



Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang di Kota Batam

Dewi Ariskha Simatupang¹, Bismar Arianto², Ardi Putra³

^{1,2,3} Universitas Maritim Raja Ali Haji

dewiariskhasimatupang@gmail.com¹, abimcantik3@gmail.com², ardiputra@umrah.ac.id

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan,
Pelabuhan Terminal
Ferry Domestik, Kota
Batam

Abstrak

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan dalam pelayanan di pelabuhan tersebut, terutama di sektor tiket dan ruang tunggu penumpang. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan saat ini di pelabuhan tersebut. Metode penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dengan wawancara terhadap pelanggan, agen tiket dan SATKER Pelabuhan Sekupang. Dimensi kualitas pelayanan meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Temuan penelitian menunjukkan reliabilitas dan ketepatan waktu baik, perlu peningkatan. Karyawan merespons cepat dan solutif, tetapi evaluasi rutin diperlukan. Perilaku sopan karyawan terjaga, pemeliharaan fasilitas penting, dan empati pelanggan dapat ditingkatkan.

Pendahuluan

Pesatnya kemajuan alat transportasi yang beroperasi di laut menyebabkan frekuensi dan jumlah manusia yang bepergian semakin meningkat dari daerah, negara atau pulau yang berbeda. Sehingga perlu diimbangi dengan pelayanan prima dari pihak transportasi kepada para penumpang. Standar Pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan sekaligus penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar Operasional Prosedur atau biasa disebut dengan nama SOP merupakan sebuah aspek penting dari setiap sistem kualitas yang akan melahirkan sebuah kemampuan untuk bekerja secara selaras dan sesuai standar yang sudah ada (Sitorus dkk, 2021).

SOP dan pencatatan manifes penumpang adalah dua hal yang tidak terpisahkan dalam sistem kualitas yang memungkinkan transportasi berjalan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Alur kerja (prosedur) tersebut haruslah mudah dipahami dan dapat diimplementasikan dengan baik dan konsisten oleh pelaku. SOP membantu untuk melakukan evaluasi terhadap apa yang dikerjakan, serta juga membantu dalam menentukan bagaimana untuk maju, dan berjalan lancar, (Sitorus dkk, 2021).

Pelabuhan adalah infrastruktur atau fasilitas yang digunakan untuk bongkar muat barang dan penumpang dari kapal laut atau perairan. Moda transportasi merupakan layanan dibidang jasa yang berperan dalam aktivitas manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh mode transportasi yaitu jasa

angkutan penyeberangan. Kepulauan Riau (Kepri) memiliki banyak pelabuhan yang terletak di berbagai wilayah, baik di pulau besar seperti Batam dan Bintan, maupun di pulau-pulau kecil seperti Anambas dan Natuna. Terdapat 28 pelabuhan di Kepri yang aktif dan melayani pelayaran domestik dan internasional. Semua pelabuhan tersebut memiliki jenis dan pelayanan yang berbeda-beda, namun seluruhnya aktif dan melayani pelayaran baik untuk penumpang maupun barang (PPID KEPRI, 2022).

Pelabuhan Terminal Domestik Ferry Sekupang berlokasi di Jalan RE. Martadinata Sekupang yang melayani kapal tujuan domestik seperti Tanjung Balai Karimun, Beton, Selat Panjang, Dumai, Bengkalis, Tembilahan, Moro, dan Tanjung Batu. Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang bersebelahan langsung dengan Pelabuhan atau disebut juga Terminal Ferry Internasional Sekupang Perjalanan dilayani oleh tiga Kapal yaitu Sindo Ferry, Batamfast dan Majestic yang merupakan salah satu pintu masuk dari Singapura ke Batam atau sebaliknya pelabuhan ini memiliki dua dermaga dengan panjang masing-masing 20 meter dan lebar 12 meter. Gedung pelabuhannya sendiri terdiri dari dua lantai di mana lantai 1 digunakan sebagai ruang tunggu keberangkatan, sedangkan lantai 2 digunakan sebagai tempat pembelian tiket. Pelabuhan ferry Sekupang dipilih sebagai objek penelitian karena penelitian ini fokus pada peningkatan pelayanan di sektor tiket dan ruang tunggu di pelabuhan tersebut, serta data pendataan yang mencakup semester pertama tahun 2023, yang akan memberikan wawasan mendalam dan terperinci tentang pengalaman penumpang di lokasi tersebut.

