



**PERAN STAF *TICKETING* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA WISATAWAN DI PELABUHAN BANDAR BENTAN
TELANI PT BINTAN RESORT CAKRAWALA**

The Role of Ticketing Staff in Providing Tourism Services in Port Bandar Bentan

Telani PT Bintan Resort Cakrawala

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

Ninik Wahyu Indartik

NIM 170903102003

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2020



**PERAN STAF *TICKETING* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA WISATAWAN DI PELABUHAN BANDAR BENTAN
TELANI PT BINTAN RESORT CAKRAWALA**

The Role of Ticketing Staff in Providing Tourism Services in Port Bandar Bentan

Telani PT Bintan Resort Cakrawala

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program

Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Oleh

Ninik Wahyu Indartik

NIM 170903102003

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2020

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang saya sayangi dan cintai, Ayah saya David Darto dan Ibunda Iin Suwarni yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, pengorbanan, kesabaran, doa dan dukungannya selama ini;
2. Adik saya Mohammad Indra Martdianto yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini;
3. Dosen Pembimbing saya Ibu Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par yang selalu sabar dan memberikan motivasi untuk selalu berusaha keras, jangan menyerah dan tetap semangat dalam membimbing penulisan tugas akhir;
4. Seluruh dosen dan guru yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama dibangku sekolah dan perkuliahan;
5. Keluarga terbaik saya Diploma III Usaha Perjalanan Wisata 2017 yang selalu memberi kenangan, cerita dan pengalaman yang luar biasa selama dibangku kuliah;
6. Almamater tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

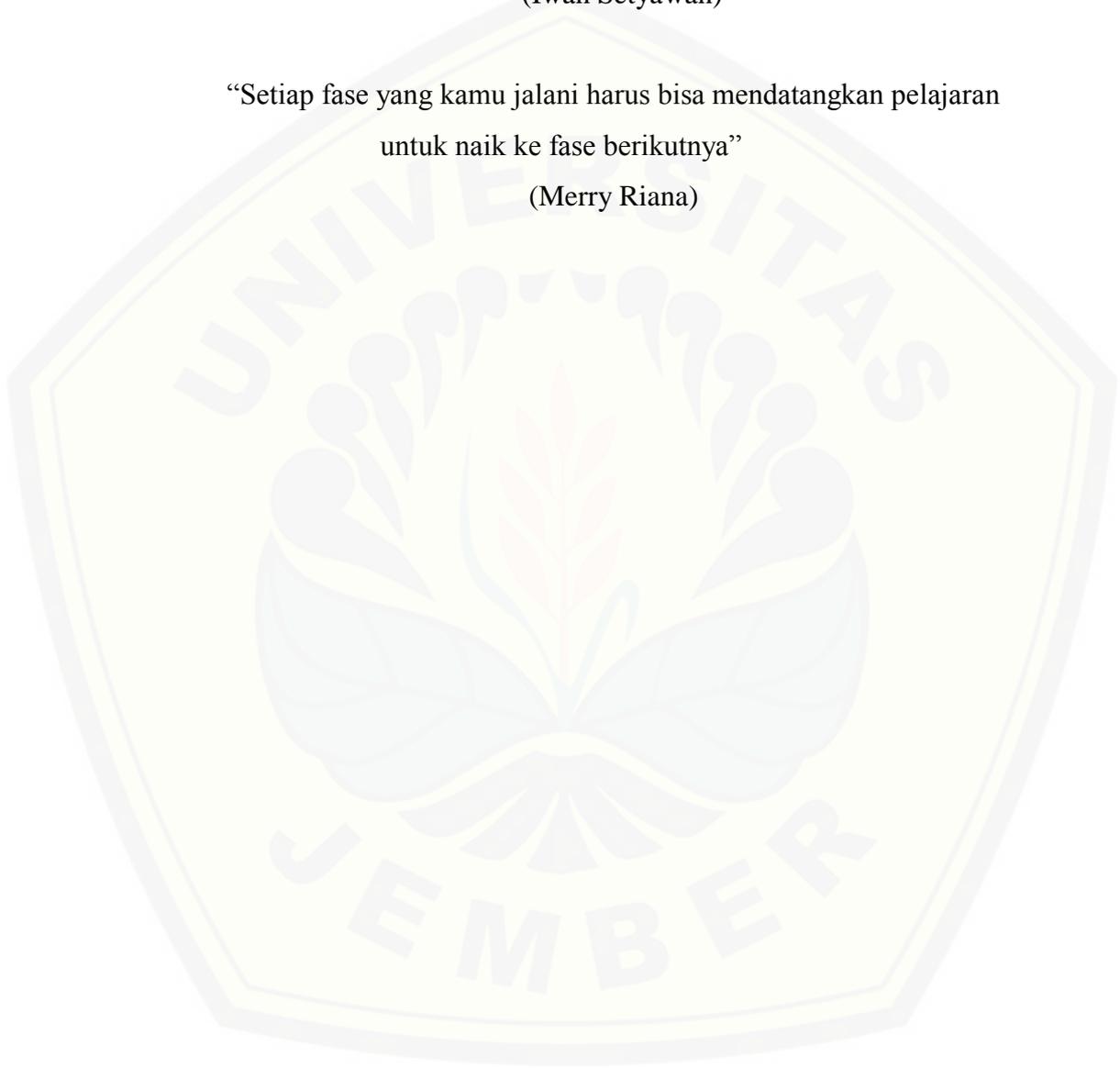
MOTTO

“Kebahagiaan akan terasa lebih manis, lewat sebuah perjuangan yang sepenuh hati”

(Iwan Setyawan)

“Setiap fase yang kamu jalani harus bisa mendatangkan pelajaran untuk naik ke fase berikutnya”

(Merry Riana)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ninik Wahyu Indartik

NIM : 170903102003

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Peran Staf *Ticketing* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan di Pelabuhan Bandar Bentan Telani PT Bintang Resort Cakrawala” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri berdasarkan Praktek Kerja Nyata, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Juli 2020

Yang menyatakan



Ninik Wahyu Indartik

NIM 170903102003

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERAN STAF *TICKETING* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA WISATAWAN DI PELABUHAN BANDAR BENTAN
TELANI PT BINTAN RESORT CAKRAWALA**

Oleh

Ninik Wahyu Indartik

NIM 170903102003

Pembimbing

Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par

NIP 198801052015042003

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2020

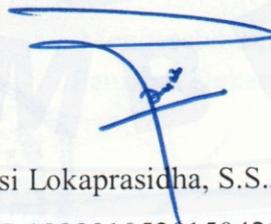
PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Tugas Akhir Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Ninik Wahyu Indartik
NIM : 170903102003
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : Peran Staf *Ticketing* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan di Pelabuhan Bandar Bentan Telani PT Bintang Resort Cakrawala

Jember, 27 Juli 2020

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par

NIP 198801052015042003

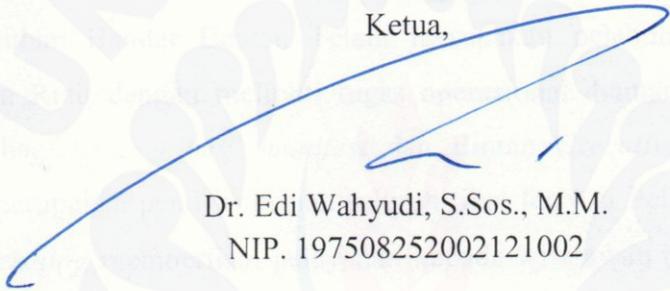
PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Peran Staf *Ticketing* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Di Pelabuhan Bandar Bentan Telani PT Bintang Resort Cakrawala oleh 5 Divisi diantaranya divisi *ticketing*, *gate counter*, *bagasi*, *tally bag*, *manifest* dan *BEL*” Telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Sabtu, 29 Juni 2020

