

JURNAL

Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan

Media Analisis Masalah Pelayaran dan Kepelabuhanan

Analisis Pengaruh Penggunaan Peralatan Navigasi Elektronik di Kapal dan Persyaratan Pengawakan Pada Kapal Niaga Terhadap Beban Kerja Awak Bagian Deck

Kuncowati

Pengembangan Sistem Informasi Pengendalian Barang Alat Tulis Kantor di Program Diploma Pelayaran Universitas Hang Tuah Surabaya

Ekka Pujo Ariesanto Akhmad

Pengaruh Pelayanan Keberangkatan (Embarkasi) Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Penumpang Sementara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya

Dion Putro Hari Prahoro, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad, Hardjono

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pemanduan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya

Nunuk Widyawati Kusuma, Benny Agus Setiono, Sofyan Poli

Analisa Kebersihan Fasilitas Kapal Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di KM. Binaiya PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)

Tito Sugiharto, F. X. Adi Purwanto, Sofyan Poli

Strategi Peningkatan Daya Saing Melalui Pendidikan Entrepreneurship Dalam Rangka Menghadapi AEC

Benny Agus Setiono



JURNAL 
Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan
Media Analisis Masalah Pelayaran dan Kepelabuhanan

Susunan Dewan Redaksi

Pemimpin Umum

Pudji Santoso

Ketua Penyunting

Benny Agus Setiono

Wakil Ketua Penyunting

Ekka Pujo Ariesanto Akhmad

Anggota Penyunting

Ari Srientini

Kuncowati

M. Taufik

Mudiyanto

Mitra Bebestari

Sugeng Priyanto (Distrik Navigasi)

Sofyan Poli (BJTI)

Monika Retno Gunarti (BP2IP)

Hardjono (TPS)

Kesekretariatan: Soendari, Didik Purwiyanto

Distribusi: I Made Dwinanto R., Makdin Sijabat

Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan diterbitkan sejak 1 September 2010 oleh Program Diploma Pelayaran Universitas Hang Tuah Surabaya. Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan diterbitkan sebanyak 2 kali dalam 1 tahun pada bulan Maret dan bulan September. Redaksi menerima artikel ilmiah asli dalam bidang ilmu pelayaran dan kepelabuhanan.

Alamat Redaksi:

Program Diploma Pelayaran Universitas Hang Tuah

Jalan Arief Rahman Hakim 150

Surabaya 60111

Telepon (031) 5964596 | Fax. (031) 5964596, (031) 5946261

e-mail: jurnal_pdp@yahoo.co.id

JURNAL 
Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan
Media Analisis Masalah Pelayaran dan Kepelabuhanan

Daftar Isi

	Halaman
Analisis Pengaruh Penggunaan Peralatan Navigasi Elektronik di Kapal dan Persyaratan Pengawakan Pada Kapal Niaga Terhadap Beban Kerja Awak Bagian Deck Kuncowati	1 - 14
Pengembangan Sistem Informasi Pengendalian Barang Alat Tulis Kantor di Program Diploma Pelayaran Universitas Hang Tuah Surabaya Ekka Pujo Ariesanto Akhmad	15 - 24
Pengaruh Pelayanan Keberangkatan (Embarkasi) Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Penumpang Sementara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya Dion Putro Hari Prahoro, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad, Hardjono	25 - 40
Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pemanduan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya Nunuk Widyawati Kusuma, Benny Agus Setiono, Sofyan Poli	41 - 51
Analisa Kebersihan Fasilitas Kapal Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di KM. Binaiya PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Tito Sugiharto, F. X. Adi Purwanto, Sofyan Poli	52 - 62
Strategi Peningkatan Daya Saing Melalui Pendidikan Entrepreneurship Dalam Rangka Menghadapi AEC Benny Agus Setiono	63 - 69

Analisa Kebersihan Fasilitas Kapal Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di KM. Binaiya PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)

(Determine the effect of cleanliness facilities the ship on the level of passenger satisfaction in
KM. Binaiya PT. PELNI)

Tito Sugiharto, F. X. Adi Purwanto Nugroho, Sofyan Poli
Jurusan Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga, Program Diploma Pelayaran,
Universitas Hang Tuah Surabaya