Dalam melayani pelayaran nasional maupun internasional, Pelabuhan Sekupang di Batam memiliki fasilitas yang cukup lengkap seperti terminal penumpang, terminal kendaraan, dermaga, dan fasilitas lainnya yang dibutuhkan untuk melayani para pengguna jasa. Adapun penelitian yang dilakukan dimana waktu penelitian yang diambil berdasarkan data yang di dapat dari Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang yaitu pada tahun 2022-2023. Dalam hal ini data yang digunakan untuk merencanakan jumlah kendaraan, jadwal penerbangan, kapasitas pelabuhan, dan infrastruktur yang memadai, serta mengatur proses *check-in*, penanganan bagasi, dan keamanan. Selain itu, informasi yang digunakan ini dapat membantu dalam mengukur tingkat pelayanan, mengidentifikasi tren perjalanan, merancang strategi pemasaran yang efektif, dan memperkirakan pendapatan yang dihasilkan.

Tabel 1.4 Data Trafik Penumpang Domestik Pelabuhan Sekupang Tahun 2023

No.	Bulan	Jumlah Call		Jumlah Penumpang	
		Tiba	Berangkat	Tiba	Berangkat
1	Januari	775	683	59.531	61.172
2	February	631	611	36.694	35.674
3	March	691	631	42.618	44.673
4	April	862	651	68.035	74.759
5	May	788	741	56.233	45.362
6	June	728	744	49.099	49.914
	Jumlah	4.475	4.061	312.210	311.554
	Rata- rata	746	677	52.035	51.926

Sumber: Data BP Batam, 2023

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas, rata-rata jumlah penumpang yang tiba di pelabuhan tersebut pada tahun tersebut adalah sebesar 52,622 orang perbulan. Hal ini mengindikasikan jumlah penumpang yang datang dari berbagai lokasi domestik untuk menggunakan jasa transportasi di Pelabuhan Sekupang. Selain itu, rata-rata jumlah penumpang yang berangkat dari Pelabuhan Sekupang pada Tahun 2023 mencapai 52,328 orang perbulan. Angka ini menggambarkan jumlah penumpang yang menggunakan layanan transportasi dari pelabuhan ini untuk pergi ke berbagai tujuan domestik. Pelayanan tiket (termasuk manifestasi) dan fasilitas ruang tunggu adalah dua hal yang paling sering

digunakan oleh penumpang kapal di Pelabuhan. Menurut Irawati dan Hati (2015) hal itu dikarenakan beberapa hal berikut:

1. Tahap Awal Perjalanan: *Ticketing* merupakan langkah awal yang harus dilakukan oleh konsumen sebelum melakukan perjalanan menggunakan transportasi laut. Setiap penumpang harus memperoleh tiket agar dapat naik ke kapal. Oleh karena itu, hampir setiap penumpang yang menggunakan layanan pelabuhan akan berinteraksi dengan pelayanan *ticketing*.
2. Keterlibatan di Pelabuhan: Setelah memperoleh tiket, penumpang akan menuju ke pelabuhan dan akan menggunakan fasilitas ruang tunggu penumpang untuk menunggu waktu keberangkatan. Ruang tunggu penumpang merupakan area yang sering digunakan oleh penumpang untuk beristirahat, menunggu keberangkatan, atau melakukan kegiatan lainnya. Karena itu, hampir semua penumpang akan menggunakan fasilitas ruang tunggu tersebut.
3. Keterkaitan dengan Proses Keberangkatan: Baik *ticketing* maupun fasilitas ruang tunggu penumpang secara langsung terkait dengan proses keberangkatan. *Ticketing* berperan dalam mengatur keberangkatan penumpang dengan memastikan mereka memiliki tiket yang valid, sedangkan fasilitas ruang tunggu penumpang memberikan tempat bagi penumpang untuk menunggu kapal dengan nyaman dan aman.
4. Frekuensi Perjalanan: Pada pelabuhan domestik, terutama di Sekupang yang merupakan pelabuhan dengan volume perjalanan yang cukup tinggi (BP Batam, 2023), terdapat banyak perjalanan kapal setiap hari. Hal ini berarti bahwa *ticketing* dan fasilitas ruang tunggu penumpang akan digunakan oleh banyak penumpang setiap harinya, baik oleh penumpang reguler maupun penumpang yang melakukan perjalanan sekali-kali.

