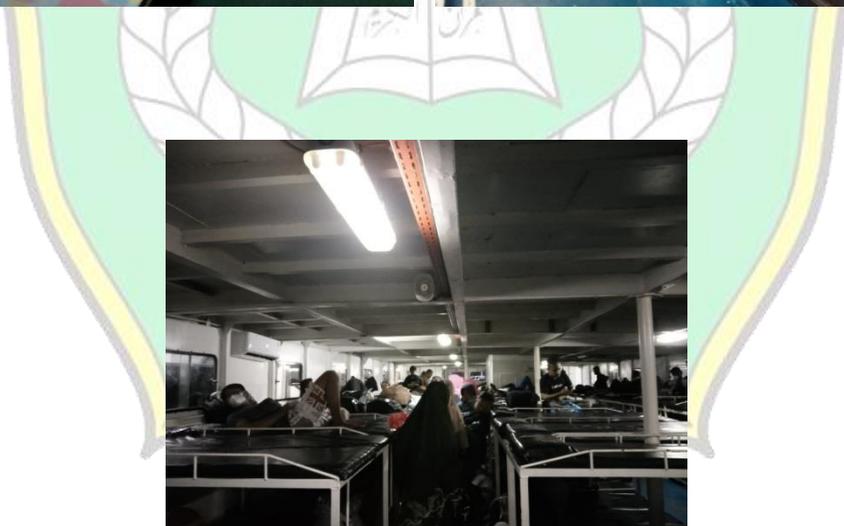
Aksar Saputra



Wawancara bersama ibu Novi dan bapak Ilham pelanggan kapal
Aksar Saputra 08



Fasilitas pada kapal Aksar Saputra 08 yang terdiri dari tempat karaoke, kantin, musholah, dan penyetipan barang



Fasilitas ranjang, kamar biasa dan kamar VIP



Tempat penyewaan kamar biasa, kamar VIP dan kamar VVIP

INSTRUMEN PENELITIAN

Pedoman Wawancara

Nama : Siti Aisyah

Umur : 29

Jenis kelamin : Perempuan

Pertanyaan Untuk pelanggan kapal Aksar Saputra 08 di Pelabuhan Nusantra Raha

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana pelayanan yang dirasakan di kapal Aksar Saputra 08?	pelayanannya saya rasa cukup baik untuk saya yang sering berpergian menggunakan kapal malam, hanya saja beberapa kali jika kita di kelas ekonomi cukup panas terkadang juga kipasnya tidak dinyalakan
2	Bagaimana keamanan dan kenyamanan yang di rasakan pada kapal Aksar Saputra 08?	saya merasa cukup nyaman terhadap pelayanan yang diberikan kepada kami, dari pihak kapal juga menyediakan tempat penitipan barang jadi saya tidak takut lagi barangku tercecer, terlebih lagi dikapal juga sudah dilengkapi dengan cctv jadi
3.	Bagaimana kebersihan di Kapal Aksar Saputra 08?	lingkungan kapalnya sudah cukup bersih, hanya ketika kapal sandar itu sampah dari pelanggan itu berhamburan dimana mana sebenarnya itu dari kesadarannya kita juga sebagai pelanggan. Balik lagi dari kesedarannya kita masing masing sebenarnya
4.	Apakah fasilitas yang ada di kapal Aksar Saputra 08 sudah cukup lengkap?	sebenarnya fasilitasnya sudah cukup, hanya saja kipas angin yang ada di kelas ekonomi itu masih sering tidak berfungsi dan sering sekali kepanasan saat tidur. Yang seharusnya mau istirahat jadi tidak bisa tidur

INSTRUMEN PENELITIAN

Pedoman Wawancara

Nama/Jabatan : Mansur / Kapten (Nahkoda kapal)

Umur : 27

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan Untuk Pihak kapal Aksar Saputra 08 (Kapten /Nahkoda Kapal, Crew kapal)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apa saja kendala dan hambatan dalam memberikan pelayanan pelanggan pada kapal Aksar Saputra 08 ?	Untuk kendala dan hambatan Alhamdulillah tidak ada, tetapi balik lagi kepada pelanggan masing-masing, karena kami dari pihak kapal sudah memfasilitasi dengan adanya tingkat pelayanan kapal sudah sesuai dengan SOP dari perusahaan.
2.	Bagaimana strategi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 ?	sebenarnya untuk pelayanan dikapal itu sudah di atur oleh pihak perusahaan yang kami jalankan sesuai dengan SOP, tapi demi menjaga nama baik kapal dan juga menarik minat pelanggan lain untuk menggunakan jasa kapal ini, kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dengan melakukan berbagai cara seperti menjaga dan melengkapi sarana dan prasaran yang ada, meningkatkan lagi kebersihan, dan juga menjaga keamanan, kenyamanan dan juga ketertiban pelanggan kami
3.	Apakah ada kendala dan hambatan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan Kapal Aksar Saputra 08?	untuk kendala dan hambatan alhamdulillah tidak ada, tetapi balik lagi kepada pelanggan masing-masing, karena kami dari pihak kapal sudah memfasilitasi dengan adanya tingkat pelayanan kapal sudah sesuai dengan SOP dari perusahaan
4.	Bagaimana cara meningkatkan kebersihan kapal Aksar Saputra ?	Kebersihan kapal kami sangat jaga, makanya dikapal kami ada 2 orang kelasi atau tukang bersih, bersih kapal, jadi setiap habis beroperasi, selesai penumpang turun. Kelasi langsung

		membersihkan juga dibantu oleh sebagian crew kapal.
5.	Dari pihak yang memberikan pelayanan, apakah ada jaminan keselamatan bagi penumpang ?	Yaaa, tentu saja jika pelanggan membeli tiket secara resmi di loket itu secara langsung mendapatkan asuransi jiwa beberapa persen yang berada dibelakang lembar halaman tiket.



TRN : 125-050445

CERTIFICATE OF SIMILARITY

This award is given to

Pravati

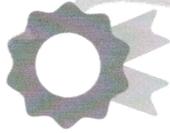
Title :

"STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN KAPAN AKSAR SAPUTRA 08 DI PELABUHAN NUSANTARA RAHA"

This is to certify that document detailed below has been evaluated by plagiarism/ similarity checking software iithenscate (turnitin). The content was found plagiarism free of 27% (below permissible) limit).

Kendari, 12 Juni 2023

Document Examiner



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI

BIOGRAFI PENULIS

Nama : Irawati
Tempat, Tgl Lahir : Raha, 18 November 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jln. Tengiri
No.Telp : 082293921815
Email : iraw69665@gmail.com
Riwayat Pendidikan :
SDN 10 Katobu : 2006-2012
MTsN Raha : 2012-2015
SMAN 1 Raha : 2015-2018
Institut Agama Islam Negeri Kendari : 2019-Sekarang