Abstrak: Di dalam kebutuhan jasa transportasi sangatlah penting dan ini dapat dirasakan oleh seluruh dunia. Khususnya dalam masalah angkutan penumpang laut, diarahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan dalam kualitas dan kuantitas yang memadai, sehingga dapat membantu pemerataan hasil pembangunan, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan nusantara. Terutama kebersihan fasilitas yang tersedia di kapal penumpang. Kebersihan fasilitas sangat mempengaruhi kenyamanan penumpang yang berada di kapal pada saat kapal sedang berlayar maupun bersandar di pelabuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kebersihan fasilitas kapal terhadap tingkat kepuasan penumpang di KM. Binaiya PT. PELNI dengan rute Batulicin-Sampit tahun 2015, dan hambatan-hambatan yang menjadi kendala kebersihan fasilitas umum misalnya seperti kamar mandi, tempat sampah, kamar tidur kelas ekonomi, ruang makan kelas ekonomi yang diberikan terhadap penumpang yang tidak optimal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi langsung kebersihan dan fasilitas kamar mandi, ruang tidur kelas ekonomi, ruang makan kelas ekonomi, tempat sampah di dalam KM. Binaiya. Selain itu juga melakukan metode interview dengan Asisten Manajer Pelayanan Jasa dan penumpang serta menggunakan metode dokumentasi. Dari hasil analisa ini dapat disimpulkan bahwa, kebersihan dan fasilitas merupakan elemen terpenting di dalam kapal penumpang, tetapi kebersihan dan fasilitas yang ada tidak sesuai dengan harapan para penumpang sehingga penumpang tidak puas dan tidak nyaman. Di dalam kebersihan fasilitas umum kapal seperti kamar mandi, tempat sampah, ruang makan kelas ekonomi, dan ruang tidur kelas ekonomi sangatlah penting. Upaya untuk peningkatan kebersihan fasilitas umum sangat diperlukan untuk mempertahankan kualitas terbaik PT. PELNI khususnya untuk KM. Binaiya.

Kata kunci : Kebersihan dan fasilitas kamar mandi, ruang tidur kelas ekonomi, ruang makan kelas ekonomi, tempat sampah di KM. Binaiya

Abstract: In need of transportation services is very important and this can be felt by the entire world. Especially in matters of sea passenger transport, is directed to ensure the availability of transport services in quality and sufficient quantity so as to help the equitable distribution of development gains, strengthen national unity and to improve national resilience in order to realize an insight into the archipelago. Especially the cleanliness and amenities available on passenger ships. Cleanliness and facilities greatly affect the comfort of passengers who were on board when the vessel is sailing or leaning on the port. This study aimed to determine the effect of cleanliness facilities the ship on the level of passenger satisfaction in KM. Binaiya PT. PELNI route Batulicin-Sampit 2015, and the barriers that constrain hygiene and public facilities such as bathrooms for example, trash, rooms sleeping in economy class, economy class dining room given to passengers who are not optimal. The method used in this study is the direct observation of cleanliness and bathroom facilities, bedrooms economy class, economy class dining room, a trash can in KM. Binaiya. It also did an interview with Assistant Manager methods Services and the passengers as well as using the results of this analysis can documentation. That cleanliness facilities is the most important element in passenger ships. But the cleanliness and the existing facilities are not in accordance with the expectations of the passengers so that passengers are dissatisfied and uncomfortable. Inside the vessel cleanliness and public facilities such as bathrooms, trash, dining room economy class and bedroom economy class is very important. Efforts to increase hygiene and public facilities is necessary to maintain the best quality PT. PELNI especially for KM. Binaiya.

Keywords : Hygiene and toilet facilities, bedrooms economy class, economy class dining room, trash in KM. Binaiya

Alamat korespondensi:

Tito Sugiharto, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: jurnal_pdp@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan jasa transportasi ini sangatlah penting dan ini dapat dirasakan

oleh seluruh dunia. Jasa transportasi mencakup transportasi udara, darat, laut. Fungsi dari perhubungan khususnya

dalam masalah angkutan penumpang laut, diarahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan dalam kualitas dan kuantitas yang memadai sehingga dapat membantu pemerataan hasil pembangunan, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan nusantara.

