

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya (Firmansyah dan Syamsudin, 2016). Para penyelenggara terminal penumpang angkutan penyeberangan harus mematuhi pedoman pelayanan untuk penumpang angkutan penyeberangan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal serta tepat dengan standar yang telah ditentukan. Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang baik, efisien, mudah, murah, dan terukur, pemerintah telah menerbitkan beberapa peraturan terkait layanan penumpang, seperti Peraturan dari Menteri Perhubungan ber Nomor PM. 37 Tahun 2015 yang berisi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut dan Peraturan dari Menteri Perhubungan Nomor PM. 39 Tahun 2015 yang berisi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan laut Penyeberangan. Berkembangnya persaingan yang menuntut kualitas dan kuantitas pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan, telah memaksa dunia kerja untuk bisa selalu menjadi baik di dalam produktivitas kinerja karyawan yang efektif, efisien, fleksibel, dan inovatif. Produktivitas kinerja karyawan yang optimal sangat penting dalam memacu dan mendorong kesuksesan kelompok atau perusahaan. Kemampuan yang tepat dan sesuai prosedur bisa mendapatkan capaian yang optimal. Salah satu bidang yang sangat penting dalam dunia pekerjaan adalah memberikan pelayanan secara langsung kepada konsumen, seperti pelayanan pencetakan tiket. Dengan memberikan pelayanan prima, organisasi dapat membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memperoleh keunggulan bersaing di pasar.

Setiap orang yang memberikan dan menerima pelayanan mengharapkan kualitas yang baik. Ini adalah hubungan timbal balik di mana pemberi pelayanan yang memberikan pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa senang

dan merespon dengan menjadi pelanggan yang baik pula. Hubungan ini terjadi di hampir semua perusahaan, terutama di perusahaan jasa. Hampir setiap perusahaan yang bergantung pada sumber daya manusia sering mengalami antrian, di mana pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan jumlah pelanggan, sementara pelayanan yang buruk dapat membuat pelanggan menjadi malas dan kehilangan loyalitas, sehingga mendorong mereka untuk beralih ke perusahaan lain. Jika hal ini tidak segera ditetapkan, akibatnya bisa fatal dan konsumen tidak bisa kembali. Ketika konsumen menerima perlakuan buruk, mereka biasanya menahan diri dari keluhan segera dan sebaliknya menginformasikan pelanggan lain, memungkinkan masalah untuk menyebar di seluruh pelabuhan (Herdi syam dkk, 2022). Salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kelangsungan bisnis yang berkembang adalah responsivitas layanan. Responsivitas layanan adalah kemampuan dan kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan tanggap (Parasuraman dkk, 1988). Perbaikan secara langsung begitu sulit dan berisiko. Sehingga perlu dipertimbangkan dengan metode lainnya salah satunya simulasi. Simulasi adalah proses merancang model dari suatu sistem nyata, yang kemudian dilakukan percobaan – percobaan terhadap model tersebut dan dilakukan evaluasi terhadap hasil percobaan tersebut (Arifin, 2009). Penggunaan simulasi di bidang layanan konsumen untuk menggunakan layanan transportasi laut, bersama dengan kompleksitas operasi kegiatan pelabuhan, sangat praktis, seperti yang dapat dilihat dari informasi tersebut. Pemodelan simulasi dapat menganalisa sistem dalam mengetahui tingkah laku dari suatu model tanpa harus langsung merubah. Ada ARENA software yang mungkin digunakan untuk meniru skenario antrian. ARENA telah digunakan lebih sering dalam industri transportasi. Program ini dapat digunakan untuk mempelajari diskrit, kontinu, atau kombinasi dari kedua jenis sistem ini (Kelton et dkk, 2007). Sistem dapat diklasifikasikan menurut variasi variabel yang dipilih untuk yang mewakili keadaan sistem (Sanggala, 2019). Jika variabel sistem berubah terus menerus dengan waktu, maka sistem seperti itu disebut sistem kontinu. Jika variabel sistem berubah terus menerus dari waktu ke waktu, sistem diklasifikasikan sebagai sistem diskrit.

Komoditas Indonesia bagian Timur dan Indonesia Timur, terutama yang berasal dari Jawa Timur, dikumpulkan dan didistribusikan di Pelabuhan Tanjung Perak, Indonesia. Tanjung Perak memiliki terminal penumpang sendiri, terminal penumpang Gapura Surya Nusantara, karena untuk posisi yang menguntungkan dan potensi dukungan lansekap. Pelabuhan Tanjung Perak adalah pelabuhan pelayaran antar pulau lainnya di Indonesia bagian timur yang buka 24 jam sehari untuk mengakomodasi wisatawan yang pergi atau dari kota-kota di Indonesia. Adapun jumlah penumpang yang memanfaatkan jasa dari kapal swasta maupun non swasta mengalami peningkatan yaitu 268.497 orang tahun 2020 sedangkan pada tahun 2021 mencapai 385.238. Ditahun 2022 ini jauh lebih meningkat lagi jumlah penumpang mencapai 898.163 orang (Badan Pusat Statistik, 2022). Standar layanan saat ini harus ditingkatkan, terutama di loket tiket, check-in, dan check-in, untuk meningkatkan jumlah orang yang menggunakan layanan transportasi laut. Pelabuhan ini memiliki dua gerbang untuk check-in tiket dengan dua posisi, tiga bilik layanan percetakan tiket, dan dua komputer untuk layanan check-in tiket. Dengan waktu pelayanan kisaran 2-5 menit dari proses antri hingga mendapatkan tiket. Untuk memuaskan penumpang yang menggunakan layanan kapal, tingkat kualitas layanan pelabuhan sangat penting. Dengan meningkatkan sistem layanan pelabuhan, kualitas layanan dapat ditingkatkan. Ada peningkatan besar wisatawan dari kota-kota lain pada akhir pekan, terutama pada hari Sabtu dan Minggu, yang menyebabkan antrian panjang di meja layanan. Jalur yang panjang merupakan akibat dari waktu kedatangan penumpang lebih cepat dari waktu pelayanan. Hal ini menunjukkan layanan yang buruk atau tidak memuaskan, terutama pada saat kapal berlabuh. Akibatnya, pengelolaan pelayaran sebagai penyedia jasa harus memberikan pertimbangan yang signifikan terhadap layanan pelayaran yang berkualitas.

