

## **Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut Di PT. Pelni Cabang Makassar**

*Ship Ticket Sales Services at PT. PELNI Makassar Branch*

**Dinah Hanifah\*, Nurkaidah, Natsir Tompo**

Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

\*email: [dinah.hanifahh@gmail.com](mailto:dinah.hanifahh@gmail.com)

Diterima: 10 Agustus 2022 / Disetujui : 30 Januari 2023

### **Abstrak**

Makassar dan untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di PT Pelni cabang Makassar. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, serta analisis dokumen melalui penelitian di kantor PT. Pelni Cabang Makassar. Model analisis yang digunakan yaitu teknik analisis menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, antara lain reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil menunjukkan bahwa: (1) pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar sudah dapat dikatakan efektif dan efisien, karena konsumen pembeli tiket kapal laut sudah dilayani dan diarahkan dengan baik, sehingga konsumen atau calon penumpang kapal laut tidak merasa kebingungan. PT. Pelni cabang Makassar juga sudah melakukan pelayanan dengan semestinya dan mengikuti aturan yang telah di berlakukan oleh pemerintah dan SOP yang berlaku di PT. Pelni itu sendiri. Kejelasan, kepastian waktu, dan tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas loket sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku di PT. Pelni Cabang Makassar, dan membuat para konsumen menjadi lebih nyaman saat melakukan transaksi pembelian tiket kapal laut; (2) Sistem informasi manajemen di PT. Pelni Cabang Makassar bisa dikatakan sudah berjalan dengan efektif dan efisien, karena dalam hal pengambilan keputusan, pembagian tugas, dan komunikasi yang dilakukan oleh atasan dalam hal ini kepala urusan SDM & umum dan beberapa staff melakukan perencanaan secara matang sehingga hal itu dapat menghindari miss komunikasi dan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Pembagian tugas yang dilakukan juga melalui seleksi dan pelatihan yang dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan pekerjaan

**Kata Kunci:** Pelayanan, SIM, Penjualana, Kapal Laut

### **Abstract**

*This study aims to determine the HR in ship ticket sales services at PT. Pelni Makassar branch and to determine the application of Management Information Systems (SIM) at PT Pelni Makassar branch. Data were collected through observation, interviews, and document analysis through research at the PT. Pelni Makassar branch office. The analytical model used is the analytical technique according to Miles and Huberman which consists of three streams of activities that occur simultaneously, including data reduction, data presentation, as well as drawing conclusions and verification. The results show that: (1) the ship ticket sales service at PT. Pelni Makassar Branch can be said to be effective and efficient, because consumers who buy ship tickets have been served and directed properly, so that consumers or prospective ship passengers do not feel confused. PT. Pelni Makassar branch has also carried out services properly and followed the rules that have been enforced by the government and the SOPs that apply at PT. Pelni itself. Clarity, certainty of time, and responsibilities carried out by counter officers are in accordance with applicable regulations at PT. Pelni Makassar Branch, and make consumers more comfortable when making transactions to purchase ship tickets; (2) The management information system at PT. Pelni Makassar Branch can be said to have been running effectively and efficiently, because in terms of decision making, division of tasks, and communication carried out by superiors in this case the head of HR & general affairs and some staff do planning in a comprehensive manner. so that it can*

*avoid miscommunication and mistakes in decision making. The division of tasks is also carried out through selection and training which can minimize the occurrence of errors in doing work*

**Keywords:** *Service, SIM, Sales, Ships*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## **A. PENDAHULUAN**

Perusahaan atau instansi merupakan suatu tempat atau wadah yang menyediakan sistem informasi manajemen dan pelayanan di satu tempat. Dalam menjalankan manajemen dibutuhkan yang namanya layanan yang baik bagi konsumen. Dengan layanan yang baik dan benar, manajemen juga bisa berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan ke konsumen akan menjadi citra bagi perusahaan itu sendiri. Kepuasan pelanggan merupakan kunci kesuksesan suatu perusahaan. Makanya dibutuhkan sistem informasi manajemen yang baik dan terencana untuk pelanggan, supaya citra atau keberhasilan perusahaan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Dengan demikian manajemen dalam suatu perusahaan juga akan berjalan dengan baik dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen juga baik. Hal itu telah di atur dalam bentuk KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat dan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada setiap instansi.