Jasa transportasi laut memiliki keunikan tersendiri, karena transportasi laut mampu memindahkan orang maupun barang dari satu tempat ke tempat yang lain dalam jumlah besar. Terutama di bidang transportasi laut mengingat pulau-pulau di Indonesia dihubungkan dengan perairan. Dengan Negara Indonesia yang begitu luas terutama pada sektor lautannya, maka penghasilan sebagian besar terdapat di daerah pelabuhan.

Kebutuhan penduduk akan barang-barang antar pulau yang satu dengan pulau yang lain tentu bermacam-macam dan berbeda-beda, demikian pula barang yang dihasilkannya. Oleh karena itu, untuk mendistribusikan dari pulau satu ke pulau yang lainnya diperlukan alat transportasi laut yang ekonomis yaitu kapal laut, dimana kapal laut mampu memindahkan orang maupun barang dalam jumlah besar.

Untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut, Pemerintah Indonesia mengupayakan akomodasi dan fasilitas transportasi yang lebih memadai. Pengangkutan penumpang merupakan bagian penting dari bisnis transportasi laut, disamping pengangkutan kargo. Untuk itu salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) merupakan perusahaan yang menyediakan jasa angkutan transportasi laut yang meliputi jasa angkutan penumpang dan jasa angkutan muatan barang antar pulau.

PT. PELNI telah menyiapkan berbagai armada laut yang terdiri dari kapal Ro-Ro yang tersebar di seluruh nusantara dengan trayek atau rute yang telah ditentukan dan siap melayani masyarakat Indonesia atas kebutuhan jasa

transportasi laut, tentunya dengan tarif yang telah ditetapkan pemerintah, sehingga dengan demikian pelaksanaan angkutan laut dapat lebih terencana dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh PT. PELNI.

Salah satu peran PT. PELNI adalah sebagai agen pembangunan yang menyediakan akses transportasi publik ke wilayah pulau terpencil dan terluar.

PT. PELNI menjalankan fungsinya merajut pulau-pulau dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Betapa besar kontribusi sektor pelayaran PT. PELNI terhadap ekonomi masyarakat.

PT. PELNI sebagai BUMN memiliki saingan dalam perusahaan jasa pelayaran. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pelayaran domestik dan asing yang muncul bersaing untuk mendapatkan konsumen dengan meningkatkan pelayanan, belum lagi persaingan dengan jasa transportasi yang menjual kecepatan, seperti pesawat terbang. Oleh karena itu, isu yang berkembang mengenai PT. PELNI dapat berpengaruh besar bagi perkembangan perusahaan.

Jasa/pelayanan yang ditawarkan PT. PELNI merupakan salah satu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih cepat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Oleh karena itu, maka kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan, karena pelangganlah yang merasakan jasa/layanan yaitu sejauh mana jasa/layanan publik tadi telah sesuai dengan keinginan mereka (Akrumuddin, 2000:11).

Selain itu fasilitas juga harus diperhatikan agar pelanggan merasa puas. Untuk menjadikan pelayanan agar maksimal dan pelanggan merasa nyaman perlu adanya kebersihan di dalamnya.

Setiap perusahaan bertujuan agar tetap bisa bertahan dan berkembang. Tujuan tersebut hanya dapat dicapai melalui usaha mempertahankan dan

meningkatkan pelayanan serta melakukan strategi agar menggunakan peluang yang ada dalam pemasaran. Salah satunya adalah meningkatkan fasilitas kebersihan yang ada di dalam salah satu armada milik PT. PELNI yaitu KM. Binaiya yang mempunyai rute Batulicin - Sampit. Di dalam KM. Binaiya terdapat banyak fasilitas diantaranya tempat tidur, kamar mandi, televisi, mushola, tempat makan, cafetaria, sport room, car deck, mini theater, serta terdapat fasilitas untuk keselamatan diantaranya sekoci, life craft, life jacket, lifebuoy, sekoci penyelamat (life boat), survival suit, media pelindung panas (thermal protective aid), isyarat visual (pyrotechnis), survival craft, roket pelembar tali (line throwing appliance), tabung CO₂, hydrant box, denah keselamatan, alarm kebakaran, fire detector, dan kotak pasir.