Pelayanan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang memiliki peran penting dalam memastikan pengalaman yang baik bagi penumpang. Fokus penelitian ini akan difokuskan pada pelaksanaan dan peningkatan kualitas pelayanan di pelabuhan tersebut di sektor pelayanan tiket dan ruang tunggu penumpang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan dalam pelayanan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang terutama di sektor tiket dan ruang tunggu dengan pendataan 1 semester pertama di tahun 2023 (Januari s/d Juni 2023). Dengan menganalisis berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, dan responsivitas petugas, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman penumpang dan tingkat kepuasan mereka. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dikumpulkan data yang lebih lengkap dan terperinci mengenai pengalaman penumpang di Pelabuhan Sekupang. Informasi tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kebutuhan penumpang, tantangan yang dihadapi dalam pelayanan, serta rekomendasi untuk meningkatkan pengelolaan operasional dan kualitas pelayanan di pelabuhan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan dan peningkatan pelayanan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang, sehingga dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan bagi penumpang yang menggunakan jasa angkutan di pelabuhan tersebut.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai desain penelitiannya. Penelitian ini akan dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung, wawancara, dan studi literatur untuk menjawab fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan atau objek pada penelitian ini. Pendekatan kualitatif dipilih karena lebih cocok untuk menggali pemahaman mendalam tentang standar operasional prosedur pelayanan penumpang angkutan penyebrangan ferry di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang. Studi kasus dipilih karena penelitian ini difokuskan pada kasus yang spesifik dan

memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dan detail mengenai objek penelitian. Pendekatan kualitatif dan studi kasus diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam dan komprehensif mengenai SOP pelayanan penumpang di pelabuhan tersebut. Objek penelitian adalah hal yang menjadi fokus dalam penelitian yang dilakukan. Objek penelitian dapat berupa manusia, organisasi, produk, sistem, atau fenomena lainnya yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah pelayanan angkutan penyebrangan Ferry di Pelabuhan Sekupang, Kota Batam. Penelitian akan difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan dalam angkutan penyebrangan ferry tersebut.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil observasi langsung di lapangan dan wawancara dengan narasumber yang terkait dengan penelitian ini. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari data dan informasi yang tersedia di instansi terkait, seperti Dinas Perhubungan dan Pelabuhan Ferry Sekupang. Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan dengan mengamati aktivitas di Pelabuhan Ferry Sekupang dan mewawancarai beberapa narasumber yang terkait, seperti manajer pelabuhan, petugas tiket, dan penumpang. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disiapkan sebelumnya. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi resmi yang dikeluarkan oleh instansi terkait dan publikasi yang terkait dengan transportasi laut dan angkutan penyebrangan ferry. Kedua sumber data tersebut akan digunakan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan angkutan penyebrangan ferry di Pelabuhan Ferry Sekupang serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan proses analisis data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa teks, audio, atau visual dan kemudian diinterpretasikan untuk menghasilkan pemahaman atau penjelasan tentang suatu fenomena atau peristiwa yang diteliti.