Masalah pelayanan penjualan biasanya muncul ketika pelayanan yang diberikan membutuhkan banyak waktu yang sangat lama sehingga konsumen sendiri merasa kurang nyaman karena menunggu terlalu lama. Hal lain yang dapat menghambat pelayanan yaitu tanggung jawab tugas yang diberikan perusahaan kepada konsumen dan pastinya kejujuran anatar satu dengan lain, supaya tidak adanya saling merugikan anatar perusahaan dan konsumen. Dengan demikian, pelayanan yang terkesan terlalu lama akan mengakibatkan proses pelayanan akan tertunda dan terhambat yang akan menimbulkan citra yang buruk bagi perusahaan itu sendiri. Masalah yang biasa juga terjadi dalam pelayanan juga bisa timbul dari komunikasi yang dilakukan oleh atasan dan bawahan yang tidak sinkron antara satu dengan yang lain, yang bisa menimbulkan informasi yang berbeda yang diterima oleh konsumen. Pembagian tugas dan kedisiplinan juga menjadi faktor bisa terhambatnya pelayanan yang diberikan. Makanya dibutuhkan sistem informasi manajemen yang baik, sehingga hal tersebut tidak lagi terjadi dan bisa membuat konsumen merasa kurang nyaman. Keyakinan konsumen atau informasi yang diberikan kepada konsumen telah terganggu karena produktivitas karyawan yang kurang optimal. Berhasil atau tidaknya sistem informasi manajemen sebuah perusahaan bisa dinilai dari pemberian informasi yang efisien juga akurat. Manajemen yang sukses juga dapat memaksa orang-orang yang terlibat untuk bekerja sama sesuai dengan tugas, wewenang, dan tanggung jawab mereka.

PT Pelni cabang Makassar sebagai suatu sumber penghasilan yang paling besar yaitu penjualan tiket kapal, yang bergerak dalam bidang usaha penyediaan jasa berupa jasa angkutan laut. Sehingga, penyajian informasi penjualan tiket kapal akurat dan efektif serta layanan yang baik di perusahaan ini merupakan bagian penting yang menjadi penentu perkembangan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi manajemen yang baik dalam menunjang pencapaian tujuan perusahaan. Berdasarkan latar belakang di atas,

peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar dan bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam mengelolah data penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar.

Pekerjaan kantor yang dilaksanakan oleh perusahaan yang terkait dengan aktivitas administrasi. Administrasi adalah sekumpulan kegiatan dalam suatu perusahaan yang mendukung tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi memiliki dua arti, yakni administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit. Menurut Drs. Ulbert Silalahi, M.A administrasi dalam arti sempit sebagai pencatatan maupun penyusunan informasi dan data secara sistematis yang tujuannya untuk memberikan keterangan dan mempermudah dalam mendapatkannya kembali secara menyeluruh serta dalam hubungannya. Administrasi artinya tatausaha yang meliputi tiap ketentuakn yang sistematis dan rapi juga menentukan beberapa fakta secara tertulis yang tujuannya mendapat semua pandangan yang dan hubungan timbal balik antar fakta (Ali Mufiz yang dikutip pendapat Munawardi Reksohadiprawiro, 1984) Agar bisa mengetahui makna administrasi dalam arti luas, perhatikan definisi-definisi di bawah ini. Administrasi yaitu serangkaian aktivitas penataan terhadap pekerjaan pokok oleh beberapa orang di sebuah kerja sama dalam meraih tujuan tertentu (The Liang Gie, 1980). Administrasi yakni semua proses terlaksananya aktivitas oleh dua maupun lebih orang yang terlibat di sebuah bentuk usaha kerja sama agar mencapai tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan (Siagian, 1980).

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. pelayanan adalah sebuah kegiatan maupun aktivitas menyiapkan, mengelola, dan memberikan fasilitas yang produknya berbentuk layanan dan barang untuk pihak lain sehingga mereka puas. Dalam kata "pelayanan" juga ada artinya pemenuhan kebutuhan, tindakan, dan kenyamanan. pemenuhan dan perbuatan keperluan dalam sarana layanan publik tindakan maupun tindakan aktif untuk melayani pihak lain. Target yang hendak diraih bukan hanya pihak lain yang terpenuhi kebutuhan, namun lebih dari itu yakni kepuasan keperluan sisi pengguna. Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat dan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada setiap instansi.