Tetapi fasilitas yang sudah disediakan ada yang kurang memadai. Fasilitas yang dibahas dalam penelitian ini adalah fasilitas umum yaitu kamar mandi, ruang makan kelas ekonomi, tempat sampah, tempat tidur kelas ekonomi banyak yang rusak, hilang, dan tidak layak pakai.

Selain itu kebersihan yang ada di dalam KM. Binaiya masih kurang bersih. Banyaknya penumpang yang tidak mematuhi peraturan dan banyaknya fasilitas yang hilang menjadikan kapal tidak nyaman.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut.

Bagaimana analisa kebersihan fasilitas kapal terhadap tingkat kepuasan di KM. Binaiya PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)?

Bagaimana tingkat kepuasan penumpang di KM. Binaiya?

Analisa kebersihan fasilitas kapal terhadap tingkat kepuasan penumpang KM. Binaiya PT. Pelayaran Nasional Indonesia mempunyai ruang lingkup sebagai berikut.

Untuk memberikan gambaran mengenai persoalan yang terjadi dalam kebersihan fasilitas seperti kamar mandi, tempat sampah, kamar tidur kelas ekonomi, ruang makan kelas ekonomi yang diberikan kepada penumpang terhadap tingkat kepuasan penumpang di KM. Binaiya PT. PELNI dengan rute Batulicin-Sampit tahun 2015.

Hambatan-hambatan yang menjadi kendala kebersihan fasilitas umum misalnya seperti kamar mandi, tempat sampah, kamar tidur kelas ekonomi, ruang makan kelas ekonomi yang diberikan terhadap penumpang di KM. Binaiya PT. PELNI.

Pengertian Kebersihan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012:11), arti dari sebuah kebersihan yaitu suatu keadaan yang dianggap bebas atau tidak memiliki kotoran dan noda. Sedangkan lingkungan yaitu daerah atau kawasan yang ditempati. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebersihan lingkungan yaitu "Keadaan suatu tempat yang dianggap bebas atau tidak memiliki kotoran dan noda".

Pengertian Fasilitas Kapal

Fasilitas kapal adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha di kapal. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda – benda di kapal. Dimana benda tersebut dituntut untuk mampu tetap beroperasi dan bertahan dengan daya tahan yang tinggi dalam waktu yang relatif lama dalam lingkungan yang cepat berubah dan menghidupi anak buah kapal maupun penumpang yang ada di kapal (Wikipedia, 2015:24).

Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (1997:20) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan

yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Pengertian Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler (1997:40) pengertian dari kepuasan pelanggan adalah “A person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relations to the person’s expectation” yang diterjemahkan secara bebas “perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.”

Pengertian Pelayanan

Menurut J. Supranto (2001:227) pengertian dari pelayanan adalah “Suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi suatu jasa tersebut”.

Pengertian Penumpang

Menurut Damadjati (1995:75) pengertian dari penumpang adalah “Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut”.

METODE PENELITIAN

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas.

Untuk melakukan penelitian seseorang dapat menggunakan metode penelitian tersebut. Sesuai dengan masalah, tujuan, kegunaan dan kemampuan yang dimilikinya. Menurut Bagman dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data

deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sedangkan *Kirk dan Miller* mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.

Secara umum penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami (*understanding*) dunia makna yang disimbolkan dalam perilaku masyarakat menurut perspektif masyarakat itu sendiri.

Penelitian kualitatif adalah salah satu metode untuk mendapatkan kebenaran dan tergolong sebagai penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol atas dasar empirik. Jadi dalam penelitian kualitatif ini bukan hanya menyajikan data apa adanya melainkan juga berusaha menginterpretasikan korelasi sebagai faktor yang ada yang berlaku meliputi sudut pandang atau proses yang sedang berlangsung. Sedangkan metode penelitian kualitatif menurut Lexy J. Maleong berdasarkan pada pondasi penelitian, paradigma penelitian, perumusan masalah, tahap-tahap penelitian, teknik penelitian, kriteria dan teknik pemeriksaan data dan analisis dan penafsiran data.

Berpijak dari penelitian diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebersihan fasilitas kapal terhadap tingkat kepuasan penumpang di KM. Binaiya PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI). Sedang jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah jenis deskriptif kualitatif yang mempelajari masalah-masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan

menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.

Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada. Bahwasanya penelitian deskriptif kualitatif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang yang sementara berlangsung. Pada hakikatnya penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diselidiki.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa kebersihan fasilitas kamar mandi

Kamar mandi KM. Binaiya rute Batulicin-Sampit terdapat pembersih lantai atau kreolin 5% dalam larutan air untuk membersihkan dinding-dinding kamar mandi maupun lantai. Selain itu juga tersedia air bersih dan terdapat saluran pipa pembuangan air kotor.

Analisa kebersihan fasilitas ruang tidur kelas ekonomi

KM. Binaiya sudah menyediakan over bagasi bilamana barang-barang penumpang melebihi ukuran dan berat yang sudah ditentukan, maka diwajibkan untuk membeli tiket bagasi sendiri. Karena kelalaian para petugas dan banyaknya penumpang yang tidak mematuhi peraturan membuat fasilitas kamar tidur menjadi tidak nyaman dan rusak.

Analisa kebersihan fasilitas tempat sampah

KM. Binaiya dengan rute Batulicin-Sampit terdapat banyak tempat pembuangan sampah yang sudah tersedia di setiap sudut yang sudah ditentukan. Misalnya terdapat pada setiap deck dan tempat sampah juga terdapat di dekat pintu, alasannya agar bau yang ditimbulkan tidak tercium oleh para

penumpang. Jadi terdapat salah satu tempat sampah sebagai pusat pembuangan bilamana kapal sandar di pelabuhan tujuan.

Analisa kebersihan fasilitas ruang makan kelas ekonomi

KM. Binaiya rute Batulicin-Sampit terdapat ruang makan untuk kelas ekonomi, ruang makan kelas ekonomi terdapat banyak fasilitas untuk makan dan minum para penumpang, seperti halnya makanan yang sudah siap saji untuk para penumpang kelas ekonomi.

Analisa tingkat kepuasan penumpang KM. Binaiya

Tingkat kepuasan penumpang sangat diperlukan di dalam sebuah transportasi, khususnya transportasi laut. Salah satunya KM. Binaiya milik PT. PELNI dengan rute Batulicin-Sampit. Di dalam KM Binaiya banyak sekali fasilitas yang masih terlihat kurang baik, yaitu terdapat pada fasilitas umum yang ada di dalam KM. Binaiya. Seperti kamar mandi, tempat sampah, ruang makan kelas ekonomi, ruang tidur kelas ekonomi. Di dalam fasilitas yang terkait ini masih terdapat kekurangan dan masih harus dibenahi.

Pembahasan kebersihan fasilitas kamar mandi

Menurut hasil observasi langsung pada hari Jum'at 20 Maret 2015 di dalam kamar mandi KM. Binaiya rute Batulicin-Sampit pembersih lantai yang terdapat di dalam kamar mandi sudah digunakan dengan baik, tetapi para penumpang ketika menggunakan kamar mandi tidak menjaga kebersihan. Jadi setiap kamar mandi tersebut pasti kotor kembali. Seperti halnya dinding-dinding kamar mandi yang kelihatan banyak kerak atau kelihatan kotor, di samping itu penyaluran air kamar mandi dan kakus digunakan sebagai tempat penyimpanan barang-barang sisa penumpang setelah menggunakan kamar mandi.

Setelah melakukan observasi, peneliti juga melakukan interview pada

hari Jum'at 20 Maret 2015 dengan Asisten Manajer Pelayanan Jasa Bapak Firman K. Susanto sebagai sumber data. Beliau mengatakan, "Dengan tingkat kebersihan dan fasilitas yang terdapat pada kamar mandi KM. Binaiya para penumpang masih tidak puas dengan kondisi kamar mandi seperti ini".

Selain itu peneliti juga melakukan interview dengan salah satu penumpang KM. Binaiya yaitu Bapak Yasmawan asal Surabaya. Beliau mengatakan, "Kamar mandi yang ada di KM. Binaiya rute Batulicin-Sampit sebenarnya sudah layak

dalam kebersihan maupun fasilitasnya, tetapi dengan adanya penumpang yang tidak bertanggung jawab terhadap kebersihan dan fasilitas kamar mandi, maka akan terjadi keadaan kumuh dan kotor, sehingga penumpang akan merasa tidak nyaman dan kurang puas terhadap kebersihan dan fasilitas kamar mandi di KM. Binaiya".