Teknik analisis data kualitatif yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Content Analysis*. *Content Analysis* adalah teknik analisis yang bertujuan untuk memahami dan menganalisis isi pesan atau dokumen tertulis, audio, atau visual (Asfar, 2019). *Content Analysis* memiliki variasi dan pendekatan yang berbeda tergantung pada konteks penelitian dan tujuan yang ingin dicapai. Juga, perangkat lunak komputer dapat digunakan untuk membantu proses coding dan analisis data dalam *Content Analysis*, yang memudahkan peneliti dalam mengelola dan menganalisis data secara efisien. Teknik ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi tema atau pola dalam data dan kemudian mengklasifikasikannya ke dalam kategori atau dimensi tertentu. Analisis data akan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data dari narasumber dan sumber data lainnya.
2. Transkripsi data yang telah dikumpulkan.
3. Pengkodean data yang terkait dengan fokus penelitian.
4. Kategorisasi data ke dalam tema atau dimensi tertentu.
5. Interpretasi dan penyajian temuan penelitian dalam bentuk narasi yang terstruktur

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis terkait dimensi jaminan pelayanan di Pelabuhan Ferry Sekupang, ada beberapa aspek yang dapat dikaitkan dengan konsep kualitas pelayanan menurut model Zeithaml et al. (1988), yang dikenal sebagai model SERVQUAL. Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang Pertama adalah reliabilitas, Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Dalam kasus Pelabuhan Ferry Sekupang ditemukan bahwa penilaian bersifat positif terhadap perilaku karyawan terhadap pelanggan dapat diartikan sebagai indikasi keandalan layanan dalam hal pelayanan yang konsisten dan respons yang konsisten terhadap kebutuhan pelanggan. Secara

keseluruhan, reliabilitas pelayanan di Pelabuhan Ferry Sekupang mendapat respon yang cukup positif, meskipun ada beberapa sektor yang perlu ditingkatkan seperti manajemen internal, adopsi teknologi, dan pelatihan karyawan untuk mencapai kepuasan penuh dari para pelanggan. Dalam upaya meningkatkan pelayanan, perusahaan perlu mempertimbangkan untuk lebih memperhatikan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal, meningkatkan konsistensi dalam memberikan informasi kepada pelanggan, serta meningkatkan respons dan kompensasi dalam menangani kesalahan atau ketidaksesuaian yang terjadi.

Kedua analisa terkait adalah dimensi daya tanggap pelayanan perusahaan Secara keseluruhan, dimensi daya tanggap pelayanan di Pelabuhan Ferry Sekupang mendapat respon yang positif dari responden. Perusahaan terbukti tanggap, cepat merespons permintaan, menyediakan informasi yang relevan, dan berupaya memberikan solusi yang memuaskan. Namun, tetap ada ruang untuk perbaikan guna mencapai kepuasan penuh dari para pelanggan.

Ketiga terkait dimensi jaminan pelayanan di Pelabuhan Ferry Sekupang, ada beberapa temuan yang dapat dianalisis: Perilaku Karyawan Terhadap Pelanggan: Mayoritas responden, termasuk agen tiket dan pelanggan, memberikan penilaian positif terhadap perilaku karyawan di Pelabuhan Ferry Sekupang. Mereka menyatakan bahwa karyawan selalu bersikap sopan, ramah, dan memberikan perhatian yang tinggi kepada kebutuhan pelanggan. Namun, ada juga sorotan terkait responsivitas karyawan dalam beberapa situasi. Rasa Aman dan Kepercayaan Pelanggan: Responden merasa bahwa perusahaan telah berhasil menciptakan lingkungan yang memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Hal ini terutama karena adanya program dan pelatihan khusus yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan perilaku mereka terhadap pelanggan. Potensi Perbaikan: Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, ada pengakuan bahwa terdapat ruang untuk perbaikan dalam responsivitas dan interaksi dengan pelanggan. Beberapa responden menyatakan bahwa perusahaan memiliki potensi untuk meningkatkan aspek ini melalui lebih banyak inisiatif dan peningkatan dalam komunikasi dengan pelanggan. Penanganan Keluhan dan Masalah Pelanggan: Mayoritas responden mengakui bahwa Pelabuhan Ferry Sekupang telah berhasil menangani keluhan dengan baik dan memberikan solusi yang memuaskan. Mekanisme penanganan keluhan yang melibatkan tim terlatih dan evaluasi keluhan dinyatakan sebagai bagian penting dari proses ini. Komitmen Perusahaan: Ada konsistensi dalam penilaian bahwa perusahaan telah menempatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan sebagai prioritas. Perusahaan melakukan pelatihan khusus kepada karyawan dan telah memiliki mekanisme yang ketat terkait penanganan keluhan. Ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan. Pengaruh Pelatihan Terhadap Perilaku Karyawan: Pelatihan terhadap karyawan dianggap berkontribusi pada peningkatan kesadaran akan pentingnya perilaku sopan, ramah, dan penuh perhatian terhadap pelanggan. Ini membantu menciptakan lingkungan yang mendorong perilaku positif dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Pelabuhan Ferry Sekupang memiliki mekanisme dan prosedur yang memastikan tingkat kepuasan pelanggan terhadap penanganan keluhan dan masalah. Mereka memiliki sistem pelaporan dan penyelesaian yang efisien, dan beberapa responden merasa bahwa prosedur ini berfungsi dengan baik. Namun, ada juga pendapat bahwa perlu lebih banyak tindakan perbaikan dan peningkatan dalam hal komunikasi dengan pelanggan.