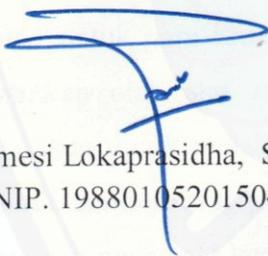
tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua,



Dr. Edi Wahyudi, S.Sos., M.M.
NIP. 197508252002121002

Sekretaris,



Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par
NIP. 198801052015042003

Anggota,



Margareta A N, SSt.Par., M.Par.
NIP. 199003142019032015

Mengesahkan,
Penjabat Dekan



Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP. 196106081988021001

RINGKASAN

Peran Staf *Ticketing* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan di Pelabuhan Bandar Bentan Telani PT Bintang Resort Cakarawala; Ninik Wahyu Indartik; 170903102003; 2020; 54 Halaman; Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Praktek Kerja Nyata (PKN) dilaksanakan pada tanggal 6 Januari 2020 sampai tanggal 6 Juni 2020. Adapun tujuan melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Pelabuhan Bandar Bentan Telani PT Bintang Resort Cakarawala adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh staf *ticketing* terhadap wisatawan di Pelabuhan Bandar Bentan Telani.

Pelabuhan Bandar Bentan Telani merupakan pelabuhan ferry terbaik di Kepulauan Riau dengan meliputi tugas operasional diantaranya *ticketing*, *gate counter*, *bagasi*, *tally bag*, *manifest* dan *Bintang Executive Lounge*. *Ticketing counter* merupakan pendistribusian seluruh tiket ferry di Pelabuhan, pada bagian ini staf *ticketing* memberikan pelayanan kepada wisatawan baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara secara profesional, efektif dan efisien. Setelah wisatawan melakukan proses pembelian tiket, wisatawan akan melewati *gate counter* untuk *scan boarding pass* dengan menunjukkan *boarding pass* yang sudah diterbitkan oleh staf *ticketing*. Jika wisatawan membawa bagasi, wisatawan diwajibkan untuk melakukan *check-in* terlebih dahulu di *bagasi counter* dengan menunjukkan *boarding pass*, kemudian *tally bag* akan bertugas menangani bagasi wisatawan pada saat kedatangan kapal. Staf *manifest* akan mencatat seluruh data wisatawan untuk kemudian diarsipkan. *Bintang Executive Lounge* merupakan ruang tunggu penumpang dengan kelas bisnis yang meliputi beberapa fasilitas diantaranya yaitu bebas bagasi lebih besar, ruang tunggu yang nyaman ditambah dengan beberapa jamuan makanan ringan dan minuman, bagasi dan *stamp* paspor ditangani langsung oleh petugas. Seluruh staf operasional baik *ticketing*, *bagasi*, *tally bag*, *manifest* dan *Bintang Executive Lounge* menerapkan pelayanan secara profesional. Karena pelaku pelayanan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sebaik mungkin kepada wisatawan.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Peran Staf *Ticketing* Dalam Memberikan Pelayanan Di Pelabuhan Bandar Bentan Telani PT Bintang Resort Cakrawala”. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga (III) pada program studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan tugas akhir ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.AP., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
5. Keluarga besar Pelabuhan Bandar Bentan Telani dan PT Bintang Resort Cakrawala yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
6. Keluarga besar Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2017, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini;

Penulis juga menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Penulis berharap karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 27 Juli 2020

Penulis

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan sebaik-baiknya. Tugas akhir yang berjudul “Peran Staf *Ticketing* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan di Pelabuhan Bandar Bentan Telani PT Bintang Resort Cakrawala” dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Jember, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kategori sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas yang akan datang.

Kemudian pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bantuan moral dan spiritual, langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan tugas akhir ini atas bantuan, semangat dan dukungan yang telah diberikan selama penyusunan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 27 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

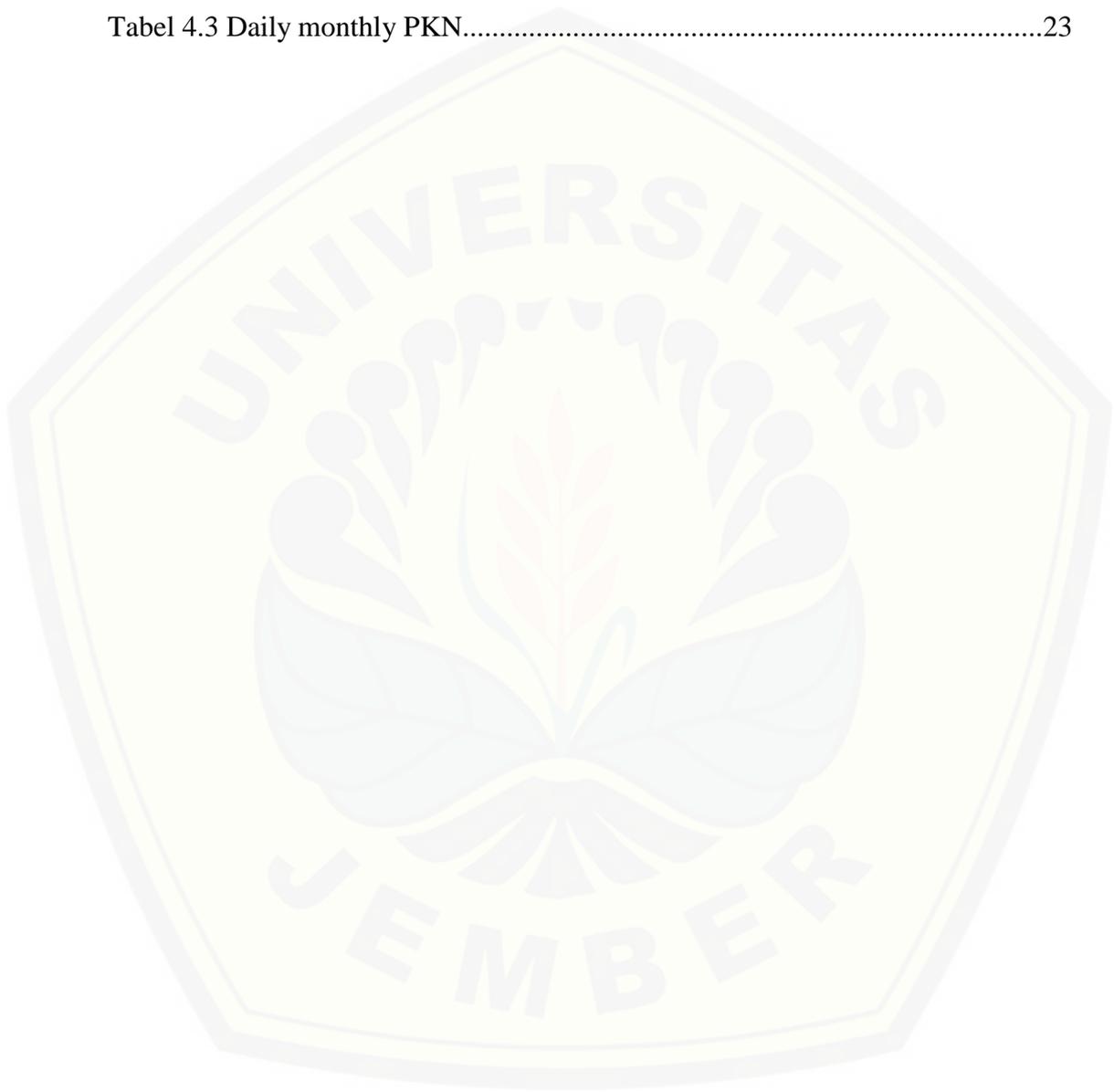
	Halaman
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pariwisata	6
2.2 Pelayanan.....	7
2.2.1 Definisi Pelayanan	7
2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.2.3 Hal-hal yang diperhatikan dalam pelayanan	8
2.2.4 Karakteristik pelayanan.....	8
2.3 Ticketing.....	10
2.3.1 Definisi ticketing.....	10
2.3.2 Jenis Tiket	11

