

**KUALITAS PELAYANAN KAPAL LAUT DHARMA BAHARI
SUMEKAR I RUTE KALIANGET – KANGEAN DALAM
PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



Disusun Oleh :

SITI AISYAH
NIM. 083 122 041

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
2017**

MOTTO

... طَوَّافُونَ عَلَيْكُمْ بَعْضُكُمْ عَلَى بَعْضٍ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ وَاللَّهُ

عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya : ...mereka melayani kamu, sebahagian kamu (ada keperluan) kepada sebahagian (yang lain). Demikianlah Allah menjelaskan ayat-ayat bagi kamu. dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana. (QS. An-Nuur: 58)¹

IAIN JEMBER

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali* (Bandung: J-Art,2004), 554

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda Pujiyanto dan Ibunda Faridah yang selama ini selalu membimbing langkah penulis ke arah yang benar tanpa mengenal rasa lelah dan selalu mendoakan yang terbaik bagi penulis. Semoga Allah SWT menggantinya dengan kebahagiaan dunia dan akhirat.
2. Teruntuk keluarga besar penulis yang memberikan motivasi dan inspirasi.
3. Teruntuk Mas Riza Habibi yang memberikan inspirasi dan menjadi penyemangat untuk menyelesaikan tulisan ini.
4. Teruntuk keluarga besar KUMAN (Kumpulan Mahasiswa Netral), sahabatku (Uswatun Hasanah, Yuyun, Wardla, Mayla, Ayu Diah), dan teman-teman semua yang selalu memberikan dukungan pada penulis untuk menyelesaikan tulisan ini.
5. Teruntuk keluarga besar kapal Dharma Bahari Sumekar I yang telah berkenan memberikan waktu dan tempat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Almamater tercinta, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan pencipta alam beserta isinya, yang selalu mencurahkan segala rahmat dan kekuatan-Nya untuk bergerak, berfikir, dan berkarya dalam menggapai ridho-Nya. Serta rasa syukur yang tiada hentinya disampaikan atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah memberikan warna dalam kehidupan. Shalawat serta salam pun tidak lupa dihaturkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, yang telah menyebarkan risalah Islam sebagai pegangan dan petunjuk dalam segala dimensi kehidupan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan serta kesulitan yang dihadapi oleh penulis. Namun, berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak M. Chotib, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Bapak M.F Hidayatullah S.H.I.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam IAIN Jember.
4. Ibu Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah IAIN Jember.

5. Ibu Mahmudah, S.Ei,M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Khamdan Rifa'I, SE. M.Si, Bapak Daru Anondo, SE, M.Si, dan Bapak Toton Fanshurna. M.E.I selaku Dosen Tim Penguji.
7. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I selaku Dosen Penasehat Akademik.
8. Seluruh Dosen IAIN Jember, staf, dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, peneliti menyampaikan terimakasih.
9. Kepala Perpustakaan IAIN Jember yang telah memberikan izin dan fasilitas berupa buku untuk menyelesaikan tulisan ini.
10. Nahkoda kapal Dharma Bahari Sumekar I yang telah berkenan menyediakan waktu dan tempat bagi peneliti untuk melakukan penelitian.
11. Semua pihak yang telah membantu atas terselesaikannya penulisan skripsi ini, terimakasih atas semua doa dan dukungannya.

Hanya untaian ucapan terimakasih yang tulus dan diiringi dengan do'a semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan sebaik-baik balasan. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Amin

Jember, 6 Maret 2017

Penulis

**KUALITAS PELAYANAN KAPAL LAUT DHARMA BAHARI
SUMEKAR I RUTE KALIANGET – KANGEAN DALAM
PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

SITI AISYAH
NIM. 083 122 041

Disetujui Pembimbing



Mahmudah, S.EI, M.Ag.
NIP. 19750702 199803 2 002

**KUALITAS PELAYANAN KAPAL LAUT DHARMA BAHARI
SUMEKAR I RUTE KALIANGET – KANGEAN DALAM
PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Selasa

Tanggal : 24 Oktober 2017

Tim Penguji

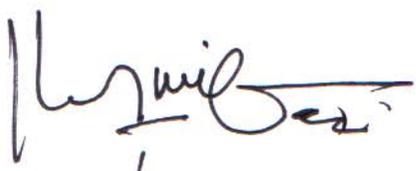
Ketua

Daru Anondo SE, M.Si
NIP. 19750303 200901 1 009

Sekretaris

Toton Fanshurna, M.E.I
NIP. 19811224 201101 1 008

Anggota

1. **Dr. Khamdan Rifa'I, SE, M.Si** (
NIP. 19680807 200003 1 001

2. **Mahmudah, S.EI, M.Ag.** (
NIP. 19750702 199803 2 002

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Moch. Chotib, S. Ag., MM.
NIP. 19710727 200212 003

ABSTRAK

Siti Aisyah, Dosen Pembimbing: Mahmudah, M.E.I., 2017: Kualitas Pelayanan Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean dalam Perspektif Ekonomi Islam.

Islam telah mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Pelayanan akan dapat dikatakan handal apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.

Fokus Penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana karakteristik jasa pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean dalam perspektif ekonomi Islam? 2) Bagaimana dimensi kualitas pelayanan pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean dalam perspektif ekonomi Islam? 3) Apakah pelayanan kapal Dharma Bahari Sumekar I sudah sesuai dengan perspektif ekonomi Islam?

Tujuan penelitian adalah : 1) Untuk mendeskripsikan karakteristik jasa pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget – Kangean dalam perspektif ekonomi Islam. 2) Untuk mendeskripsikan dimensi kualitas pelayanan pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget – Kangean dalam perspektif ekonomi Islam. 3) Untuk mendeskripsikan pelayanan kapal Dharma Bahari Sumekar I sudah sesuai dengan perspektif ekonomi Islam.

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah, pendekatan analisis deskriptif kualitatif melalui *field research* (penelitian lapangan) untuk menganalisis kualitas pelayanan kapal laut Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, interview (wawancara), dan dokumenter. Penelitian ini menggunakan uji validitas data dengan metode triangulasi sumber.