Penelitian terkait model antrian telah dilakukan oleh beberapa jurnal antara lain, (Fransisca, 2019) melakukan penelitian untuk mengevaluasi kinerja gerbang tol otomatis, diperlukan analisis antrean dan kinerja sistem, serta simulasi antrean. Hasil analisis menunjukkan bahwa pembangunan gardu tol otomatis di gerbang tol akan meningkatkan kebutuhan perawatan gardu tol oleh PT Jasa Marga. Kesimpulannya, optimalisasi gardu pelayanan yang disediakan sudah tercapai

ketika terdapat empat gardu tol otomatis. Menurut Hasanuddin (2022), Alat simulasi ProModel digunakan untuk menentukan berapa lama setiap orang akan mengantri untuk membeli tiket di Pelabuhan Lintas Kota Gorontalo dan untuk menilai seberapa baik pelayanan di sana. Temuan evaluasi menunjukkan bahwa kinerja sistem pelayanan pelabuhan masih belum ideal, sehingga disarankan untuk menambahkan dua loket tiket untuk melayani lebih banyak pelanggan sekaligus mengurangi tingkat kepadatan. Hal ini akan memperpendek jalur dan mengurangi kemacetan bagi penumpang, terutama pada saat-saat sibuk seperti Lebaran dan Tahun Baru. Azizi (2022) melakukan penelitian dengan topik serupa yang bertujuan untuk memastikan kualitas, kenyamanan, dan kebahagiaan pelanggan sekaligus mencegah kerumunan orang menghentikan penularan virus Covid-19, sistem antrian di Happy Store diperiksa. Layanan cepat adalah salah satu tindakan yang mungkin dilakukan untuk memastikan konsumen tidak perlu menunggu terlalu lama. Fasilitas layanan kasir tambahan dapat dibuat tersedia untuk mempersingkat atau menghilangkan garis panjang.

Penelitian ini bermaksud untuk mensimulasikan proses pencetakan tiket penumpang di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya menggunakan model simulasi diskrit dengan menggunakan software. Analisis dalam penelitian ini mencakup waktu kedatangan kapal di pelabuhan dan waktu yang dibutuhkan dalam proses waiting line penumpang. Fokus dari penelitian ini adalah pada proses panjang antrian pencetakan tiket penumpang di pelabuhan tersebut. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk bisa menguji dalam mendapatkan perbaikan skenario pada objek yang paling efisien dengan penambahan jumlah mesin cetak tiket, penambahan waktu pelayanan dan penambahan jumlah pegawai pada perusahaan penyedia jasa angkutan laut. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan pertimbangan dalam menentukan jumlah loket antrian baik di Pelabuhan Tanjung Perak maupun tempat lainnya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka peneliti dapat merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model simulasi pada proses antrian tiket di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya?
2. Bagaimana mengembangkan skenario perbaikan dalam beberapa alternatif yang dapat mengoptimalkan panjang antrian pada Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya?
3. Bagaimana pencapaian perbandingan dari kondisi eksisting pada skenario perbaikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di jelaskan diatas, maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Membuat model simulasi diskrit pada kondisi eksisting antrian tiket di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.
2. Mengembangkan skenario perbaikan yang dapat memperbaiki panjang antrian pada Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.
3. Membandingkan hasil kondisi eksisting panjang antrian pada skenario perbaikan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat penelitian yang sudah dijelaskan di atas antara lain:

1. Bagi Perguruan Tinggi
Dapat dijadikan referensi dalam penelitian mahasiswa atau tugas akhir yang menyangkut dengan judul penelitian
2. Bagi Perusahaan
Pelabuhan Tanjung Perak dapat mengevaluasi jumlah mesin cetak dan jumlah pegawai untuk memperkecil antrian waktu di pelabuhan.
3. Bagi Mahasiswa

Diinginkan bisa menembah pengetahuan penulis dan memperdalam ilmu pengetahuan yang bisa didapatkan selama pelaksanaan penelitian.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini mencakup sebagai berikut:

1.5.1 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini diperlukan pembatasan penelitian agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih spesifik dan sistematis. Adapun batasan penelitian yang terdiri sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di lokasi Pelabuhan Tanjung Perak
2. Penelitian ini berfokus pada evaluasi jumlah mesin cetak tiket dan jumlah pegawai
3. Data yang digunakan merupakan data pada bulan Juni 2023.

1.5.2 Asumsi Penelitian

Dalam penelitian ini diperlukan asumsi penelitian agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih spesifik dan sistematis. Adapun asumsi penelitian yang terdiri sebagai berikut:

1. Kedatangan kapal tidak pernah terlambat
2. Tidak ada kerusakan mesin cetak tiket
3. Setiap *resource* bekerja sesuai prosedur