2.3.3 Manfaat ticketing	11
2.3.4 Proses Ticketing	12
2.4 Staf Ticketing	13
2.4.1 Definisi staf ticketing	13
2.5 Sarana dan Prasarana Pariwisata	13
2.5.1 Definisi sarana dan prasarana pariwisata	13
2.6 Pelabuhan	14
2.6.1 Definisi pelabuhan	14
2.6.2 Kriteria Pelabuhan.....	15
2.7 Wisatawan	16
2.7.1 Definisi wisatawan.....	16
BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN.....	17
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	17
3.2 Waktu dan Tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	18
3.2.1 Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	18
3.2.2 Tempat Praktek Kerja Nyata.....	18
3.3 Ruang Lingkup Pelaksanaan	18
3.3.1 Ruang Lingkup Kegiatan	18
3.3.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata	18
3.4 Jenis dan Sumber Data	19
3.4.1 Jenis Data	19
3.4.2 Sumber data.....	19
3.5 Metode Pengumpulan Data	19
3.5.1 Metode observasi	19
3.5.2 Metode wawancara.....	20
3.5.3 Studi pustaka	20
3.5.4 Dokumentasi	20
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	21
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	21
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	21
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	22

4.1.3 Logo Perusahaan	22
4.2 Struktur Organisasi Ferry Terminal Departemen	23
4.3 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	24
4.4 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Staf Ticketing	27
4.5 Proses Pelayanan Staf Ticketing di Pelabuhan Bandar Bentan Telani	28
4.6 Peran Staf Ticketing Dalam Memberikan Pelayanan	30
BAB 5. PENUTUP	34
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35

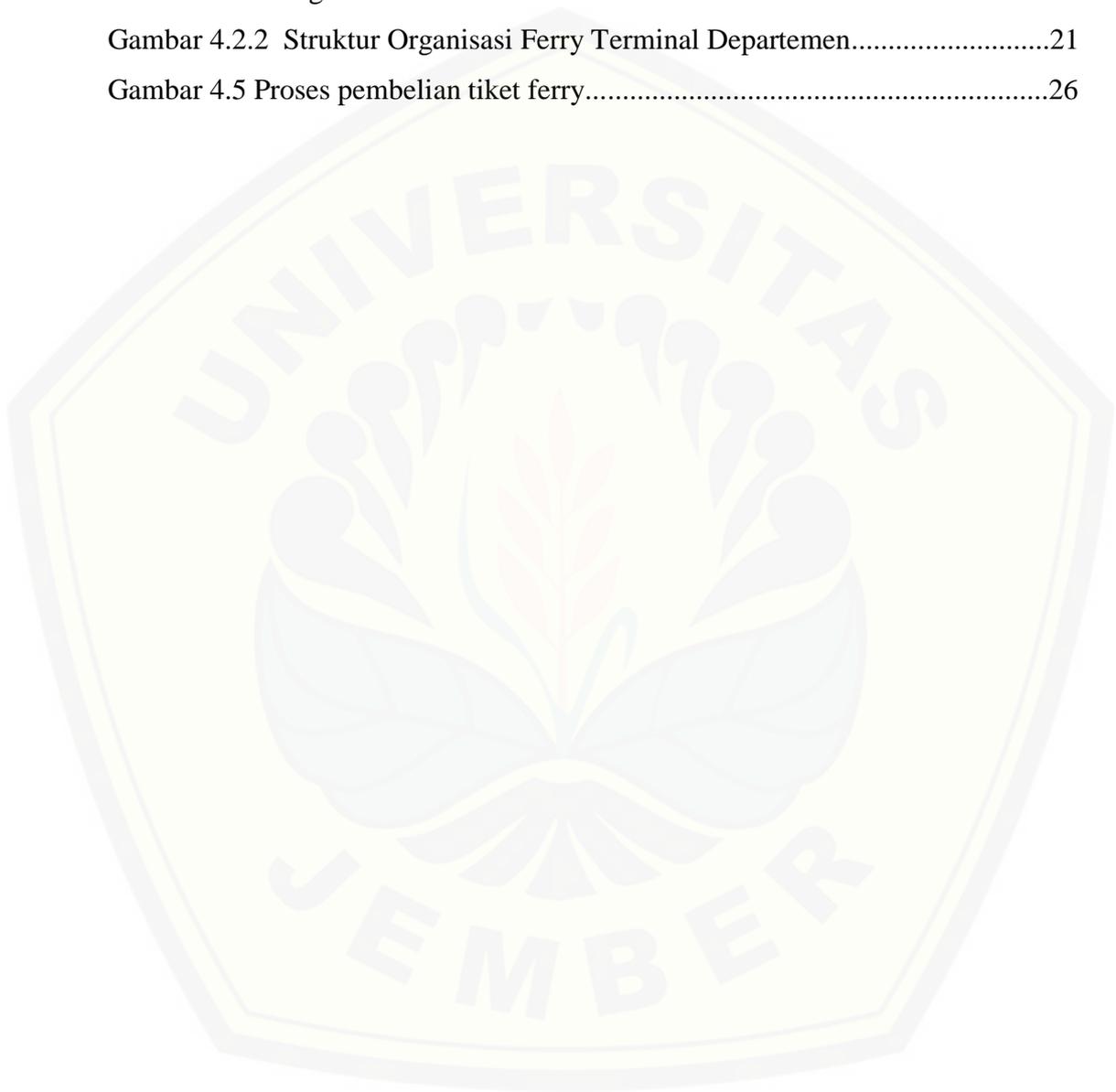
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.2.1 Jadwal kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	16
Tabel 4.3 Daily monthly PKN.....	23



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1.3 Logo Perusahaan.....	20
Gambar 4.2.2 Struktur Organisasi Ferry Terminal Departemen.....	21
Gambar 4.5 Proses pembelian tiket ferry.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.....	Halaman
Lampiran 1. Surat tugas magang.....	37
Lampiran 2. Nilai hasil praktek kerja nyata.....	38
Lampiran 3. Surat balasan penerimaan magang	39
Lampiran 4. Pelabuhan Bandar Bentan Telani	40
Lampiran 5. Pintu utama keberangkatan pelabuhan Bandar Bentan Telani	41
Lampiran 6. Pelabuhan Bandar Bentan Telani	42
Lampiran 7. Kunjungan kemenparkraf di pelabuhan Bandar Bentan Telani.....	43
Lampiran 8. Penumpang melakukan <i>stamp</i> paspor.....	44
Lampiran 9. Penumpang melakukan <i>scan boarding pass</i>	45
Lampiran 10. Salah satu ferry yang beroperasi dipelabuhan	46
Lampiran 11. Penumpang menuju pintu keluar	47
Lampiran 12. Loby Pelabuhan Bandar Bentan Telani.....	48
Lampiran 13. Kebersamaan penulis dengan HRD dan Mentor	49
Lampiran 14. Penulis membantu petugas melakukan cek suhu.....	50
Lampiran 15. Penyerahan buah tangan oleh <i>duty manager</i>	51
Lampiran 16. Voucher kelas bisnis emerald class	52
Lampiran 17. <i>Boarding pass</i> calon penumpang.....	53

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah dan lain-lain Koen Meyers (2009). Menurut Prof. Hunzieker dan Prof. K. Krapf dalam Muhammad Ilyas (2009), pariwisata dapat didefinisikan sebagai keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat, dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal di sana untuk melakukan suatu pekerjaan yang penting yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara.