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa 1) Karakteristik jasa kapal laut Dharma Bahari sumekar I sudah sesuai dengan karakteristik program pemasaran dalam suatu perusahaan seperti tidak terwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), mudah lenyap (*perishability*). Akan tetapi ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan karakteristik jasa yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I yaitu bervariasi (*variability*), yang mana masih banyak penumpang yang tidak membeli tiket di loket, mereka lebih memilih membeli tiket di atas kapal, hal tersebut yang membuat pelayan kapal amburadul dan tidak sesuai dengan karakteristik yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I. 2) Kapal Dharma Bahari Sumekar I banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang agar berminat menggunakan jasa transportasi kapal Dharma Bahari Sumekar I. Kualitas pelayanan yang baik pada suatu perusahaan dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi diantaranya adalah kehandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Akan tetapi pada aspek bukti fisik (*tangibles*) serta jaminan (*assurance*) belum begitu dapat ditonjolkan, karena masih banyak kekurangan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi istilah	7
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	10
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	17
1. Karakteristik Jasa	17

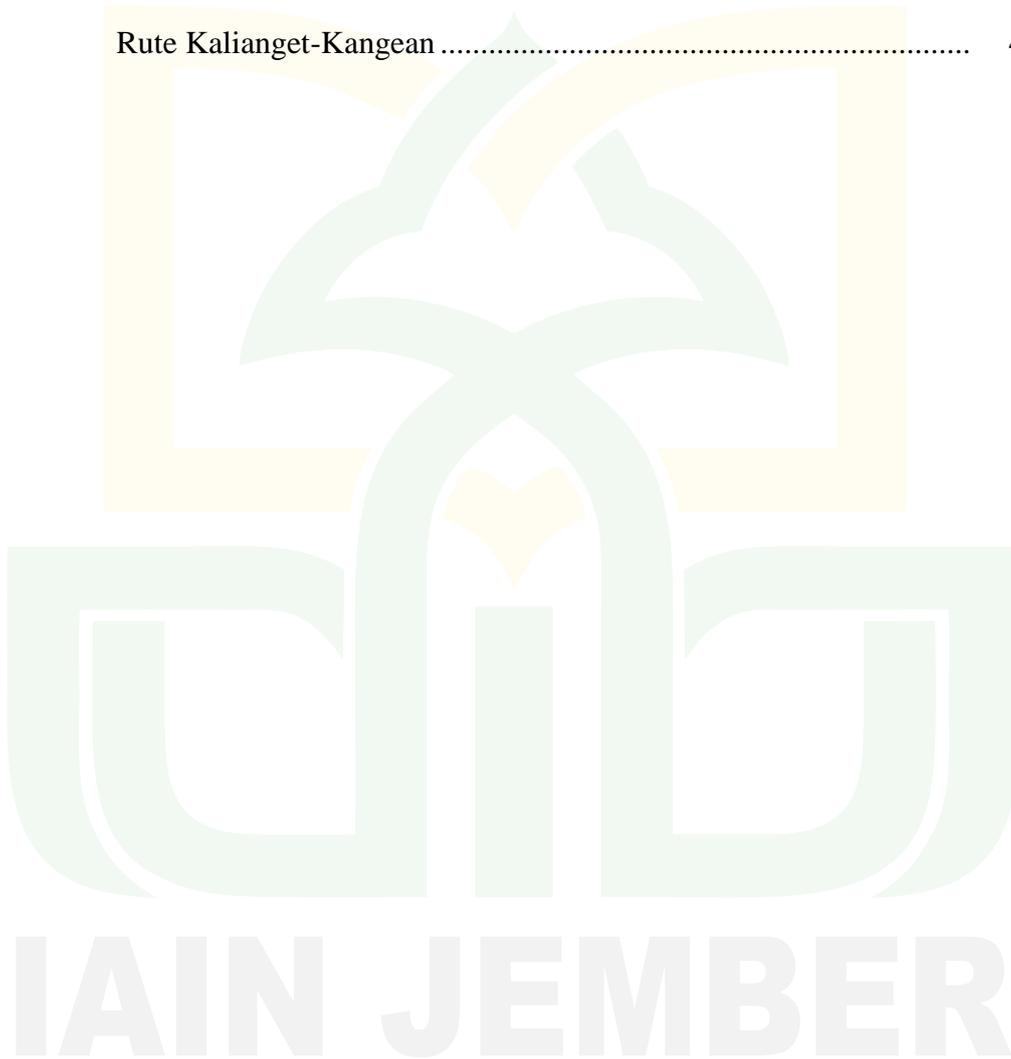
2. Kualitas Pelayanan	17
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	30
C. Subyek Penelitian	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Analisis Data	34
F. Keabsahan Data	35
G. Tahap-tahap Penelitian	36
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	38
A. Gambaran Umum Obyek penelitian	38
B. Penyajian Data dan Analisis Data	43
1. Karakteristik Jasa pada Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget - Kangean	44
2. Dimensi Kualitas Pelayanan pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget - Kangean	47
C. Pembahasan Temuan	53
1. Karakteristik Jasa pada Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget - Kangean	53
2. Dimensi Kualitas Pelayanan pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget - Kangean.....	55
3. Pelayanan Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute	

Kalianget-Kangean dalam Perspektif Ekonomi Islam	56
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran-saran	53
DAFTAR PUSTAKA	65



DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	15
4.1.	Data Anak Buah Kapal KM Dharma Bahari Sumekar I.....	42
4.2	Jadwal Keberangkatan Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean	43