Dan menurut hasil dokumentasi langsung di dalam kamar mandi KM. Binaiya Jum'at 20 Maret 2015 sebagai berikut.



Gambar 1. Kamar Mandi KM. Binaiya
Sumber : Data langsung dari KM. Binaiya

Pembahasan kebersihan fasilitas ruang tidur kelas ekonomi

Sesuai dengan observasi langsung yang dilakukan peneliti pada hari Jum'at 20 Maret 2015, ruang tidur untuk kelas ekonomi yang ada di KM. Binaya rute Batulicin-Sampit masih mengalami banyak kekurangan. Misalnya kasur tempat tidur atau matras yang sudah disediakan oleh pihak PT.PELNI banyak yang tidak ada, karena penumpang yang tidak mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan. Contohnya para penumpang menggunakan matras tersebut terkadang tidak pada tempatnya, setelah itu matras yang diambil tidak dikembalikan pada tempatnya.

Banyak matras yang sudah rusak sehingga para penumpang menggunakan kardus atau alas dari barang bawaannya sendiri untuk alas tidurnya. Barang-barang bawaan penumpang juga yang seharusnya ditaruh pada tempat yang disediakan diletakkan pada tempat tidur mereka, sehingga tempat tidur jadi sempit.

Setelah itu peneliti melakukan interview pada hari Jum'at 20 Maret 2015 dengan Asisten Manajer Pelayanan Jasa Bapak Firman K. Susanto dan dibantu

dengan Administrasi Office Bapak Warno Suwito sebagai sumber data. Beliau mengatakan, "Ruang tidur kelas ekonomi ini sudah memenuhi persyaratan, karena banyaknya penumpang yang tidak mematuhi peraturan tempat tidur menjadi tidak nyaman dan rusak. Jadi ketika ada pergantian penumpang dari daerah lain pendapat mereka lebih mengarah pada ketidakpuasan. Padahal pihak PT. PELNI sudah menyediakan kamar tidur kelas ekonomi sesuai persyaratan agar penumpang puas dan nyaman". Selain itu juga peneliti melakukan interview dengan salah satu penumpang yaitu Bapak Sarjono dari Gresik. Beliau mengatakan, "Banyak tempat tidur kelas ekonomi ini yang hilang matrasnya maupun rusak, dikarenakan kurang disiplinnya penumpang itu sendiri dan minimnya pengawasan, jadi untuk tempat tidur kelas ekonomi ini masih kurang nyaman dan kurang puas. Banyak penumpang yang memilih tidur di tempat yang dilarang dan di bawah tangga.

Berikut dokumentasi dari KM. Binaiya rute Batulicin-Sampit Jum'at 20 Maret 2015.



Gambar 2. Ruang Tidur Kelas Ekonomi KM. Binaiya
Sumber : Data langsung dari KM. Binaiya

Pembahasan kebersihan fasilitas tempat sampah

Menurut observasi langsung oleh peneliti pada hari Jum'at 20 Maret 2015, tempat sampah tersebut biasanya terletak pada pintu keluar. Sampah-sampah ini akan diambil petugas kebersihan yang berada di pelabuhan. Tetapi faktanya tempat sampah yang seharusnya layak untuk dipakai ternyata menjadi tempat sampah yang tidak sesuai atau tidak layak. Pintu tempat sampah yang terdapat pada titik pusat pembuangan di seluruh deck rusak dan tidak terawat. Dengan pintu yang rusak tersebut akan menimbulkan bau yang tidak enak dan sampah-sampah terbengkalai di sekitar pintu keluar.