Menurut Undang-Undang Pariwisata No 10 tahun 2009, Industri Pariwisata dapat diartikan sebagai kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Industri yang melibatkan manusia sebagai komoditas utamanya. Menurut Sinaga (2010), pariwisata adalah suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata. Pariwisata sebagai kompleks merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan dan transportasi. Salah satu unsur strategis dalam aktivitas kepariwisataan adalah sektor transportasi.

Pulau Bintan merupakan salah satu pulau yang terbesar di Kepulauan Riau. Pulau ini terkenal akan potensi wisata alam didalamnya, dimana banyak pantai yang masih asri dan keanekaragaman alam di dalamnya, Pulau Bintan sendiri merupakan salah satu daerah tujuan favorit wisatawan dengan berbagai sektor pembangunan diwilayah ini seperti *resort-resort* mewah yang bertaraf *internasional*, Pulau Bintan mempunyai keunggulan salah satunya *Treasure Bay Lagoi* kolam terbesar se-Asia Tenggara, yang luasnya mencapai 6,3 hektar, dan memiliki panjang 800 meter. Meskipun kolam buatan, *Treasure Bay Lagoi*

diklaim ramah terhadap lingkungan. Hal itu dibuktikan dengan penggunaan produk kimia 100 kali lebih sedikit dengan *Teknologi Inbivatid Crystal Lagoons* yang berguna untuk menyaring air yang ramah terhadap lingkungan, hemat energi, dan lebih efisien. Kegiatan ekonomi utama Pulau Bintan, selain pengembangan dan perdagangan antar pulau, pariwisata juga merupakan kontribusi yang terbesar bagi pendapatan daerah. Pulau Bintan mempunyai daya dukung transportasi. Melihat peran transportasi sendiri sangat penting dalam sistem kepariwisataan, sektor transportasi membawa wisatawan dari asal dan menuju daerah tujuan wisatawan. Salah satunya yaitu Pelabuhan Bandar Bentan Telani, Pelabuhan Bandar Bentan Telani Ferry Terminal adalah salah satu departemen yang ada di Bintan Resorts Cakrawala yang beralamat di Jl Raja Haji, Sebung Lagoi, Teluk Sebung, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Bandar Bentan Telani Ferry Terminal dikelola oleh Badan Usaha Swasta yaitu PT Bintan Resorts Cakrawala sebagai pengelola kawasan pariwisata yang mendapat otoritas dari pemerintah sejak tahun 1994. Karena dikelola secara operasional oleh PT Bintan Resorts Cakrawala, Ferry Terminal secara tidak langsung juga bekerja sama dengan Bintan Resorts Ferries. Perusahaan tersebut juga termasuk dalam anak perusahaan *Gallant Venture* yang berbasis di Singapura dan dikhususkan untuk ferry. Sistem komputerisasi yang terdapat di Bandar Bentan Telani terhubung pada sistem Bintan Resorts Ferries yang berbasis di Singapura. Terdapat beberapa aspek yaitu Bintan merupakan salah satu pulau yang dekat dengan Singapura dan menjadi pintu gerbang masuknya wisatawan mancanegara dari Singapura melalui penyeberangan ferry. Selain itu, lingkup pengalaman kerja yang terdapat di Bandar Bentan Telani juga sesuai dengan lingkup studi yang sedang penulis tempuh. Alasan lain adalah Bandar Bentan Telani merupakan pelabuhan milik swasta yang bekerja sama dengan *Gallant Venture* yang berbasis di Singapura. Bandar Bentan Telani Ferry Terminal merupakan salah satu pelabuhan penyeberangan Bintan – Singapura dan menjadi jembatan masuknya wisatawan mancanegara ke Pulau Bintan. Pelabuhan yang sudah bertaraf internasional ini juga harus memperhatikan sistem pengoperasiannya

agar kegiatan yang ada di pelabuhan berjalan dengan efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman dan cepat.

Staf *Ticketing* merupakan salah satu petugas jasa yang harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi pelayanan, penjualan tiket, dan penunjang serta fasilitas pelayanan umum lain yang lebih lengkap dan memadai, sumber daya manusia (karyawan), dan sistem informasi. Menurut Tjiptono (2006), menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan konsumen, khususnya adalah konsumen Srinadi dan Nilakusmawati (2008). Masalah utama sebagai petugas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, staf *ticketing* dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat. Staf *ticketing* perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis memilih Praktek Kerja Nyata di Pelabuhan Bandar Bentan Telani pada divisi *ticketing* agar dapat mengetahui sistem operasional dipelabuhan ini, dengan banyaknya penumpang wisatawan asing dari berbagai penjuru negara, mengingat peran staf *ticketing* sangat berpengaruh bagi penumpang karena langsung berinteraksi seperti melayani, menghadapi penumpang mancanegara dan menangani jika ada suatu permasalahan.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas mengingat pentingnya peran pelayanan kepada pelanggan dalam mengatasi keluhan kepada wisatawan maka, penulis tertarik untuk membahas tentang **“PERAN STAF TICKETING**

DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA WISATAWAN DI BANDAR BENTAN TELANI PT BINTAN RESORT CAKRAWALA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas adapun rumusan masalah yang ingin diangkat oleh penulis melalui tugas akhir ini sebagai berikut:

Bagaimana peran staf *ticketing* dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan di Pelabuhan Bandar Bentan Telani ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Dalam pembuatan tugas akhir ini perlu disadari untuk mempunyai tujuan serta manfaat yang jelas. Sehingga apapun hasil dari tugas akhir ini semoga dapat berguna bagi semua orang. Berikut tujuan dan manfaat dari penulisan tugas akhir ini

a. Tujuan Formal

Tujuan formal pembuatan tugas akhir ini yaitu untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi program Diploma III Jurusan Usaha Perjalanan Wisata di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

b. Tujuan Operasional

Mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh staf *ticketing* terhadap wisatawan.

c. Manfaat

Penulis dapat memberikan saran, masukan atau ide berdasarkan data yang dihimpun oleh penulis supaya petugas *ticketing* dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata Sinaga (2010). Menurut Muljadi (2012), pariwisata merupakan aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dengan pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan dan tidak ada hubungannya dengan kegiatan untuk mencari nafkah.

Menurut Spillane (2015), pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ketempat lain, yang bersifat sementara dan dilakukan perorangan atau kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. pariwisata adalah rangkaian aktivitas, dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, *transportasi*, *akomodasi*, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Menurut Sugiyama (2011), perjalanan yang dilakukannya hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya.

Menurut Setiawan (2016), pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (*business*) atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam seperti mencari kepuasan bersenang-senang atau mencari hiburan dengan tujuan mendapatkan kebahagiaan.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Definisi Pelayanan

Menurut Mahmoeidin (2010), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Moenir (2014), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Moenir (2010), pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Sunyoto (2012), mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

Fandy Tjiptono (2014), menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan seperti berikut:

- a. Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*) yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Dimensi Keandalan (*Reliability*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan dan memuaskan.
- c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- d. Dimensi Jaminan (*Assurance*) yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Dimensi Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

2.2.3 Hal-hal yang diperhatikan dalam pelayanan

Menurut Parasuraman (2016), terdapat hal yang perlu diperhatikan dalam sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* kurang baik dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

2.2.4 Karakteristik pelayanan

Menurut Kotler Tjiptono (2006), secara garis besar karakteristik jasa terdiri dari *intangibility*, *inseparability*, *variability* atau *heterogeneity*, *perishability* dan *lack of ownership*:

a. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha. Oleh karena itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

b. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

c. *Heterogeneity*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

d. *Perishability*

berarti jasa tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama

e. *Lack of Ownership*

Merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka dapat mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan hanya akan memiliki akses personal dan dengan jangka waktu yang terbatas.