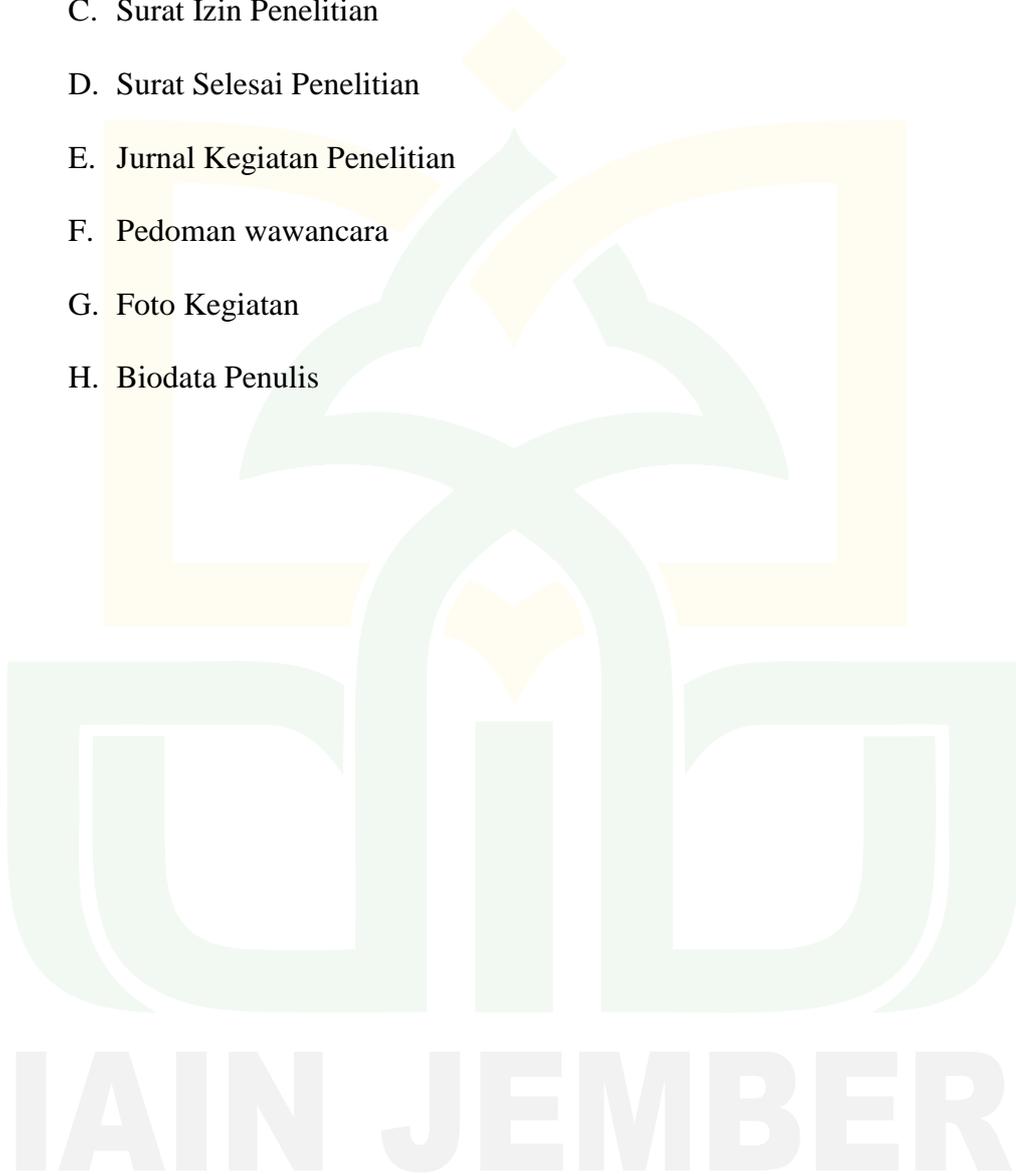
DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
4.1	Struktur Organisasi Kapal Dharma Bahari Sumekar I	41



DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

- A. Pernyataan Keaslian Tulisan
- B. Matrik
- C. Surat Izin Penelitian
- D. Surat Selesai Penelitian
- E. Jurnal Kegiatan Penelitian
- F. Pedoman wawancara
- G. Foto Kegiatan
- H. Biodata Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Terdapat hubungan erat antara transportasi dengan jangkauan dan lokasi kegiatan manusia baik barang ataupun jasa. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek, baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan. Betapa besar dan penting peranan transportasi dalam kehidupan manusia. Tampak dari usaha-usaha manusia untuk senantiasa memperbaiki dan meningkatkan sistem serta kapasitas angkut sepanjang zaman dahulu kala hingga masa kini. Semakin bertambah baik alat transportasi yang digunakan manusia, semakin bertambah tinggi tingkat mobilitas manusia itu, baik secara individual maupun secara sosial. Berarti semakin besar pula kemungkinan manusia dalam memperoleh sumber penghidupan yang lebih baik.

Kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan

ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.¹

Kualitas itu mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki sejumlah level: universal (sama dimanapun), kultural (tergantung system nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepergaulan), personal (tergantung preferensi atau selera setiap individu). Secara sederhana, kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain produk sesuai dengan standard (target, sasaran atau persyaratan yang didefinisikan, diobservasi dan diukur).²

Untuk mengetahui kualitas pelayanan (service quality) dapat dilakukan dengan cara membandingkan persepsi dari para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan bersifat dinamis yang berubah menurut tuntutan pelanggan. Untuk lebih menarik konsumennya Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I juga memberikan pelayanan kepada konsumennya dalam hal pemesanan kamar didalam kapal. Saat ini para penumpang dapat memesan kamar jauh-jauh hari sebelum hari keberangkatan.

¹Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2003), 25.

²Fandy tjiptono, *Pemasaran Trategik* (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2008), 67.

Islam telah mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti di jelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqoroh ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.³

Pelayanan akan dapat dikatakan handal apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Keandalan yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga terhadap penyedia pelayanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki umatnya untuk menempatkan janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang ada dalam Al Quran surah An-Nahl ayat 91 :

³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali* (Bandung: J-Art,2004), 67.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
 جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿١٦﴾

Artinya: “Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.⁴

Kenyamanan dan keamanan juga perlu dan penting untuk diperhatikan, karena beberapa hal tersebut mampu menunjang banyaknya penumpang yang akan menaiki alat transportasi tersebut. Oleh karenanya peneliti melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I mulai dari pelayanan diloket hingga segala sesuatu yang berhubungan tentang kepuasan pengguna alat transportasi Kapal Laut. Peneliti memilih penelitian di Kapal Dharma Bahari Sumekar I karena melihat masih banyak pelayanan yang kurang maksimal, seperti halnya kebersihan, kursi yang kurang memadai, dan masih banyak lagi pelayanan yang kurang.

Kapal Dharma Bahari Sumekar I merupakan BUMN yang mengelola sarana transportasi kapal laut di Indonesia. Kapal Dharma Bahari Sumekar I merupakan penghubung antara kecamatan Kalianget dengan Pulau Kangean yang memudahkan para penumpang untuk menyebrang dari pulau satu ke pulau lainnya dan juga untuk memudahkan para penumpang untuk mengangkut barang-barang pokok dan barang-barang kebutuhan. Apabila

⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 415.

menggunakan transportasi ini membutuhkan waktu kurang lebih 8 sampai 10 jam perjalanan. Untuk menjalankan aktifitasnya, Kapal Dharma Bahari Sumekar I mengoperasikan satu unit kapal dengan kapasitas 250 orang penumpang, 40 sepeda motor, dan bagasi 20 ton.