Keempat yaitu Dimensi daya tanggap mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan respons cepat dan relevan terhadap permintaan dan masalah pelanggan. Pelabuhan Ferry Sekupang juga telah berhasil menerapkan dimensi ini Respons perusahaan terhadap umpan balik yang diberikan oleh pelanggan dinilai baik, dengan merespons dengan cepat dan serius terhadap setiap umpan balik yang diberikan. Mekanisme dan prosedur yang ada juga memastikan respon yang baik terhadap umpan balik pelanggan. Seluruh responden, termasuk yang memberikan penilaian kurang positif, menyatakan bahwa informasi yang diberikan relevan, memadai, dan akurat. Menurut teori dimensi kualitas pelayanan, empati mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan

perhatian personal, peduli, dan mengakomodasi kebutuhan individual pelanggan (Parasuraman et al. 1998). Dalam kasus Pelabuhan Ferry Sekupang, hasil wawancara menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil menerapkan dimensi empati ini secara efektif Memahami dan mengakomodasi kebutuhan individu pelanggan: Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemampuan perusahaan dalam memahami dan mengakomodasi kebutuhan individu pelanggan. Ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pelanggan dan mampu memberikan solusi yang sesuai. Perhatian personal dan pendekatan empatik: Para responden mengapresiasi perhatian personal dan pendekatan empatik yang diberikan oleh karyawan perusahaan dalam menangani masalah pelanggan. Karyawan terbukti mendengarkan dengan seksama, berusaha memahami situasi pelanggan, dan memberikan solusi yang relevan. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan fokus pada kebutuhan individual pelanggan. Dengan demikian, perusahaan telah berhasil mencapai tujuan dalam menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan, memberikan layanan yang fokus pada kebutuhan individual, dan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik pelanggan.

Kelima yaitu Bukti Fisik Dari hasil ditemukan bahwa penampilan karyawan mendapatkan pujian yang konsisten sebagai profesional, rapi, dan ramah dalam interaksi dengan pelanggan. Namun, beberapa responden juga menyampaikan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan beberapa aspek fasilitas. Sebagai contoh, ada permasalahan kerusakan pada TV yang menampilkan jadwal keberangkatan, yang dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan. Hal ini menunjukkan pentingnya pemeliharaan fasilitas agar tetap berfungsi dengan baik dan memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan.