Menurut Fitzsimmons (2006), pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Dengan adanya empat karakteristik pelayanan, yaitu:

- a. Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan, kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
- b. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*), fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidak mampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi permintaan.
- c. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*), pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.

- d. Tidak berwujud (*intangibility*), pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.
- e. Beragam (*heterogeneity*), kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

2.3 Ticketing

2.3.1 Definisi *ticketing*

Ticketing berasal dari bahasa asing yang berarti tiket, definisi tiket menurut Undang – Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009 tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkat dengan pesawat udara. Menurut Anggraini (2008), Tiket adalah salah satu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan dan merupakan kontak tertulis satu pihak yang berisikan ketentuan yang harus dipenuhi oleh penumpang selama memakai jasa penerbangan, dan data penerbangan penumpang yang mempunyai masa periode waktu tertentu.

Menurut Mayasari (2011), mendefinisikan tiket adalah dokumen berharga yang harus wajib dimiliki oleh penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara, dokumen tersebut dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan terkait yang bertindak sebagai pengangkut transportasi yang didalamnya tercantum syarat-syarat perjanjian antar penumpang dan pengangkut perusahaan penerbangan.

2.3.2 Jenis Tiket

Jenis tiket yang terdapat dipelabuhan ferry terminal diantaranya yaitu:

- a. Tiket kelas ekonomi, tiket kelas ini diterbitkan langsung oleh staf *ticketing* berupa satu lembar *boarding pas*
- b. Tiket *emerald class* mempunyai kesamaan dengan tiket kelas ekonomi, hanya saja mendapatkan tambahan satu lembar *voucher* yang bertuliskan *emerald class* dan data penumpang

2.3.3 Manfaat *ticketing*

Ticketing mempunyai beberapa kelebihan yang di jelaskan oleh Beinz (2008), adalah sebagai berikut:

- a. Mengurangi biaya yang berkaitan dengan pencetakan dan surat tiket.
- b. Mengurangi tenaga kerja yang terkait dengan pencetakan dan surat tiket.
- c. Keamanan terjamin, karena berkode validasi dan menghilangkan kemungkinan tiket palsu atau duplikat.
- d. Pemesanan tiket oleh konsumen berarti mengetahui berapa banyak konsumen perusahaan, karena perusahaan menyimpan data konsumen di *database* perusahaan.
- e. Memberikan informasi tambahan yang perlu di ketahui bagi pelanggan
- f. Menyediakan kemampuan untuk beriklan, dapat menambah pendapatan perusahaan dengan menawarkan ruang iklan di portal situs perusahaan.

2.3.4 Proses *Ticketing*

Dalam proses *ticketing* terdapat beberapa langkah yang dapat di lakukan guna mempermudah konsumen dalam pembelian tiket. Dibawah ini adalah proses memesan *ticketing* ferry:

- a. Pertama pelanggan melewati pintu keberangkatan kemudian menuju *ticketing counter* terlebih dahulu
- b. Setelah pelanggan tiba di *ticketing counter*, staf *ticketing* akan menyapa pelanggan
- c. Staf *ticketing* akan menanyakan kepada pelanggan, apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan

- d. Setelah pelanggan menyampaikan apa yang dibutuhkan, kemudian staf *ticketing* akan memberikan informasi terkait jenis tiket kelas bisnis atau kelas ekonomi, tarif ferry, dan fasilitas apa saja yang didapat pelanggan
- e. Pelanggan dipersilahkan untuk memilih, setelah pelanggan memilih, staf *ticketing* akan memberikan rincian yang harus dibayar pelanggan, setelah melakukan pembayaran staf meminta kartu identitas pelanggan seperti KTP atau paspor untuk kemudian di data.
- f. Setelah mendata pelanggan, staf *ticketing* akan memberikan informasi kembali terkait fasilitas yang didapat oleh pelanggan, fasilitas untuk pelanggan kelas bisnis penumpang akan mendapatkan bebas bagasi sebesar 30 kg, waktu *boarding* yang utama, dan ruang tunggu yang nyaman dengan gratis *snack* atau minuman. Fasilitas yang didapat pelanggan kelas ekonomi mendapatkan bebas bagasi sebesar 20 kg, dan ruang tunggu yang standar seperti kelas ekonomi pada umumnya.
- g. Staf *ticketing* menerbitkan *boarding pass* pelanggan.
- h. Staf *ticketing* memberikan *boarding pass* pelanggan, kemudian pelanggan diberi informasi terkait keberangkatan, jika pelanggan dengan kelas bisnis pelanggan akan diarahkan menuju ruang tunggu kelas bisnis, dan untuk kelas ekonomi pelanggan diarahkan untuk antri di *gate counter*

2.4 Staf Ticketing

2.4.1 Definisi staf *ticketing*

Staf *ticketing* merupakan seorang ahli jasa yang melayani segala kebutuhan perjalanan wisata *customers*, staf *ticketing* meliputi tugas diantaranya yaitu memberikan info secara lengkap tentang apa yang dibutuhkan oleh *customers*, seperti jadwal penerbangan, jadwal kapal, dan jadwal transportasi lain, harga tiket, jenis transportasi dan lain-lain. Memberikan kepuasan pelayanan maupun produk terhadap *customers*. Melayani dengan sebaik mungkin segala jenis kebutuhan perjalanan sehingga membuat *customers* akan datang kembali.

2.5 Sarana dan Prasarana Pariwisata

2.5.1 Definisi sarana dan prasarana pariwisata

Menurut Sinarta (2010), Sarana Pariwisata adalah segala kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisatanya yaitu terdiri dari perusahaan-perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung dan kehidupannya banyak bergantung pada kedatangan wisatawan. Prasarana adalah semua fasilitas yang memungkinkan proses perekonomian berjalan dengan lancar sehingga memudahkan para wisatawan untuk memenuhi kebutuhannya. Seperti yang kita ketahui bahwa sarana kepariwisataan di bagi menjadi 3 bagian yaitu sarana pokok kepariwisataan, sarana pelengkap kepariwisataan, sarana penunjang kepariwisataan.

- a. Sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructure*) adalah sarana yang berfungsi untuk memberikan fasilitas pokok yang dapat memberikan pelayanan bagi kedatangan wisatawan.
- b. Sarana pelengkap kepariwisataan (*supplementing tourism superstructure*) adalah perusahaan yang menyediakan fasilitas rekreasi yang fungsinya melengkapi sarana pokok kepariwisataan dan membuat wisatawan dapat lebih lama tinggal disuatu daerah tujuan wisata yang dikunjunginya.
- c. Sarana penunjang kepariwisataan (*supporting tourism superstructure*) adalah perusahaan yang menunjang sarana pokok dan sarana pelengkap, berfungsi tidak hanya membuat wisatawan lebih lama tinggal di suatu daerah tujuan wisata, tetapi juga membuat wisatawan lebih banyak mengeluarkan uang ditempat yang dikunjunginya.

Kelompok prasarana di bagi menjadi 3 bagian yaitu prasarana umum, kebutuhan pokok pola hidup modern, prasarana wisata.