Peran kapal laut dalam mempermudah dan mendukung mobilitas para pengguna jasa tentu mengharapkan profit atau keuntungan dari penjualan jasanya. Namun untuk mencapai tujuan tersebut tidaklah mudah. Persaingan dalam bisnis transportasi saat ini semakin tinggi seiring dengan semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa angkutan transportasi kepada masyarakat Pulau Kangean.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian yang lebih mendalam tentang : **“Kualitas Pelayanan Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean dalam Perspektif Ekonomi Islam”**.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana karakteristik jasa pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean?
2. Bagaimana dimensi kualitas pelayanan pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean?
3. Apakah pelayanan di kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean sudah sesuai dengan perspektif Ekonomi Islam?

C. Tujuan Penelitian

Setelah menguraikan tentang masalah-masalah yang ada maka suatu tujuan adalah factor penting dalam suatu penelitian, maka tujuan ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan karakteristik jasa pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget – Kangean.
2. Untuk mendeskripsikan dimensi kualitas pelayanan pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget – Kangean.
3. Untuk mendeskripsikan pelayanan di kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean dengan perspektif Ekonomi Islam

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instant dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.⁵

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan menambah pengetahuan dan wawasan kepada pihak yang membutuhkan dalam mengangkat permasalahan yang sama, serta menambah keilmuan dalam aspek ekonomi islam. Khususnya yang berkenaan dengan kualitas pelayanan.

⁵Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 45.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi masyarakat umum

Penelitian ini dijadikan sebagai informasi atau suatu pertimbangan bagi masyarakat yang hendak menggunakan jasa transportasi Kapal Kaut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean sebagai alat transportasi penyebrangan mereka.

b. Bagi Lembaga IAIN

Bagi Almamater IAIN Jember penelitian ini semoga dapat menjadi koleksi atau bahan rujukan tentang kualitas pelayanan yang akan datang.

c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan menambah pengetahuan, wawasan serta informasi penulis serta para pembaca, khususnya dalam kualitas pelayanan.

E. Definisi Istilah.

1. Kualitas

Menurut Lovelock kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁶

Menurut pendekatan tradisional, kualitas adalah keunggulan yang dipunyai. Definisi ini merefleksikan kepercayaan bahwa meskipun gaya

⁶Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), 88.

dan rasa berubah, ada sesuatu yang abadi tentang pekerjaan-pekerjaan yang berkualitas tinggi.⁷

Menurut Heizer dan Render, kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan, dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.⁸

2. Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁹

Menurut Suparlan, pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.¹⁰

Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹¹

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Dengan kata lain hal ini adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada

⁷A. Dale Timpe, *Seri Pedoman Pemasaran, Manajemen Pemasaran* (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 1993), 38.

⁸Russel, *Manajemen Kinerja* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 272.

⁹Laksana, *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*, 85.

¹⁰Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2003), 2.

¹¹Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), 47.

pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹²

4. Ekonomi islam

Definisi ekonomi Islam dikemukakan oleh para pakar ekonomi Islam kontemporer, seperti :

- a. Umar Capra, ekonomi Islam adalah suatu cabang pengetahuan yang membantu merealisasikan kesejahteraan manusia melalui suatu alokasi dan distribusi sumber daya alam yang langka sesuai dengan Maqashid, tanpa mengekang kebebasan individu untuk menciptakan keseimbangan makroekonomi dan ekologi yang berkesenambungan, membentuk solidaritas keluarga, social, dan jaringan moral masyarakat.
- b. M. Nejatullah Siddiqi, ekonomi Islam adalah jawaban dari pemikir Muslim terhadap tantangan-tantangan ekonomi pada zamannya, dengan panduan Qur'an, Sunah, akal, dan pengalaman.¹³
- c. Naqvi, ekonomi Islam merupakan penafsiran dan praktik ekonomi yang dilakukan umat Muslim yang tidak besan dari kesalahan dan kelemahan.¹⁴

5. Jadi dari semua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan di Kapal Laut Dharma Bahari

¹² Laksana, *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*, 88.

¹³ M. Nur Rianto Al-Arif, Euis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi (Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan ekonomi Konvensional)* (Jakarta : Kencana Prenadamedia, 2010), 8.

¹⁴ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas Kerja Sama dengan Pihak Bank Indonesia, *Ekonomi Islam* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 18.

Sumekar I dalam Perspektif Ekonomi Islam. Asumsi peneliti biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. Penulisan proposal ini perlu kiranya memaparkan anggapan dasar sebagai atakan atau acuan dan barometer teoritis sehingga proses penelitian yang dilaksanakan sesuai paradigma dan profil objek penelitian.

Anggapan dasar penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Agar ada dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang diteliti
2. Untuk memepertegas variabel yang menjadi pusat perhatian.

F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika dalam pembahasan ini, penulis membagi pembahasan menjadi lima bab dalam tiap-tiap bab tersebut terdiri dari beberapa sub bagian sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

BAB I : Pendahuluan pada bab ini berisi tentang uraian latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian studi terdahulu, kerangka teori, sistematika penulisan

BAB II : Kajian Kepustakaan pada bab ini berisikan kajian teori yang menyajikan penelitian terdahulu dan landasan teori tentang kualitas pelayanan

BAB II : Metode Penelitian Bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian yang dilakukan, lokasi penelitian dilaksanakan, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian yang akan dilaksanakan.

BAB IV : Penyajian Data Dan Analisis Bab ini berisikan gambaran obyek penelitian, penyajian data, serta pembahasan temuan (analisis data).

BAB V : Penutup atau Kesimpulan dan Saran; Dalam babterakhir ini ditarik kesimpulan yang ada setelah proses di bab-bab sebelumnya yang kemudian menjadi sebuah hasil atau analisa dari permasalahan yang diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan saran-saran untuk pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian ini secara khusus ataupun pihak-pihak yang membutuhkan secara umumnya.

IAIN JEMBER

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang membahas mengenai kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan peneliti sebelumnya, yaitu antara lain :

1. Monny, dkk, (2003), dengan judul : Analisis dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan penumpang kapal laut : studi kasus pada kapal-kapal PT. Pelni jalur Surabaya-Ambon.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Kesesuaian dimensi kualitas jasa antara harapan atau kepentingan penumpang dengan kinerja aktual PT. Pelni. (2) Menjelaskan variabel kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan penumpang agar dapat menjadi masukan bagi PT. Pelni dalam melaksanakan strategi pemasaran dan pengembangan jasa angkutan lain, populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang yang hendak menggunakan kapal Pelni KM Bukit Siguntang kelas I, kelas II, kelas III dan ekonomi pada saat penelitian dilaksanakan. Pengambilan sampel dilakukan dengan *statisfies accidental sampling* sebanyak 160 penumpang. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan penumpang.

Persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu adalah tentang kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah terletak pada lokasi penelitian, peneliti meneliti di Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-

Kalianget, sedangkan penelitian terdahulu meneliti di Kapal-kapal PT. Pelni jalur Surabaya-Ambon.

2. Skripsi yang diteliti oleh Risma Eka Noventi pada tahun 2012 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Ambulu”

Dalam penelitian ini secara simultan (bersama-sama), variabel-variabel kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mega Syariah KCP Ambulu. Secara parsial (sendiri-sendiri) kelima variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mega Syariah KCP Ambulu. Dari kelima variabel variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling besar kontribusi pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah Bank Mega Syariah KCP Ambulu.

Persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu adalah tentang kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah peneliti menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif.

3. Skripsi yang diteliti oleh Sudartik pada tahun 2009 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT. BPR Semarang Margatama Gunadana Di Semarang”

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut : Berdasarkan pengujian secara parsial menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung adalah signifikan positif, artinya bahwa apabila kualitas pelayanan tersebut lebih ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan keputusan nasabah dalam menabung pada PT BPR Semarang Margatama Gunadana. Berdasarkan pengujian secara parsial menunjukkan bahwa pengaruh periklanan terhadap keputusan nasabah adalah signifikan positif, artinya apabila periklanan lebih ditingkatkan, maka keputusan nasabah dalam menabung pada PT BPR Semarang Margatama Gunadana juga akan mengalami peningkatan. Pengaruh antara kualitas pelayanan dan periklanan terhadap keputusan nasabah pada PT BPR Semarang Margatama Gunadana secara bersama-sama adalah signifikan positif, artinya secara bersama-sama keputusan nasabah akan meningkat apabila kualitas pelayanan dan periklanan juga.

Persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu adalah tentang kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah peneliti menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif.

4. Riski Ramadhan (2013), dengan judul Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang BSD). Dalam penelitian Riski Raadhan menyatakan bahwa hasil penelitian dan pembahasan hubungan kualitas pelayanan

bank muamalat cabang BSD terhadap kepuasan nasabah dengan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian dengan analisis korelasi person menunjukkan bahwa variabelindependen yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung memiliki hubungan yang moderat atau cukup dengan variable kepuasan nasabah.

Perbedaan penelitian Riski Ramadhan dengan peneliti adalah pendekatan penelitian yang dipakai Riski Ramadhan menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan persamaannya adalah sama – sama membahas tentang kualitas pelayanan.

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Monny, dkk, (2003)	Analisis dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan penumpang kapal laut : studi kasus pada kapal-kapal PT. Pelni jalur Surabaya-Ambon.	Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, peneliti meneliti di Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kalianget, sedangkan penelitian terdahulu meneliti di	Persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu adalah tentang kualitas pelayanan.

			Kapal-kapal PT. Pelni jalur Surabaya-Ambon.	
2	Risma Eka Noventi pada tahun 2012	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Ambulu”	Perbedaannya adalah peneliti menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu adalah tentang kualitas pelayanan.
3	Sudartik pada tahun 2009	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT. BPR Semarang Margatama Gunadana Di Semarang”	peneliti menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif.	peneliti dengan penelitian terdahulu adalah tentang kualitas pelayanan.
4	Riski Ramadhan (2013),	Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang BSD).	peneliti menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif.	persamaannya adalah sama – sama membahas tentang kualitas pelayanan.

B. Kajian Teori

1. Karakteristik Jasa

Menurut Kotler, jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁵

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan cara persepsi terhadap konsumen atas pelayanan yang mereka terima dari suatu perusahaan. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan bagi perusahaan agar dapat terus hidup.¹⁶

Dalam sebuah masyarakat, konsumen memiliki posisi signifikan. Kesuksesan atau kerugian perusahaan banyak yang bergantung pada kesetiaan konsumen. Semakin banyak konsumen yang setia, maka semakin sukses sebuah perusahaan. Sebaliknya, semakin banyak

¹⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Jilid 2* (Jakarta: PT Prenhallindo, 1998), 83.

¹⁶Kotler, *Manajemen pemasaran di Indonesia: analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 47.

konsumen yang meninggalkan perusahaan, maka dipastikan tinggal menunggu waktu sebuah perusahaan akan gulung tikar.

Kunci kesetiaan konsumen itu ada pada pelayanan yang diberikan perusahaan. Jika perusahaan memberikan pelayanan yang bagus, akan membuat konsumen betah untuk selalu menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut.

Begitupun sebaliknya apabila perusahaan tidak memberikan pelayanan yang optimal, kasar, dan beragam sifat buruk lainnya, maka berakibat akan hilang kesetiaan para konsumen terhadap perusahaan tersebut.¹⁷

Nabi Muhammad SAW telah mengajarkan pada umatnya untuk selalu berbuat baik pada orang lain¹⁸. Seperti yang telah dijelaskan di dalam firman Allah surat Al-Imron ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.¹⁹

¹⁷Muhammad Aziz Hakim, *Dasar & Strategi Pemasaran Syar’i* (Jakarta : Renaisan, 2005), 53-54.

¹⁸Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2011), 13

¹⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 103.

Didalam kualitas pelayanan terdapat beberapa karakteristik jasa dan dimensi kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut :

Jasa itu sendiri memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran yaitu tidak terwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), mudah lenyap (*perishability*).

a. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa bersifat abstrak dan tidak terwujud, berarti jasa tidak bisa dilihat, dirasakan, dicicipi atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang. Konsumen jasa tidak memiliki jasa yang dibelinya melainkan hanya dapat menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Konsumen jasa tidak dapat menilai hasil jasa sebelum menikmatinya sendiri, hal ini karena jasa mengandung unsur *experience quality* yaitu karakteristik-karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah mengkonsumsinya. Nilai penting dari sifat *intangibility* adalah nilai tak terwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan,²⁰ misalnya harga tiket yang terjangkau.

Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Tempat yang baik adalah tempat

²⁰ RW. Suparyanto dan Rosard, *Manajemen Pemasaran*, (Bogor: In Media, 2015), 129

yang selalu dijaga dan dipelihara kebersihan serta keindahannya, seperti yang tertuang dalam Al-Quran surat Al-A'raf ayat 74 berikut :²¹

وَأَذْكُرُوا إِذْ جَعَلْنَا خُلَفَاءَ مِنْ بَعْدِ عَادٍ وَبَوَّأْنَا فِي الْأَرْضِ
تَتَّخِذُونَ مِنْ سُهُولِهَا قُصُورًا وَتَنْحِتُونَ الْجِبَالَ بُيُوتًا ۖ فَادْكُرُوا

ءِ الْآءِ اللَّهُ وَلَا تَعْتَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿٧٤﴾

Artinya : dan ingatlah olehmu di waktu Tuhan menjadikam kamu pengganti-pengganti (yang berkuasa) sesudah kaum 'Aad dan memberikan tempat bagimu di bumi. kamu dirikan istana-istana di tanah-tanahnya yang datar dan kamu pahat gunung-gunungnya untuk dijadikan rumah; Maka ingatlah nikmat-nikmat Allah dan janganlah kamu merajalela di muka bumi membuat kerusakan.²²

b. Tidak terpisah (*inseparability*)

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut, berarti, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian proses bagian tersebut.²³

Jika seseorang melakukan jasa, maka penyediaannya adalah bagian dari jasa. Karena konsumen hadir pada saat jasa itu dilakukan, interaksi penyediaan konsumen adalah ciri khusus dari pemasaran jasa.

Baik penyedia maupun konsumen mempengaruhi hasil jasa, contohnya : para karyawan diberi pelatihan khusus untuk memberikan pelayanan

²¹ Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, 22

²² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 233.

²³ RW. Suparyanto dan Rosard, *Manajemen Pemasaran*, 129

jasa agar mereka mampu membina kepercayaan konsumen seperti bekerjanya lebih cepat dan tanggap. Sebagaimana firmanNya dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 83 :²⁴

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا
وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا
الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ
مُعْرِضُونَ

Artinya : dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.²⁵

c. Bervariasi (*variability*)

Karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dilakukan, jasa sangat bervariasi. Perusahaan jasa dapat melakukan tiga langkah untuk mengontrol kualitas, yaitu investasi dalam seleksi dan pelatihan karyawan yang baik, menstandarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi, dan memantau kepuasan pelanggan sehingga pelayanan yang kurang memuaskan dapat diperbaiki, karena jasa itu suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang.

²⁴ Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, 11

²⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 23.

Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.²⁶ contohnya : para karyawan tetap memantau kepuasan konsumen melalui sistem keluhan dan saran sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan dikoreksi.

Terdapat Firman Allah yang dijelaskan dalam surat Az-Zukhruf ayat 32 :²⁷

هُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۗ لَنْ قَسِمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ
الدُّنْيَا ۗ وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ
بَعْضًا سُخْرِيًّا ۗ وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِمَّا يَجْمَعُونَ ﴿٣٢﴾

Artinya: “Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebahagian mereka dapat mempergunakan sebahagian yang lain. dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan”.²⁸

d. Mudah lenyap (*perishability*)

Jasa tidak bisa disimpan. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila ada permintaan tetap karena bisa dipecahkan lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu.²⁹ Artinya jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada

²⁶ RW. Suparyanto dan Rosard, *Manajemen Pemasaran*, 130

²⁷ Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, 4

²⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 798.

²⁹ C. M. Lingga Purnama, *Strategic marketing Plan (Panduan lengkap dan Praktis Menyusun Rencana Pemasaran yang Strategis dan Efektif)* (Jakarta : Greamedia Pustaka Utama, 2001), 192.

produsen jasa dimana ia membeli jasa.³⁰ Misalnya : pihak kapal tidak memperlmasalahakan meskipun konsumen menurun, kapal akan tetap diberangkatkan.

Allah berfirman dalam surat An-Nahl ayat 96:³¹

مَا عِنْدَكُمْ يَنْفَدُ وَمَا عِنْدَ اللَّهِ بَاقٍ ۗ وَلَنَجْزِيَنَّ الَّذِينَ صَبَرُوا أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٦﴾

Artinya: “Apa yang di sisimu akan lenyap, dan apa yang ada di sisi Allah adalah kekal. dan Sesungguhnya Kami akan memberi Balasan kepada orang-orang yang sabar dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”.³²

Penghargaan Rasulullah terhadap jasa seseorang terlihat pada kenyataan bahwa Beliau mengharuskan orang yang menerima jasa atau layanan agar segera membayar upah bagi pemberi jasa tersebut. Orang yang memberikan atau menjual jasanya, tentu mengharapkan agar segera dibayar dan tidak ditunda-tunda. Penundaan pembayaran termasuk kategori kezaliman yang sangat dilarang dalam Islam.³³

Menurut ajaran Islam, jika seseorang melakukan suatu jasa untuk orang lain, maka balasan atau upah dari jasa atau layanan yang diberikan dapat diberikan langsung di dunia dari orang yang memintanya mengerjakan sesuatu, tetapi dapat pula upah itu diterima

³⁰ RW. Suparyanto dan Rosard, *Manajemen Pemasaran*, 131

³¹ Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, 82

³² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 416.

³³ Idris, *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Persepektif Hadis Nabi)* (Jakarta : Prenadamedia Group, 2015), 222.

di akhirat kelak dalam bentuk pahala karena dianggap sebagai sedekah.³⁴

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang ataupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267 :³⁵

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخِيْذِهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”³⁶.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang dapat dirincikan menurut Kotler, yaitu :

- a. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, terpercaya dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap

³⁴Ibid., 222.

³⁵ Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, 70

³⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 67.

yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Contohnya : para karyawan harus bersikap simpatik dan cekatan dalam melayani penumpang.

Dalam konteks ini, Allah menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran surat An-Nahl ayat 91 :³⁷

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا
وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya : “dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.³⁸

- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan,³⁹ contohnya : para karyawan harus memberikan pelayanan yang tanggap terhadap penumpang agar penumpang tidak kecewa dan memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan yang ada di kapal.

Allah memerintahkan kepada setiap Muslim untuk tertib dalam setiap urusannya,serta memiliki daya tanggap dan bersungguh-sungguh

³⁷ Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, 55

³⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 415.

³⁹ Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, 68.

dalam setiap aktifitasnya, sebagaimana firman Allah dan surat Ash-Sharh ayat 7:⁴⁰

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya : Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.⁴¹

- c. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko, dan keragu-raguan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), sopansantun (*courtesy*). Contohnya :

Allah memerintahkan kepada setiap muslim untuk mengucapkan kata-kata yang baik ketika berinteraksi dengan orang lain, sebagaimana firmanNya dalam Al-Quran surat Ali Imran ayat 159, yakni: ⁴²

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا

عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah

⁴⁰ Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, 54

⁴¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 103.