Setelah melakukan observasi peneliti melakukan interview pada hari Jum'at 20 Maret 2015 dengan Asisten Manajer Pelayanan Jasa Bapak Firman K. Susanto yang setiap harinya ketika kapal sandar beliau akan melihat keadaan kapal ketika datang dan berangkat. Beliau

mengatakan, "Keadaan tempat sampah seperti ini seharusnya sudah diganti. Sebenarnya ketika rusak sudah langsung diganti, terkadang para penumpang bahkan ABK sendiri tidak menjaganya dengan baik, sehingga sering terdapat tempat sampah yang rusak dan tempat sampah seperti ini akan menimbulkan bau yang tidak enak bagi penumpang atau orang yang berada di dalamnya tidak merasa nyaman dan tidak puas dengan kondisi seperti ini". Selain itu peneliti juga melakukan interview dengan salah satu penumpang yaitu Ibu Sayedah yang berasal dari Sampit. Beliau mengatakan, "Tempat sampah seperti ini memang sudah semestinya diganti karena ketika sampah sudah menumpuk bau yang ditimbulkan tidak enak dan penumpang akan terasa kurang nyaman dengan kondisi seperti ini".

Adapun dokumentasi yang diambil dari KM. Binaiya rute Batulicin-Sampit Jum'at 20 Maret 2015 sebagai berikut.



Gambar 3. Tempat Sampah KM. Binaiya
Sumber : Data langsung dari KM. Binaiya

Pembahasan kebersihan fasilitas ruang makan kelas ekonomi

Menurut observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti Jum'at 20 Maret 2015 di dalam ruang makan kelas ekonomi ini sering diketahui bahwa, ketika para penumpang mengambil jatah makan dengan cara beramai-ramai, sehingga ketidaktertiban akan muncul, seperti terjadi kericuhan. Dengan tidak tertibnya para penumpang ini mengakibatkan jumlah makanan yang sudah dihitung sesuai jumlah penumpang kelas ekonomi menjadi kurang. Jika tiket penumpang hilang mereka tidak akan mendapatkan jatah makanan dan harus membeli dengan harga normal. Selain itu wadah makanan dan isi makanan disesuaikan dengan kelas para penumpang.

Kemudian peneliti juga melakukan interview Jum'at 20 Maret 2015 dengan Asisten Manajer Pelayanan Jasa Bapak Firman K. Susanto dan dibantu dengan Administrasi Officer Bapak Misto, Beliau mengatakan “Bahwa ruang makan kelas

ekonomi ini sudah disesuaikan dengan tarif yang telah dibayar oleh para penumpang, tetapi terkadang para penumpang tidak mematuhi prosedur yang ada, misal mereka tidak tertib untuk mengantri ketika mangambil jatah makanan, ada juga yang sudah mendapat jatah makanan minta kembali. Jadi dengan seperti ini penumpang yang menikmati makanan maupun yang mengambil jatah makanan masih kurang puas dan perlu pembenahan lagi”.

Selain itu juga sumber interview berasal dari salah satu penumpang yaitu Bapak Salikhin berasal dari Lamongan. Menurut beliau, “Tempat makan para penumpang kelas ekonomi masih jauh dari harapan para penumpang, karena ketika mengambil makanan para penumpang harus berdesakan, bahkan tidak beraturan sehingga menyebabkan tempat makanan rusak”.

Setelah melakukan observasi dan interview, peneliti melakukan dokumentasi Jum'at 20 Maret 2015 sebagai berikut.



Gambar 4. Ruang Makan Kelas Ekonomi
Sumber : Data langsung dari KM. Binaiya

Pembahasan kebersihan fasilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang

Setelah peneliti melakukan observasi ternyata masih banyak para pengguna jasa atau penumpang yang masih tidak puas dengan fasilitas kebersihan yang ada di dalamnya. Kemudian setelah melakukan observasi peneliti melakukan interview. Dengan sumber data Asisten Pelayanan Jasa PT. PELNI cabang Surabaya Bapak Firman K. Susanto, Administrasi Officer PT. PELNI cabang Surabaya Bapak Warno Suwito dan Bapak Misto serta salah satu penumpang KM. Binaiya rute Batulicin-Sampit yaitu Bapak Yusmawan, Bapak Sarjono, Ibu Sayedah, Bapak Salikhin.

Dari keseluruhan fasilitas kebersihan yang ada di dalam KM. Binaiya khususnya tempat sampah, ruang makan kelas ekonomi, ruang tidur kelas ekonomi dan kamar mandi, narasumber menyimpulkan dengan masih kurangnya kebersihan dan fasilitas ini masih perlu pembenahan agar para penumpang merasa nyaman dan puas. Dokumentasi menguatkan bukti bahwa masih perlu banyaknya pembenahan.