Simpulan dari semua tanggapan adalah bahwa Pelabuhan Ferry Sekupang memiliki potensi untuk menjadi pelabuhan yang lebih baik dengan memperhatikan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemeliharaan fasilitas dan peningkatan kualitas peralatan. Karyawan yang ramah dan profesional menjadi nilai tambah yang patut dipertahankan dan ditingkatkan. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 47/PMK.04/2012 tentang Tata Laksana Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari Kawasan yang Telah Ditetapkan sebagai Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas serta Pembebasan Cukai, diatur dengan tegas bahwa jadwal keberangkatan kapal harus disampaikan dengan jelas kepada penumpang. Dalam tata laksana ini, transparansi mengenai jadwal keberangkatan kapal diwajibkan, sehingga penumpang dapat memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai waktu keberangkatan. Akan tetapi, di Pelabuhan Sekupang saat ini terdapat kendala terkait dengan transparansi informasi jadwal keberangkatan kapal. Monitor yang seharusnya menampilkan jadwal tersebut mengalami kerusakan. Kondisi ini dapat menghambat akses penumpang terhadap informasi yang penting bagi perjalanan mereka. Oleh karena itu, perlu adanya tindakan cepat untuk memperbaiki kerusakan tersebut.

Secara keseluruhan, Pelabuhan Ferry Sekupang telah menerapkan konsep-konsep kualitas pelayanan dari teori Parasuraman *et al.* (1998) dalam praktik operasionalnya. Proses check-in dan onboarding yang efisien dan profesional mencerminkan reliabilitas dan ketepatan waktu. Respons cepat dan solutif dari karyawan mencerminkan daya tanggap. Perilaku sopan, ramah, dan perhatian individual kepada pelanggan mencerminkan jaminan dan empatik. Penampilan rapi karyawan dan pemeliharaan fasilitas mencerminkan bukti fisik. Upaya perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan menggunakan umpan balik pelanggan mencerminkan empatik dan penggunaan umpan balik pelanggan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Pelabuhan Ferry Sekupang di Kota Batam, Kepulauan Riau, merupakan sebuah terminal domestik yang mengelola kapal tujuan domestik dengan berbagai destinasi. Terminal ini memiliki dua dermaga yang mampu menampung kapal-kapal dengan aman. Gedung terminal dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu dan area pembelian tiket. Pelabuhan ini dikelola oleh Badan Usaha Pelabuhan milik Badan

Pengusahaan Batam (BUPBP Batam). **(1) Pada dimensi reliabilitas**, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap keandalan waktu pelayanan, namun terdapat beberapa kejadian ketidaktepatan waktu yang perlu diperbaiki. Kualitas informasi yang diberikan oleh perusahaan dianggap cukup baik, meskipun ada beberapa kesalahan yang perlu diperbaiki. Perusahaan menunjukkan ketepatan waktu dalam memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Namun, perlu terus meningkatkan akurasi dan ketepatan dalam setiap aspek layanan yang diberikan. **(2) Dalam dimensi daya tanggap**, mayoritas responden merasa bahwa perusahaan merespons permintaan dengan cepat dan efektif. Namun, ada beberapa kasus di mana respon agak lambat yang perlu diperbaiki. Karyawan dianggap responsif dan sopan dalam menangani pelanggan. Pelabuhan Ferry Sekupang telah menunjukkan tingkat yang baik dalam merespons permintaan dan kebutuhan pelanggan. Karyawan berusaha merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai bagi setiap masalah yang dihadapi pelanggan.