Sebuah aturan diperlukan untuk melaksanakan kehidupan organisasi dalam sebuah perusahaan, supaya tidak terjadi kecelakaan. Ada ketentuan yang memberi batasan pergerakan pengendara untuk berjalan sesuai marka yang sudah perusahaan tentukan. Aturan dibentuk guna memberi rambu-rambu supaya semua pengemudi berjalan di koridor. Aturan dibuat agar memperlihatkan tujuan yang selaras dengan tujuan perusahaan. Begitulah fungsi dan kinerja aturan. Dalam suatu perusahaan, sejumlah aturan tersebut dituangkan berbentuk yang lebih formal, yakni *Standard Operating Procedures* atau sering disebut Standard Operasional Prosedur (SOP). SOP didefinisikan sebagai panduan bagaimana pegawai bisa melaksanakan pekerjaannya. Sehingga, semua jabatan di organisasi mempunyai ketidaksamaan SOP dengan jabatan lainnya. Seorang akuntan mmepunyai SOP yang tidak sama dengan seorang marketing. SOP dibuat berdasarkan

keperluan pekerjaan di setiap departemen dalam perusahaan. Maka, SOP perlu disusun guna memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, serta mengetahui tanggung jawab apa yang perlu dipenuhi. SOP ini sebagai persetujuan tertulis yang memuat kebijakan, aturan, dan spesifikasi teknis yang perlu dipergunakan secara konsisten guna memastikan bahwa produk, proses, serta layanan yang dihasilkan konsisten dengan tujuan serta mutu yang ditetapkan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem perencanaan bagian pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti halnya biaya produk, layanan, atau suatu strategi bisnis. Sistem Informasi Manajemen (SIM) dibedakan dengan Sistem Informasi (SI) biasa karena Sistem Informasi Manajemen (SIM) dipergunakan untuk menganalisis sistem informasi lain yang diterapkan pada aktivitas operasional perusahaan. Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem perencanaan di dalam perusahaan yang melibatkan pengendalian internal seperti pemanfaatan sumber daya, dokumen, dan teknologi. Menurut James AF Stoner (1992) sistem informasi manajemen adalah metode formal yang memberikan pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, dan dapat mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, serta fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem yang direncanakan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menyebarluaskan data berupa informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai fungsi manajemen.

Berlandaskan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, Kapal yaitu kendaraan air dengan jenis dan bentuk tertentu, yang dijalankan menggunakan tenaga mekanik, tenaga angin, energi yang lain, ditunda ataupun ditarik, merupakan kendaraan di bawah permukaan air, kendaraan yang mempunyai daya dukung dinamis, dan bangunan terapung ataupun alat apung yang tidak berpindah-pindah. Tiket menjadi sebuah dokumen perjalanan yang diperlukan oleh penumpang angkutan laut seperti kapal laut. Berlandaskan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 28 Tahun 2016 mengenai kewajiban penumpang transit agar mendapatkan tiket, tiket ialah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh perusahaan yang mencakup tujuan, tanggal, pelabuhan asal, data penumpang dan harga yang dipakai untuk perjalanan. Menurut Wikipedia tiket ialah slip kertas ataupun kartu yang dipergunakan supaya dapat masuk kes sebuah even maupun lokasi. Tiket yaitu dokumen yang dibentuk oleh agen perjalanan ataupun operator kendaraan umum untuk menyebutkan bahwa seseorang sudah melakukan pemesanan sebuah kursi di suatu kendaraan. Tiket bisa didapatkan di loket kendaraan penumpang, loket penumpang, dan layanan ataupun tempat tiket berbasis teknologi informasi. Tiap penumpang harus memberikan tiketnya kepada petugas kapal. Penumpang yang tidak mempunyai tiket masuk akan ditolak oleh petugas kapal untuk masuk ke kapal angkutan penyeberangan. Maksud dari petugas kapal ialah Badan Hukum Indonesia yang aktvitasnya mengoperasikan kapal yang dipergunakan dalam memberi layanan/angkutan penyeberangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui SDM dalam pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT. Peln cabang Makassar dan untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di PT Peln cabang Makassar.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan didalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dimaksudkan agar mampu

mengemukakan informasi kualitatif sehingga nantinya lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendiskripsikan atau menggambarkan suatu masalah. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiono, 2009)