⁴² Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, 61

dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.⁴³

Islam juga memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya. Hal ini berdasarkan firman Allah dalam surat Al-Ankabut ayat 43, yakni :⁴⁴

وَتِلْكَ الْأَمْثَلُ نَضْرِبُهَا لِلنَّاسِ وَمَا يَعْقِلُهَا إِلَّا الْعَالِمُونَ ﴿٤٣﴾

Artinya: “dan perumpamaan-perumpamaan ini Kami buat untuk manusia; dan tiada yang memahaminya kecuali orang-orang yang berilmu”⁴⁵.

- d. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Sebuah organisasi jasa harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepekaan tentang kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Sebagaimana firman-Nya dalam surat An-Nahl ayat 90 :

⁴³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 634.

⁴⁴ Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, 61

⁴⁵ *Ibid.*, 29:43.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٥٦﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.⁴⁶

- e. Bukti fisik (tangibles), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, tempat duduk, toilet, mushollah, kantin, dan lain sebagainya), perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.⁴⁷ Dalam konsep Islam pelayanan yang berkecenderungan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Quran surat At-Takaatsur ayat 1-5:⁴⁸

أَلْهَنُكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾
ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

⁴⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 415.

⁴⁷Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, 69.

⁴⁸Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, 56

Artinya:

1. Bermegah-megahan telah melalaikan kamu,
2. sampai kamu masuk ke dalam kubur,
3. janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu),
4. dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui,
5. janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.⁴⁹



⁴⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Al-Jumanatul Ali*, 1096.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan alat yang sangat mendukung dan mempunyai fungsi vital dalam penelitian. Dengan menggunakan metode yang tepat, maka penelitian bisa dilaksanakan mudah dan lebih terarah sesuai dengan tujuan yang dicapai.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat kualitatif deskriptif yaitu suatu penelitian yang menggambarkan dan menguraikan suatu masalah. Peneliti berupaya menjelaskan dan menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean dalam Perspektif Ekonomi Islam.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut hendak dilakukan. Wilayah penelitian biasanya berisi tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, teks, dan sebagainya)

Penelitian ini akan dilaksanakan pada perusahaan pelayaran yang pengelola usaha jasa angkutan laut pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean, yang terletak di Pelabuhan Pelindo Jln raya Kalianget Kabupaten Sumenep.

Alasan memilih lokasi ini karena kualitas pelayanan pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean karena masih terdapat

dimensi pelayanan yang belum dilaksanakan dengan maksimal. Misalnya pada pelayanan terhadap fasilitas fisik kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean. Perlengkapan kursi untuk konsumen kurang memadai, sehingga para konsumen banyak yang duduk dilantai dan diatap anjungan, kondisi ini membuat kapal menjadi tidak kondusif, dan konsumen menjadi kurang nyaman. Kebersihan lingkungan sekitar kapal juga tidak terlalu diperhatikan oleh pegawai kebersihan disana. Hal ini menjadi permasalahan karena kualitas pelayanan haruslah dilakukan dengan maksimal agar menjadi pertimbangan penilaian konsumen terhadap suatu pelayanan.

C. Subyek Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁵⁰ Sebagaimana pendapat tersebut, maka sumber data yang diperlukan dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Data primer ini diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan para informan yaitu Nahkoda kapal dan ABK (Anak Buah Kapal) yang dianggap lebih memahami permasalahan yang diangkat oleh peneliti, dan konsumen.
2. Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, artikel, jurnal, atau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

⁵⁰Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 157.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah tahapan awal dalam tahapan penelitian untuk mengetahui gambaran umum tentang objek penelitian.⁵¹ Dalam melaksanakan observasi atau pengamatan, peran peneliti sebagai pengamat dalam hal ini sepenuhnya sebagai pemeran serta melakukan fungsi pengamatan. Dalam kata lain peneliti hanya melakukan satu fungsi, dalam hal ini hanya mengadakan pengamatan saja.

Peneliti memakai teknik observasi ini untuk memperoleh data agar peneliti mengetahui keadaan lokasi, alamat lengkap, sarana dan prasarana yang ada pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean.

2. Interview (Wawancara)

Interview merupakan wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan suatu permasalahan yang harus diteliti, dan ingin mengetahui hal-hal dari responden dengan cara tanya jawab secara bertatap muka antara pewawancara dengan informan.⁵² Sebelum melaksanakan wawancara, peneliti (pewawancara) menyiapkan instrumen wawancara yang disebut dengan pedoman wawancara. Pedoman ini berisi

⁵¹S Nasution, *Metode Research* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), 106.

⁵²Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 137.

sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang meminta untuk dijawab atau direspon oleh informan.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara ini kepada para informan sebagai informasi kunci dengan metode purposive sampling diantaranya:

a. Nahkoda

Peneliti mewawancarai selaku nahkoda agar peneliti memperoleh data dari nahkoda, sebagaimana semua kegiatan yang ada di dalam kapal telah di hendel oleh nahkoda, termasuk karakteristik jasa dan dimensi kualitas pelayanan yang ada di Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean.

b. ABK (Anak Buah Kapal).

Peneliti mewawancarai ABK agar peneliti memperoleh data dan mengetahui cara ABK memberikan pelayanan terhadap konsumen yang ada di Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean.

c. Konsumen.

Peneliti mewawancarai konsumen agar peneliti memperoleh data bagaimana kualitas pelayananyang ada di Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean.

3. Dokumenter.

Dokumenter adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable tentang beberapa catatan, transkrip, buku, surat kabar,majalah, prasasi,

notulen rapat, agenda, dan sebagainya.⁵³

Dengan hal ini penulis mengumpulkan data–data dengan arsip yang ingin di dapat, yaitu:

- a. Sejarah Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean
- b. Struktur Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean
- c. Gambar Kapal dan proses transaksi yang ada di Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah.

Menurut Miles dan Huberman analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh.

Tahapan-tahapan analisis data yang digunakan peneliti adalah sebagaimana tahapan-tahapan yang dikemukakan Miles dan Huberman, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu proses memilih menggolongkan dan mengorganisasi hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pokoknya, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dengan demikian

⁵³Suharsimi Arikonto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), 274.

data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.⁵⁴

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori.

3. Penarikan kesimpulan

Peneliti yang kompeten akan menganalisa semua data yang diterima atau yang didapat menjadi sebuah kesimpulan. Kesimpulan juga di verifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yakni yang merupakan validitasnya.