(3) Pada dimensi jaminan, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap perilaku karyawan dan tingkat kepercayaan yang mereka miliki terhadap perusahaan. Perusahaan juga memiliki mekanisme yang baik dalam menangani keluhan dan masalah pelanggan. Perusahaan telah berfokus pada perilaku karyawan yang sopan, ramah, dan menciptakan lingkungan yang menyenangkan serta aman bagi pelanggan. Namun, perlu ada evaluasi dan pelatihan berkala untuk menjaga konsistensi dalam memberikan jaminan pelayanan. **(4) Dalam dimensi empati**, perusahaan dianggap berhasil menunjukkan empati yang kuat dalam pelayanannya terhadap pelanggan. Karyawan di Pelabuhan Ferry Sekupang terbukti mampu memahami dan mengakomodasi kebutuhan individu pelanggan dengan baik. Perhatian personal dan pendekatan empatik yang diberikan oleh karyawan mendapatkan pujian dari para responden. Perusahaan telah menaruh perhatian pada empati terhadap masalah dan kebutuhan pelanggan, tetapi perlu langkah konkrit untuk memahami masalah mereka secara lebih mendalam, termasuk menggunakan *feedback* pelanggan. **(5) Pada dimensi bukti fisik**, beberapa aspek perlu ditingkatkan, seperti kebersihan dan kerapian fasilitas fisik. Keamanan fasilitas fisik mendapatkan apresiasi yang tinggi dari para responden. Kebersihan fasilitas, kelengkapan peralatan, dan kondisi material sudah dipantau dengan baik, tetapi perlu dilakukan pemeliharaan dan pembenahan secara rutin agar fasilitas tetap dalam kondisi yang baik. Penampilan karyawan yang rapi dan profesional juga penting untuk menciptakan kesan positif bagi pelanggan.

Daftar Pustaka

Buku

- Castaneda, R. L., Condit, C., & Wilson, B. (2016). Legal Authorities for Maritime Law Enforcement, Safety, and Environmental Protection. Dalam *Maritime Security* (hlm. 435–463). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-803672-3.00014-5>
- Hovenga, E. J. S., & Lowe, C. (2020). Measuring health service quality. Dalam *Measuring Capacity to Care Using Nursing Data* (hlm. 355–388). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-816977-3.00011-3>
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Moini, J., Akinso, O., Ferdowsi, K., & Moini, M. (2023). Customer service. Dalam *Health Care Today in the United States* (hlm. 451–463). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-323-99038-7.00001-1>
- Mulyono, Tri. (2021). *Perawatan Fasilitas Pelabuhan*. Jakarta: UNJ Press
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, xvi. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah raktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sarder, M. (2021). Logistics customer services. Dalam *Logistics Transportation Systems* (hlm. 197–217). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-815974-3.00008-3>
- Tjiptono, Andy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Pemasaran Jasa, Anggota IKAPI*, Jatim: Banyumedia.

- Triatmodjo, Bambang. 2003. Pelabuhan (cetakan keempat). Yogyakarta. Beta Offset.
- Winarno, Budi. 2014. Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta: Caps (Center of Academic Publishing Service).
- Zonailo, G. W. (2023). Coal transportation and logistics planning for now and the future. Dalam *The Coal Handbook* (hlm. 729–769). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-824328-2.00019-4>

Skripsi/ Jurnal

- A.M.Irfan Taufan Asfar. (2019). Analisis Naratif, Analisis Konten, Dan Analisis Semiotik (Penelitian Kualitatif). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21963.41767>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. Dalam *International Journal of Engineering, Business and Management* (Vol. 5, Issue 3, hlm. 14–28). AI Publications. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. Dalam *International Journal of Engineering, Business and Management* (Vol. 5, Issue 3, hlm. 14–28). AI Publications. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Arianto, D., & Sutrisno, A. (2020). Kajian Antisipasi Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan Pada Masa Pandemi Covid–19. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 22, 97–110.
- Aritenang, A. F. (2020). The Continuity of Batam Importance to the Development of BBK Region: A Regional Economic Perspective. Dalam *Proceedings of the 6th International Conference on Social and Political Sciences (ICOSAPS 2020)*. 6th International Conference on Social and Political Sciences (ICOSAPS 2020). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201219.048>
- Cheng, R., Jiang, Y., & Nielsen, O. A. (2023). Integrated people-and-goods transportation systems: from a literature review to a general framework for future research. Dalam *Transport Reviews* (Vol. 43, Issue 5, hlm. 997–1020). Informa UK Limited. <https://doi.org/10.1080/01441647.2023.2189322>
- Frans, J. H., Bella, R. A., & Siahaan, B. T. (2018). Kinerja dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau. *Jurnal Teknik Sipil*, VII(2), Universitas Kristen Petra
- Hasoloan, A. (2017). Sistem dan Prosedur Operasional Pelayanan Kapal dan Barang Berbasis Online pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Pelabuhan Belawan. *Jurnal Publik UNDHAR MEDAN*, III(2), UNDHAR
- Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & Yang, S. (2020). The Impact of Customer Relationship Management and Company Reputation on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction. Dalam *Journal of Relationship Marketing* (Vol. 21, Issue 1, hlm. 1–26). Informa UK Limited. <https://doi.org/10.1080/15332667.2020.1840904>
- Mardonova, S. M., Muratova, G. S., Sharafutdinova, R. I., & Ochilova, N. R. (2023). Principles of increasing the spiritual and spiritual integrity of the population in possible emergency situations. Dalam D. Pletnev, B. Nguyen Khanh, & V. Kankhva (Ed.), *E3S Web of Conferences* (Vol. 389, hlm. 08015). EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338908015>
- Nasril, N., & Jonris Siahaan, W. (2020). Pembangunan Dermaga Kapal Cepat Penyeberangan Balohan Sabang. In *Jurnal Penelitian Transportasi Laut* (Vol. 18, Issue 2). Badan Litbang Perhubungan. <https://doi.org/10.25104/transla.v18i2.1387>
- Ningsih, F., Mardalena, T., & Arianti, N. D. (2021). Implementasi SOP Penerbitan Sertifikasi Sanitasi Kapal Pada Kapal Penumpang di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Tanjung Balai Karimun. dalam *jurnal maritim* (Vol. 2, Issue 2, hlm. 71–82). Universitas Karimun. <https://doi.org/10.51742/ojsm.v2i2.310>