Terkait data penelitian digolongkan menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara terhadap informan dan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Selanjutnya untuk informan sebagai sumber data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling yang akan disesuaikan dengan kondisi dilapangan, sedangkan data sekunder yang sifatnya mendukung keperluan data primer.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data yaitu observasi (pengamatan), wawancara (Interview) dan observasi pustaka (Literatur Review). Dalam hal ini adalah data primer yang bersumber dari jawaban para informan dengan menggunakan pedoman wawancara atau wawancara secara langsung sebagai media pengumpulan data yang dipakai untuk keperluan peneliti. Penulis telah melakukan observasi lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi dan situasi yang ada pada tempat penelitian tersebut. Dari hasil penelitian, peneliti difokuskan pada 1) Bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar. 2) Bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam mengelola data penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar.

Penelitian ini dilaksanakan di satu tempat di Kota Makassar, yaitu PT. Pelni Cabang Makassar. Tempat tersebut merupakan sumber data dan tindak lanjut dari fokus penelitian dalam pengumpulan data. Informan yang peneliti pilih telah mewakili bisa menjawab persoalan yang berkaitan dengan rumusan masalah hingga titik jenuh. Jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah 10 orang. Dengan kriteria terdiri kepala bagian SDM dan Umum, dua staff bagian loket dan beberapa konsumen pembeli tiket kapal laut atau calon penumpang PT. Pelni cabang Makassar. Model analisis yang digunakan yaitu teknik analisis menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, antara lain reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini berupa penggambaran deskriptif tentang Administrasi Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut Di PT. Pelni Cabang Makassar, serta menjelaskan terkait hal-hal mulai dari, bagaimana sumber daya manusia (sdm) dalam melakukan pelayanan penjualan tiket kapal laut, dan penerapan sistem informasi manajemen (sim) dalam mengelola manajemen penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni cabang Makassar.

#### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di satu tempat di Kota Makassar, yaitu di PT. Pelni Cabang Makassar yang berlokasi di Jalan Sawerigading No.14, Kel.Sawerigading, Kec.Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Sleatan (90115). Dilihat dari segi geografis PT. Pelni Cabang Makassar ini terletak di tengah-tengah kota Makassar. Tempat tersebut merupakan sumber data dan tindak lanjut dari fokus penelitian dalam pengumpulan data.

Hasil dan Pembahasan penelitian ini didasarkan pada seluruh data yang berhasil penulis kumpulkan pada saat melakukan penelitian di PT. Pelni Cabang Makassar. Data yang dimaksud dalam hal ini adalah data primer yang bersumber dari jawaban para informan dengan menggunakan pedoman wawancara atau wawancara secara langsung

sebagai media pengumpulan data yang dipakai untuk keperluan peneliti. Penulis telah melakukan observasi lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi dan situasi yang ada pada tempat penelitian tersebut.

Dari hasil penelitian, peneliti difokuskan pada (1) Bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melakukan pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar. (2) Bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam mengelola manajemen penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar.

## **2. Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut di PT. Pelni Cabang Makassar**

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana. Dalam hal ini, peneliti mengambil 3 point indikator yaitu:

Kejelasan, kepastian waktu, dan tanggung jawab petugas loket dalam pelaksanaan pelayanan publik bisa dilihat dari beberapa hal yaitu, persyaratan administrasi pelayanan publik, prosedur dan tata cara pelayanan publik, biaya/tarif pelayanan publik, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik. Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis saat melakukan wawancara dengan Informan, yakni bapak Muh.Fahrizal Amran selaku petugas loket penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni cabang Makassar, terkait kejelasan dalam persyaratan administrasi, tata cara, biaya dan jadwal penyelesaian pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar;