- a. Prasarana umum yaitu prasarana yang menyangkut kebutuhan orang banyak (umum) bagi perekonomiannya dan termasuk didalamnya adalah sistem penyediaan: air bersih, kelistrikan, jalur lalu lintas, sistem pembuangan limbah, sistem telekomunikasi.

- b. Kebutuhan pola hidup modern misalnya rumah sakit, apotek, pusat perbelanjaan, kantor pemerintahan dan pom bensin.
- c. Prasarana Wisata meliputi tempat penginapan, tempat informasi wisatawan, kantor informasi dan promosi dikenal dengan *tourist information center* (TIC), tempat-tempat rekreasi dan *sport*, sarana transportasi penunjang.

2.6 Pelabuhan

2.6.1 Definisi Pelabuhan

Menurut Triatmodjo (2009), pelabuhan juga merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu daerah tertentu dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau, bahkan antar negara. Menurut Suyono (2007), pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Kepelabuhan, yang dimaksud dengan pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi

2.6.2 Kriteria Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah PP. 61 Tahun 2009 tentang kepelabuhan, dalam penetapan rencana induk pelabuhan nasional, peran dan fungsi pelabuhan sebagai berikut:

1. Pelabuhan laut yang melayani angkutan laut
 - a. Pelabuhan utama

- b. Pelabuhan pengumpul
 - c. Pelabuhan pengumpan regional
 - d. Pelabuhan pengumpan lokal
2. Pelabuhan laut yang melayani angkutan penyebrangan
 - a. Pelabuhan kelas I, pelabuhan yang diusahakan secara komersil
 - b. Pelabuhan kelas II, pelabuhan yang belum diusahakan secara komersil
 - c. Pelabuhan kelas III, pelabuhan yang belum diusahakan secara komersil
 3. Pelabuhan sungai dan danau

2.7 Wisatawan

2.7.1 Definisi wisatawan

Wisatawan adalah orang-orang yang melakukan kegiatan wisata Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009, menurut pengertian ini, semua orang yang melakukan perjalanan wisata dinamakan wisatawan. Apapun tujuannya yang penting, perjalanan itu bukan untuk menetap dan tidak untuk mencari nafkah ditempat yang dikunjungi. *Pacific Area Travel Association* memberi batasan bahwa wisatawan sebagai orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan dalam jangka waktu 24 jam dan maksimal 3 bulan di dalam suatu negeri yang bukan negeri di mana biasanya ia tinggal, mereka ini meliputi:

1. Orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan untuk bersenang-senang, untuk keperluan pribadi atau untuk keperluan kesehatan.
2. Orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan untuk bisnis, pertemuan, konferensi, musyawarah atau sebagai utusan berbagai badan atau organisasi.
3. Pejabat pemerintahan dan militer beserta keluarganya yang di tempatkan di negara lain tidak termasuk kategori ini, tetapi bila mereka mengadakan perjalanan ke negeri lain, maka dapat digolongkan wisatawan.

Menurut Soekadijo (2000), Pengunjung dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu wisatawan dan ekskursionis. Wisatawan adalah setiap orang yang datang dari suatu negara asing, yang alasannya bukan untuk menetap atau bekerja di situ

secara teratur, dan yang di negara dimana ia tinggal untuk sementara itu membelanjakan uang yang didupatkannya di lain tempat.



BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata merupakan suatu bentuk pelatihan dengan cara memberikan pengalaman belajar kepada mahasiswa di lingkungan kerja di luar kampus dan secara langsung mengidentifikasi permasalahan yang ada di dunia kerja. Guna menambah wawasan, ilmu dan pengalaman yang bermanfaat bagi mahasiswa, praktek kerja nyata sebagai salah satu kegiatan dari kegiatan wajib di akademik yang dilaksanakan pada satu semester, dengan syarat telah memenuhi mata kuliah. Selain itu, diharapkan mahasiswa mampu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh pihak penerima praktek kerja nyata tersebut dengan baik. Apabila mahasiswa berada atau terjun langsung dalam dunia kerja, mahasiswa akan mendapatkan dan mengetahui tentang bagaimana dunia kerja. Mahasiswa juga dapat langsung mempraktekkan teori-teori yang kami terima dari kampus ke suatu industri pariwisata.

Pada waktu pertama penulis masuk magang, penulis diwajibkan datang ke Wisma PT Bintan Resort Cakrawala terlebih dahulu untuk melakukan *meeting* dengan koordinator OJT atau HRD. *Meeting* tersebut bertujuan untuk memberikan informasi kepada anak magang terkait peraturan perusahaan, setelah melakukan *meeting*, penulis diantarkan oleh koordinator OJT menuju ferry terminal *departement* kemudian diperkenalkan dengan *manager* ferry terminal *departement* dan *duty manager*. Selanjutnya, koordinator OJT menyerahkan penulis kepada *duty manager*, *duty manager* kemudian membawa penulis berkeliling area pelabuhan Bandar Bentan Telani Ferry terminal dan memperkenalkan seluruh karyawan pelabuhan.

3.2 Waktu dan Tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan sejak tanggal 6 Januari sampai 6 Juni 2020.

Tabel 3.2.1 Jadwal kegiatan Praktek Kerja Nyata
Di Pelabuhan Bandar Bentan Telani

Hari Kerja	Jam Kerja	Istirahat
Senin - Jum'at	08.00 – 17.00 WIB	12.00 – 13.00 WIB
Sabtu & Minggu	Libur	Libur

3.2.2 Tempat Praktek Kerja Nyata

Tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan penulis yaitu di Pelabuhan Bandar Bentan Telani Ferry Terminal, yang beralamat Jl. Raja Haji Teluk Sebong, Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau.

3.3 Ruang Lingkup Pelaksanaan

3.3.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Berdasarkan hasil keputusan perusahaan setelah melakukan proses *interview* dengan penulis, maka penulis ditempatkan di Pelabuhan Bandar Bentan Telani dengan 5 tugas divisi operasional pelabuhan yaitu divisi *ticketing*, *gate*, *manifest*, bagasi, dan BEL (Bintan *Executive Lounge*). Selama praktek kerja nyata penulis mendapatkan berbagai pengalaman secara langsung dengan mengetahui seluruh tugas operasional pelabuhan.

3.3.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan praktek kerja nyata yang dilakukan selama di Pelabuhan Bandar Bentan Telani yaitu pertama dengan pembagian tugas setiap divisi oleh mentor pembimbing magang, masing-masing divisi dibagi setiap bulan, pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan pada hari Senin sampai hari Jum'at dan hari libur untuk hari Sabtu dan hari Minggu.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada saat pelaksanaan praktek kerja nyata yaitu dengan data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang mencakup hampir seluruh data *non-numeric*, data ini didapat untuk menggambarkan fakta yang ada di lapangan. Data pada pelaksanaan praktek kerja nyata didapatkan penulis dari hasil pengamatan pada saat berlangsungnya praktek kerja nyata.

3.4.2 Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari Perusahaan PT Bintang Resort Cakrawala. Data yang berhasil didapat merupakan data yang berkaitan dengan sejarah Perusahaan PT Bintang Resort Cakrawala dan Pelabuhan Bandar Bentan Telani Ferry Terminal.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dipergunakan untuk memperkuat data primer seperti buku, jurnal serta internet.

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di perusahaan yang bersangkutan, yang bertujuan untuk mendapatkan data yang benar dan akurat, sehingga mengetahui bagaimana tugas operasional di Pelabuhan Bandar Bentan Telani.