Dengan melakukan observasi, interview, dan dokumentasi dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan para penumpang di KM. Binaiya rute Batulicin-Sampit bulan Maret 2015 tidak puas dengan kebersihan fasilitas khususnya kamar mandi, tempat sampah, ruang makan kelas ekonomi, dan ruang tidur kelas ekonomi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisa mengenai kebersihan dan fasilitas kapal terhadap tingkat kepuasan penumpang di KM. Binaiya PT. Pelayaran Nasional Indonesia

(PELNI) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Kebersihan fasilitas merupakan elemen terpenting di dalam kapal penumpang, salah satunya di KM. Binaiya dengan rute Batulicin-Sampit. PT. PELNI sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) harus memberikan kebersihan fasilitas yang menunjang para pengguna jasa di kapal milik PT. PELNI. Salah satu kebersihan fasilitas yang harus menjadi titik utama para penumpang adalah kamar mandi, tempat sampah, ruang makan dan ruang tidur khususnya untuk para penumpang kelas ekonomi. Pihak PT. PELNI menyediakan fasilitas yang sudah memenuhi prosedur, tetapi yang menjadi kendala kebersihan fasilitas tidak layak sehingga para penumpang tidak puas dan tidak nyaman adalah para penumpang itu sendiri dan para ABK yang tidak mematuhi peraturan, Jadi kebersihan fasilitas perlu dikelola dan dijaga lebih baik lagi agar dapat terciptanya rasa nyaman dan puas.

Berdasarkan hasil observasi, interview dan dokumentasi langsung, maka dapat diketahui bahwa kebersihan fasilitas di dalam KM. Binaiya dengan rute Batulicin-Sampit masih berada di bawah harapan para penumpang. Para penumpang masih kurang puas terhadap kebersihan fasilitas umum seperti kamar mandi, tempat sampah, ruang makan kelas ekonomi dan ruang tidur kelas ekonomi.

Saran

Saran yang diberikan pada penelitian mengenai kebersihan dan fasilitas kapal terhadap tingkat kepuasan penumpang di KM. Binaiya PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI), yaitu

Kebersihan fasilitas umum kamar mandi, tempat sampah, ruang makan kelas ekonomi dan ruang tidur kelas ekonomi yang ada di dalam KM. Binaiya rute Batulicin-Sampit sangat

penting untuk dibenahi dan fasilitas yang sudah tidak layak pakai atau rusak harus diganti dan dibenahi dengan yang baru, sehingga penumpang akan merasa nyaman dalam menikmati perjalanan mereka.

Kebersihan fasilitas umum seperti, kamar mandi, tempat sampah, ruang makan kelas ekonomi, dan ruang tidur kelas ekonomi yang menjadi kendala. Sehingga perlu adanya inspeksi dari pihak PT. PELNI secara rutin dan perlu adanya petugas khusus untuk mengawasi kebersihan fasilitas tersebut.

Kebersihan fasilitas umum kamar mandi, tempat sampah, ruang makan kelas ekonomi, dan ruang tidur kelas ekonomi harus ditingkatkan lagi dan menjaga kedisiplinan para penumpang maupun ABK untuk mempertahankan kualitas terbaik armada PT. PELNI khususnya bagi KM. Binaiya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun. (2000). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran.
- B. Sandjaja, Albertus Heriyanto. (2006). *Panduan Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustaka Raya.
- Damardjati. (1995). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Pramita.
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler. (1997). *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta : PT Indeks Gramedia.
- Kotler. (1997). *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Jakarta: Pearson Prentice Hall.
- Margono, S. (2000). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir dan Tjiptono. (2004). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Ekonisia
- Muninjaya, A. A. G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nawawi, Hadari. (1983). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Oliver. (2000). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer Inc*. New York: The McGraw-Hill Company.
- Saepul, Malik. (2013). Arti Penting Kebersihan dan Hadist Tentang Kebersihan.
<http://saepulmalik27.blogspot.com/2013/04/arti-penting-kebersihan-dan-hadist.html>
Diakses 09 April 2015.
- Soekidjo. (1997). *Teori Kebersihan Lingkungan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Wijono. (2000). *Strategi Menaklukkan Pasar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Yoeti. (1999). *Psikologi Pelayanan Wisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.