Persyaratan administrasi dalam pembelian tiket, pastinya KTP, surat pernyataan yang telah diberikan satpam, dan sertifikat vaksin COVID-19. Adapun prosedur pembelian tiket kapal laut yang telah di atur oleh SOP Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru Di PT. Pelni (Persero), yaitu yang pertama pasti sebelum memasuki area dalam loket satpam yang menjaga di depan pasti akan bertanya ada keperluan apa dan ditanya mau beli tiket apa tujuan kemana. Setelah ditanya seperti itu akan diarahkan ke depan yang telah tercantum jadwal kapal dan harga tiket yang akan dipesan, setelah melihat jadwal dan harga satpam akan memberikan surat pernyataan yang didalamnya berisi identitas, pelabuhan asal, tujuan asal dan pernyataan terkait dengan COVID-19. Satpam juga akan memberikan nomor antrian yang dimana nomor antrian tersebut jika dipanggil bisa langsung melakukan transaksi pembelian. Dalam transaksi pembelian tiket hal pertama yang kami tanyakan adalah tujuan yang ingin di pesan oleh konsumen, setelah itu kami akan menanyakan identitas, vaksin yang telah dilakukan dan surat pernyataan yang telah diisi sebelumnya. Setelah mengkonfirmasi semua data-data tersebut kepada konsumen kami akan menyebutkan biaya yang harus dibayarkan untuk tiket yang konsumen pesan. Jika transaksi pembelian tiket telah selesai, kami akan memberikan surat nomor booking yang didalamnya berisi nomor booking, asal pelabuhan dan tujuan pelabuhan. Sehabis itu kami akan menjelaskan waktu berangkatnya, harus dapat maksimal 2 jam sebelum keberangkatan kapal dan sebagainya. Surat booking telah di berikan kepada konsumen kami akan meyeruh konsumen mengecek kembali data-data yang tertera pada surat nomor booking tersebut, jika telah sesuai dengan semuanya konsumen bisa langsung meninggalkan loket pembelian tiket. Dan loket buka jam 8 pagi hingga jam 3 sore (kecuali ada hal yang mendesak loket biasanya buka lebih lama).

Merujuk pada Bapak La Ode, Bapak Subhan dan Ibu Hasma selaku konsumen pembeli tiket kapal laut di loket PT. Pelni Cabang Makassar. Mengatakan hal yang serupa dalam hal kejelasan dalam administrasi pelayanan penjualan tiket, prosedur dan tata cara

pelayanan, biaya/tarif pelayanan, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Jadwal buka loket juga sudah sesuai, setiap saya datang ingin memesan tiket allhamdulillah loket sudah terbuka. Walaupun ngantri tetapi ngantri nya juga tidak terlalu lama. Proses pencetakan tiket juga cepat hanya membutuhkan 10 menit. Harga tiket kapal laut cukup murah sudah sesuai dengan yang tertera di luar loket dan saat melakukan transaksi. Saya sudah beberapa kali menggunakan jasa PT. Pelni jadi saya tau harga yang harus saya bayar. Harga yang saya bayar itu sebanyak Rp.176.000 yang dimana kelas itu hanya di ekonomi dan tujuan saya ke Bau-Bau. Harga tiket pastinya berbeda-beda sesuai dengan tujuan masing-masing, Prosesnya juga sangat jelas dan tidak beribet, dimana saat saya masuk saya langsung ditanya mau beli tiket tujuan kemana, dan langsung diberikan surat pertanyaan dan nomor antrian. Setelah nomor antrian saya dipanggil saya maju ke depan loket penjual tiket dan melakukan transaksi, habis itu saya dikasih surat yang didalamnya berisi nomor booking yang bisa di cetak dipelabuhan dalam bentuk tiket, habis itu kami dipersilahkan cek kembali data-data kami di surat nomor booking, setelah itu kami boleh langsung meninggalkan loket. petugas loket disini juga sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada kami, petugas loket juga memberikan kami solusi ketika salah satu rombongan kami belum mendapatkan vaksin kedua kami di arahkan untuk melakukan pcr di beberapa klinik atau melakukan vaksin kedua di puskesmas terdekat.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara diatas, terkait Indikator Kejelasan, Kepastian Waktu, Tanggung Jawab dalam hal ini yang di maksud syarat-syarat administrasi pelayanan penjualan tiket, prosedur dan tata cara pelayanan, biaya/tarif pelayanan, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan sudah di atur oleh SOP Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru Di PT. Pelni (Persero) dan sudah di terapkan oleh petugas loket untuk melakukan transaksi dan pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar. Dan melihat juga hasil wawancara kepada beberapa konsumen pembelian tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar, sama-sama memiliki kelarasan dalam hal melakukan pelayanan dan menerima pelayanan. Petugas loket sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku dan konsumen merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas loket dalam melakukan transaksi penjualan tiket kapal laut.

### **3. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam penjualan Tiket Kapal Laut di PT. Pelni Cabang Makassar**

Manajemen menurut James. A.F. Stoner (1992) sistem informasi manajemen yaitu hal tersebut menyangkut metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasional sebuah organisasi yang lebih efektif.