3.5.2 Metode Wawancara

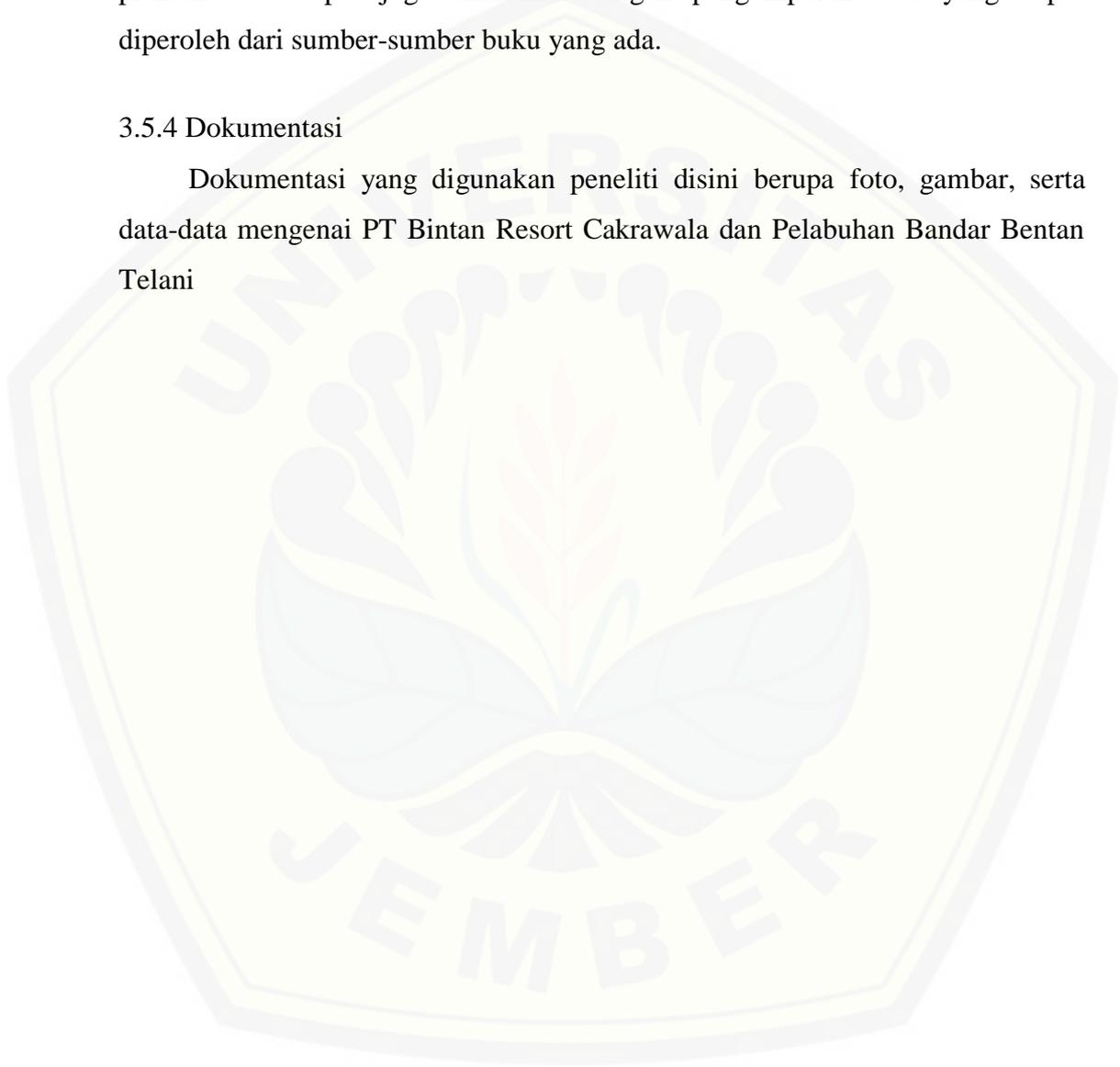
Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pemilik perusahaan, *manager*, *supervisor*, dan karyawan untuk data yang diperlukan agar lebih jelas.

3.5.3 Studi Pustaka

Merupakan suatu metode pengumpulan data yang diperoleh dari buku yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dan disesuaikan dengan pengamatan dengan cara membandingkan dan menyesuaikan antara teori dengan praktek atau dapat juga dilakukan dengan pengumpulan data yang dapat diperoleh dari sumber-sumber buku yang ada.

3.5.4 Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai PT Bintang Resort Cakrawala dan Pelabuhan Bandar Bentan Telani



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan oleh penulis di Pelabuhan Bandar Bentan Telani PT Bintang Resort Cakrawala pada divisi *ticketing* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Divisi *ticketing* merupakan divisi yang banyak melakukan transaksi, yang erat kaitannya dengan mekanisme pemesanan tiket, pembelian tiket, pembayaran tiket, dan pendistribusian seluruh tiket kegiatan yang ada di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT Bintang Resort Cakrawala. Staf *ticketing* mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dalam melayani pelanggan diantaranya yaitu memberikan salam pembuka kepada pelanggan, menanyakan apa yang dibutuhkan pelanggan, mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan, melayani pelanggan dengan cepat, tepat, dan ramah, menempatkan kepentingan pelanggan pada nomer urut pertama.
- b. Dalam pembelian tiket ferry di Pelabuhan Bandar Bentan Telani PT Bintang Resort Cakrawala terdapat proses pembelian yaitu,
 1. Penumpang datang menuju pintu keberangkatan / *departure*,
 2. Penumpang menuju *ticketing counter* untuk membeli tiket dan *issue boarding pass*,
 3. Penumpang melakukan pembayaran tiket,
 4. Penumpang menerima *boarding pass*,
 5. Penumpang menuju *gate counter* untuk *scan boarding pass*.
- c. Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata penulis bertugas pada divisi *ticketing* yaitu, penulis melayani calon penumpang, penulis melakukan pendataan atau mencatat nama-nama calon penumpang kelas bisnis atau kelas ekonomi, penulis dapat mengganti jadwal keberangkatan calon penumpang, menerbitkan *boarding pass* dari beberapa hotel dan penulis membawa berkas yang harus diserahkan kepada kapten kapal untuk kemudian dikirim ke Singapura.

5.2 Saran

Setelah melakukan Praktek Kerja Nyata di Pelabuhan Bandar Bentan Telani PT Bintang Resort Cakrawala, penulis ingin memberikan beberapa saran dan beberapa masukan diantaranya yaitu:

Menambahkan fasilitas kotak saran di setiap *counter* pelayanan seperti *counter ticketing*, bagasi, dan BEL, agar pelanggan dapat menyampaikan keluhan, kritik, dan saran agar perusahaan dapat mengevaluasi kinerjanya menjadi lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Amstron, Kotler 2004. *Dasar - Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jakarta: Gramedia
- Anggraini, Fifi dan Ira Trisnawati. 2008. *Pengaruh Earning Management terhadap Konservatisme Akuntansi*. Jurnal Bisnis dan Akuntansi.
- Bienz. 2008. *Fungi as Human Pathogens*. Medical Microbiology. New York: Thieme Stuttgart
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Fitzsimmons, 2006, *Pelayanan Barang dan Jasa, Penerbit Kanisius*. Yogyakarta
- Ilyas, Muhammad. 2009. *Strategi Pengembangan Pariwisata Kepulauan Togean di Kabupaten Tojo Una-Una*. Tesis. Makassar: Program Studi Perencanaan Pengembangan Wilayah. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Meyers, Koen. 2009. *Pengertian Pariwisata*. Jakarta: Unesco Office A.S, Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir. A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muljadi. A.J. 2012. *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Pindo Persada.
- Mayasari. 2011. *Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*. Fakultas Ekonomi Negeri Malang.
- Muljadi. A.J. 2012. *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Pindo Persada.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soekadijo, R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suyono. 2007. *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Edisi IV: Jakarta.