- Pantazis, D. N., Stratakis, P., Karathanasis, C., Gkadolou, E., Pagounis, V., Chronis, K., Gatsiou, M., Moumouri-Frag, F., & Tsekos, P. (2013). COASTAL TRANSPORT INTEGRATED SYSTEM IN THE AEGEAN SEA ISLANDS: FRAMEWORK, METHODOLOGY, DATA ISSUES AND PRELIMINARY RESULTS. Dalam *The International Archives of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences*: Vol. XL-4/W1 (hlm. 133–138). Copernicus GmbH. <https://doi.org/10.5194/isprsarchives-xl-4-w1-133-2013>
- Sapit Hidayat. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, Volume 6 Nomor 1. Universitas Hang Tuah.
- Sitorus, J., Ritonga, A. H., & Yamin, M. (2021). Integrated Quality Management of The State Islamic University of North Sumatra, Medan in The Development of Graduation Skills Based on Soft Skills. Dalam *International Journal of Progressive Sciences and Technologies* (Vol. 25, Issue 1, hlm. 389). *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*. <https://doi.org/10.52155/ijpsat.v25.1.2792>
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 7(1), 46-52. doi: <https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1626.46-52>
- Syafril, S. (2018). Pemberdayaan Pelayaran Rakyat Dilihat Dari Karakteristiknya. Dalam *Jurnal Penelitian Transportasi Laut* (Vol. 20, Issue 1, hlm. 1–14). Badan Litbang Perhubungan. <https://doi.org/10.25104/transla.v20i1.792>
- Yogaswara, R. (2019). Artificial Intelligence Sebagai Penggerak Industri 4.0 dan Tantangannya Bagi Sektor Pemerintah dan Swasta. Dalam *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Vol. 10, Issue 1, hlm. 68). Badan Litbang SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika. <https://doi.org/10.17933/mti.v10i1.144>

Peraturan Perundangan Pemerintah

- _____, 2004, Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan. Jakarta
- _____, 2010, Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.24/HK.104/DRJD/2010 Tentang Pedoman Teknis Manajemen Lalu Lintas Penyeberangan, Direktorat Perhubungan Darat, Jakarta.
- _____, 2015, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Laut.
- _____, 2015, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
- Kementerian Perhubungan RI, “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Fasilitas Udara,” 2015.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.242/HK.104/DRJD/2010 pedoman teknis manajemen lalu lintas penyeberangan. Kemenhub RI. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan. 20 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151. Jakarta.