Pengambilan keputusan, komunikasi, dan pembagian tugas dapat dilihat dari peran atasan yang menaungi para pegawainya. Hal ini juga dapat dilihat dari cara dan proses pengambilan keputusan, komunikasi antara atasan dan para pegawainya, dan pembagian tugas yang di lakukan oleh atasan bisa dilihat dari apakah sesuai dengan keahlian dan ketentuan perusahaan. Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis saat melakukan wawancara dengan Informan, yakni Bapak Yordan Palebangan selaku Kepala Urusan SDM & Umum PT. Pelni Cabang Makassar, mengenai pengambilan keputusan, komunikasi, dan pembagian tugas yang dilakukan di PT. Pelni Cabang Makassar.

Kalau pengambilan keputusan tergantung dari masalahnya lagi, kalau promblemnya itu sifatnya ada sulit, menengah, dan bawah kalau istilahnya promblemnya masih bisa diatasi oleh tingkat kepala urusan, maka saya mengambil keputusan yang terbaik, tapi

kalau sifatnya itu bahwa agak beresiko saya akan tetap berkordinasi dengan kepala bagian saya yaitu kepala bagian administrasi , dan juga saya dalam mengambil keputusan saya juga berkordinasi ke kantor pusat terkait devisi terkait bagaimana baiknya. sebelum mengambil keputusan baik keputusan sulit, menengah, dan sulit pasti memikirkan dampak yang akan terjadi jika saya mengambil keputusan yang saya pilih. Dalam hal ini dampak itu bisa saja positif dan negatif, tergantung dari masalah yang akan kami hadapi. Untuk menghindari dampak negatif tersebut, saya pastinya akan mengumpulkan berbagai informasi yang mencakup masalah yang kami hadapi, setelah saya mendapatkan informasi yang cukup, saya akan kembali berkomunikasi dengan staf-staf saya apakah keputusan yang saya berikan sudah dengan permasalahan yang ada atau malah sebaliknya. terkait dengan hambatan komunikasi di PT. Pelni cabang Makassar tidak ada hambatan yang terlalu serius, karena kita sudah menerapkan dari awal kalau ada masalah yang terjadi, komunikasi itu wajib dan kita juga mempunyai grup WA (*whatshap*) yang dimana di dalam grup itu setiap ada masalah yang terjadi di setiap devisi langsung minta tolong untuk diselesaikan terkait problem yang terjadi di setiap devisi. setiap pembagian disini itu sudah ada jobdesnya masing-masing, dan jobdes itu sudah diatur oleh kantor pusat di devisi SDM, jadi mulai dari staff dan manajer itu sudah ada jobdes nya masing-masing kita tinggal melaksanakan, nah dari jobdes itu ada penilaian, apakah sudah terlaksana atau belum. karyawan disini (PT. Pelni cabang Makassar) sudah melewati seleksi dan pembekalan sebelum melakukan pekerjaan yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga insyallah pekerjaan yang telah ditentukan sebelumnya bisa dikuasi dengan baik tanpa ada hambatan yang cukup berat

Merujuk pada Bapak Muh.Fahrizal Amran dan Ibu Rahma Auliani selaku petugas loket penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni cabang Makassar. Mengatakan hal yang serupah dalam hal pengambilan keputusan, komunikasi, dan pembagian tugas yang dilakukan di PT. Pelni Cabang Makassar. Setiap ada masalah dalam proses penjualan tiket kami pasti menginformasikan dan di komunikasikan kepada atasan secara langsung, kendala-kendala apa saja yang kami hadapi, dan atasan kami pasti memberikan respon dan solusi dengan baik terkait dengan masalah yang kami hadapi. pembagian tugas di bagian loket ini cukup jelas, walaupun kami hanya tiga orang itu sudah pas, tidak ada pekerjaan yang bentrok satu dengan lain, dan kami di bagian loket saling melengkapi satu dengan yang lain. Walaupun ada masanya ketika penumpang membeludak (disaat masa-masa lebaran dan libur panjang) kami akan kerepotan, tetapi di hari-hari biasa kami sama sekali tidak kerepotan dan semuanya berjalan dengan semestinya.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara diatas, terkait Indikator Pengambilan keputusan, komunikasi, dan pembagian tugas dapat dilihat dari peran atasan yaitu disini adalah Kepala Urusan SDM & Umum di PT. Pelni Cabang Makassar dalam pengambilan keputusan mempunyai proses yang jelas, sehingga meminimalisir terjadinya pengambilan keputusan yang salah. begitupun dengan komunikasi, komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Urusan SDM & Umum di PT. Pelni cabang Makassar dengan pegawai-pegawai yang lain antara lain komunikasi dengan pegawai loket sudah berjalan dengan semestinya mengingat dimana komunikasi terus berjalan dan tentunya selalu mengkomunikasikan masalah-masalah yang terjadi di dalam perusahaan. Pembagian tugas dapat dilihat dari perusahaan pusat yang sudah melakukan proses secara matang melalui seleski dan pembekalan terlebih dahulu untuk mengetahui potensi yang dimiliki. Dibagian loket, petugas loket juga sudah merasa pas dalam posisi yang dimiliki sekarang, pekerjaan yang diberikan juga sudah sesuai dan tidak adanya saling bentrok masalah pekerjaan satu dengan yang lain