- Srinadi dan Nilakusmawati. 2008. *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan*. Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana. Jurnal Cakrawala Pendidikan.
- Sinarta, Riko Mirad. 2010. *Upaya Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Simuelue Pasca Tsunami*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Sinaga. 2010. *Potensi dan Pengembangan objek wisata di kabupaten Tapanuli Tengah*. Kertas Karya. Program DIII Pariwisata Universitas Sumatera Utara.
- Sinaga. 2010. *Potensi dan Pengembangan objek wisata di kabupaten Tapanuli Tengah*. Kertas Karya. Program DIII Pariwisata Universitas Sumatera Utara.
- Sugiama, A . G. 2011. *Pengembangan Pariwisata berbasis konservasi alam*. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Spillane. 2015. *Pengembangan Pariwisata Dalam Konteks Pembangunan Wilayah*. Online dari <http://www.radarplanologi.com>.
- Setiawan, Rony Ika. 2016. *Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata*. Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. Jurnal Penantaran.
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: BPFE
- Triatmodjo, Bambang, 2009. *Perencanaan Pelabuhan*, Beta Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset
- Zeithaml, V. Parasuraman, 2016. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Jurnal of Marketing

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

Peraturan Pemerintah PP. 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhan

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Kepelabuhan

Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 tahun 2009 Tentang *Pariwisata*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Tiket

Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Wisatawan

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kalimantan 37, Kampus Tegol Boto, Jember 68121
Telepon (0331) 335586, 331342, Faksimile (0331) 335586
Laman www.fisip.unej.ac.id

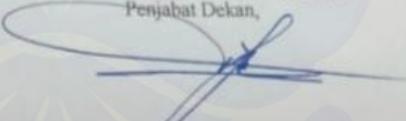
SURAT TUGAS
Nomor *4990* /UN25.1.2/SP/2019

Berdasarkan surat dari PT. Bintang Resort Cakrawala tanggal 20 Desember 2019, perihal Surat Balasan Permohonan Praktik Kerja Lapangan, maka dengan ini Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Ninik Wahyu Indartik	170903102003	DIII Usaha Perjalanan Wisata

untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja II/Magang di Ferry Terminal Departemen PT. Bintang Resort Cakrawala, Kepulauan Riau terhitung mulai 6 Januari s.d 6 Juni 2020.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab.

Jember, 17 Desember 2019
Penjabat Dekan,

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 196106081988021001

Tembusan

1. Training Officer Ferry Terminal Departemen
2. Penjabat Dekan FISIP UNEJ sebagai laporan
3. Koordinator DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP UNEJ
4. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan Kampus Tegallola Telp. 0331-335986, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
 Telp. (0331) 332736

NILAI HASIL PRAKTEK KERJA MAHASISWA
D3 USAHA PERJALANAN WISATA - FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas		A
2	Kemampuan / Kerjasama		A
3	Etika		A
4	Disiplin		AB
NILAI RATA - RATA			

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Nimik Wahyu Indartik
 NIM : 170903102003
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : NAZRI
 Jabatan : TICKETING ASSISTEN - 2
 Instansi : TICKETING FERRY TERMINAL DEPARTEMEN
 Tanggal : 19 JUNI 2020
 Tanda Tangan : 

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	
7	D	50 ≤ D < 55	KURANG
8	DE	45 ≤ DE < 50	
9	E	< 45	SANGAT KURANG

Lampiran 3. Surat Penerimaan Praktek Kerja Nyata

BINTAN Resort
Cakrawala

No. Surat : 363/LET/HRD/XI/19
Tanggal : 20 November 2019
Kepada : Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
Wakil Dekan 1 Universitas Jember
Dari : Dogma Uli
Training Officer
Melalui : Wahyu Febrianto
Snr. Human Resource Manager
Perihal : Surat Balasan Permohonan Praktek Kerja Lapangan

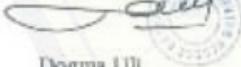
Dengan hormat,

Mengenai permohonan untuk melakukan praktek kerja lapangan di PT Bintang Resort Cakrawala, melalui surat ini kami menyampaikan bahwa mahasiswa dengan keterangan di bawah ini:

Nama : Ninik Wahyu Indartik
NIM : 170903102003
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Penempatan Magang : Ferry Terminal Department

telah diterima untuk melaksanakan magang dimulai pada tanggal 6 Januari sampai 31 Juli 2020. Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



Dogma Uli
Training Officer

Lampiran 4. Pelabuhan Bandar Bentan Telani



Lampiran 5. Pintu utama keberangkatan pelabuhan Bandar Bentan Telani



Lampiran 6. Pelabuhan Bandar Bentan Telani



JEMBER

Lampiran 7. Kunjungan Kemenparekraf di Pelabuhan Bandar Bentan Telani guna meninjau kesiapan *new normal*



Lampiran 8. Penumpang melakukan *stamp* paspor di *counter* imigrasi



Lampiran 9. Penumpang melakukan *scan boarding pass* di *gate counter*

Lampiran 10. Salah satu ferry yang beroperasi di Pelabuhan Bandar Bentan Telani



Lampiran 11. Potret penumpang menuju pintu keluar pada saat kedatangan



JEMBER

Lampiran 12. Loby Pelabuhan Bandar Bentan Telani



Lampiran 13. Kebersamaan penulis dengan HRD dan Mentor Pembimbing di Wisma Bintan Resort Cakrawala selama magang



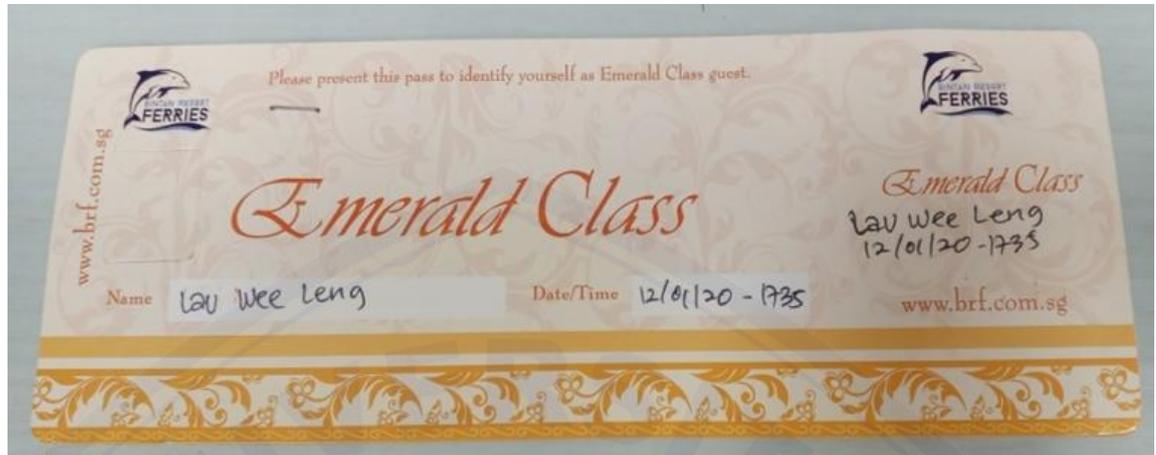
Lampiran 14. Penulis membantu petugas melakukan cek suhu penumpang sebelum memasuki ruang tunggu keberangkatan



Lampiran 15. Penyerahan buah tangan bentuk apresiasi kinerja oleh *duty manager* di Wisma Bintang Resort Cakrawala



Lampiran 16. Contoh voucher emerald class



Lampiran 16. Contoh voucher emerald class