#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan penjualan tiket kapal laut di PT. Pelni Cabang Makassar dapat dikatakan baik, karena konsumen pembeli tiket kapal laut sudah dilayani dan diarahkan dengan baik, sehingga konsumen atau calon penumpang kapal laut tidak merasa kebingungan. Walaupun merasa kebingungan, konsumen bisa bertanya langsung kepada satpam yang berjaga di depan pintu loket. Ketepatan waktu dalam membuka loket pun sudah sangat baik, loket sudah buka sesuai dengan jadwal semestinya. Tanggung jawab yang diberikan oleh petugas loket pun sudah bisa dikatakan baik, petugas loket akan menginformasikan dan mengarahkan konsumen dengan jelas, agar konsumen bisa melakukan transaksi pembelian tiket kapal laut tersebut. Dalam melakukan transaksi pembelian tiket pun tidak bertele-tele dan hanya memerlukan waktu singkat.

Sistem informasi manajemen di PT. Pelni Cabang Makassar bisa dikatakan sudah baik, karena dalam hal pengambilan keputusan yang dilakukan oleh bagian atasan dilakukan secara matang atau sudah terencana, bagian atasan (dalam hal ini bagian SDM & Umum) tidak serta merta mengambil keputusan tanpa berkordinasi dengan bawahannya, atasan tersebut akan berkordinasi dan mengambil langkah cepat semisal ada permasalahan yang sangat dibutuhkan untuk pengambilan keputusan. Dalam hal pembagian tugas, PT. Pelni cabang Makassar melakukan sistem pembagian tugas dari kantor pusat, dimana di kantor pusat akan melakukan pembagian tugas dengan keahlian masing-masing karyawan dan karyawan tersebut langsung dapat mengerjakan tugasnya, hal tersebut juga sudah melewati seksi seleksi dan pembekalan sebelumnya, makanya hal tersebut sudah dikatakan dengan baik. Komunikasi yang dilakukan oleh atasan dan bawahan maupun antar karyawan di PT. Pelni Cabang Makassar sudah dikatakan baik, karena setiap ada permasalahan baik itu permasalahan kecil maupun besar, selalu di komunikasikan secara bersama-sama dan hal tersebut bisa meminimalisir terjadinya miss komunikasi antara satu dengan yang lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya, and Ii Sumantri. 2016. *Administrasi Pembangunan: Teori Dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Durrotun Nabila, Layli. 2019. *Karakteristik Pelayanan, Proses Pelayanan, dan 8 Elemen terpenting Pelayanan*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 28 Tahun 2016
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.
- Siagian, Sondang P.1980. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Gunung Agung.
- Silalahi, M.A. Drs. Ulbert. 2018. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Stoner, James A.F.1992. *Manajemen Jilid 2 Edisi kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu. 1993. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPEE.
- tentang Kewajiban Penumpang Angkutan Penyeberangan Memiliki Tiket.
- The Liang Gie. 1979. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Pertjetakan Radya Indria.
- Universitas, Badan Peninjau Mutu. 2019. *Pedoman Pembuatan standar Operasional Prosedur (SOP)*. <https://bpm.uai.ac.id/wp-content/uploads/2022/03/Pedoman-Pembuatan-Standar-Operasional-Prosedur-SOP-2019.pdf> (Diakses pada tanggal 25 April 2022)
- Wijaya, Hendri. 2017. *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik*.
- Winardi. 1990. *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Maju Mundur.