F. Keabsahan Data

Mengolah data merupakan tahapan yang tidak dapat dihindari dalam penelitian apapun, baik dalam penelitian kualitatif maupun penelitian kuantitatif. Pengolahan data dan analisis data bersifat kontinyu sejak penelitian berada dilapangan hingga kembali dan pasca pengumpulan data.⁵⁵

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas data dengan metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling sering digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

⁵⁴Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 247.

⁵⁵Sudarman Danim, *Menjadi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Pustaka Setia, 2002), 217.

Pemeriksaan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, yang berarti menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek atau membandingkan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Dalam hal ini, pengumpulan dan pengujian data akan dilakukan kepada para informan yang terkait dengan penelitian yakni Nahkoda kapal dan ABK (Anak Buah Kapal). Kemudian data dikroscekkan dan dianalisis dalam metode kualitatif dengan mendeskripsikan, mengkategorikan mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari sumber data tersebut.

G. Tahap-tahap Penelitian

Ada beberapa tahapan penelitian. Tahap-tahap penelitian ini terdiri atas tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisis data.⁵⁶

1. Tahap Pra-Lapangan

- a. Menyusun rancangan penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menjajaki dan menilai lapangan
- e. Memilih dan memanfaatkan informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- g. Persoalan etika penelitian

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri

⁵⁶Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 127.

- b. Pembatasan latar dan peneliti
 - c. Penampilan
 - d. Pengenalan hubungan peneliti di lapangan
 - e. Jumlah waktu studi
3. Memasuki lapangan
- a. Keakraban hubungan
 - b. Mempelajari bahasa
 - c. Peranan peneliti
4. Berperan serta sambil mengumpulkan data
- a. Mencatat data
 - b. Analisis di lapangan
 - c. Tahap Analisis Data



BAB IV

PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar

Pada tahun 1985 transportasi pertama kali yang digunakan untuk menyebrang dari Kalianget ke Pulau Kangean yaitu menggunakan perahu kayu, karena tidak memenuhi syarat keselamatan kemudian pemerintah mengeluarkan kapal perintis yang hanya beroperasi 1 bulan sekali.

Dengan pesatnya pertumbuhan penduduk dan untuk menunjang perekonomian pulau Kangean masyarakat bermusyawarah dan mengusulkan kepada Pemkab Sumenep supaya membeli kapal sendiri.

Pada tahun 2003 akhirnya Pemkab Sumenep menyetujui usulan masyarakat dan akhirnya membeli kapal sendiri yang sampai saat ini dioperasikan oleh PT Sumekar. PT Sumekar sendiri mempunyai 3 unit kapal yaitu KM Dharma Bahari Sumekar I, KM Dharma Bahari Sumekar II, dan Express Bahari. Namun yg beroperasi saat ini hanya 2 unit yaitu KM Dharma Bahari Sumekar I dan Bahari Express.⁵⁷

2. Letak Geografis

Kabupaten Sumenep yang berada di ujung Timur Pulau Madura terletak diantara 113° 32' 54" – 116° 16' 48" Bujur Timur dan 4° 55' – 7° 24' Lintang Selatan, dengan batas-batas sebagai berikut :

– Sebelah Utara : Laut Jawa

⁵⁷ Budi Nurtjahjono, *Wawancara*, Kalianget, 26 Juni 2016

- Sebelah Selatan : Selat Madura
- Sebelah Barat : Kabupaten Pamekasan
- Sebelah Timur : Laut Jawa/Laut Flores

3. Demografi Kabupaten Sumenep

Berdasarkan hasil pencacahan Sensus Pendudukan tahun 2010, Jumlah penduduk Kabupaten Sumenep sementara adalah 1.041.915 jiwa, yang terdiri atas 495.099 jiwa laki-laki dan 546.816 jiwa perempuan. Dari hasil SP2010 tersebut masih tampak bahwa penyebaran penduduk kabupaten Sumenep masih bertumpu di Kecamatan Kota Sumenep yaitu sebanyak 70.794 jiwa (6.75 %), diikuti Kecamatan Pragaan 65.031 jiwa (5.90 %) dan Kecamatan Arjasa sebanyak 59.701 jiwa (5,73%). Sedangkan Batuan merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit.

Dengan luas wilayah Kabupaten Sumenep sekitar 2.093,47 km² yang didiami oleh 1.0491.915 jiwa, maka rata2 tingkat kepadatan penduduk Kab Sumenep adalah sebanyak 498 jiwa/km². Kecamatan yang paling tinggi tingkat kepadatannya adalah Kec Kota Sumenep yakni 2.543 jiwa/km², dan yang paling rendah tingkat kepadatan penduduknya adalah Kec batuan yakni 446 jiwa/km².

Sex ratio penduduk Kabupaten Sumenep berdsarkan SP 2010 adalah sebesar 90,54 yang artinya jumlah penduduk laki2 adalah 9,46 % lebih sedikit dibandingkan jumlah penduduk perempuan.

Laju Pertumbuhan penduduk Kabupaten Sumenep selama 10 tahun terakhir, yakni dari tahun 2000-2010 sebesar 0,55%. Laju pertumbuhan penduduk Kec Sapeken adalah yang tertinggi dibandingkan kec lain di kab sumenep yakni sebesar 1,60%, dan yang terendah adalah kec Talango sebesar -0,36%.

Jumlah Rumah Tangga berdasarkan hasil SP 2010 adalah 315.412 RT. Ini berarti bahwa banyaknya penduduk yang menempati satu rumah tangga dari hasil SP2010 rata2 sebanyak 3,30 orang. Rata2 anggota RT di setiap kec berkisar antara 2,48 orang-3,86 orang.

4. Visi dan Misi

Visi : Bersama kami melayani yang terbaik.

Misi :

- a. Memberikan jaya pelayanan pelayaran antar pulau dengan biaya terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Memberikan nilai tambah yang maksimal bagi pemakai jasa pelayaran.
- c. Mendapatkan keuntungan yang wajar dari kepuasan pemakai jasa guna mempertahankan keberadaan usaha.

5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup bidang usaha kapal Dharma Bahari Sumekar I ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa . Kapal Dharma Bahari Sumekar I disini adalah perusahaan yang mengelola usaha jasa angkutan laut untuk membantu masyarakat menyebrang dari Kalianget ke Pulau Kangean, dan juga membantu masyarakat memuat barang. Kapal tersebut berlayar sebanyak tiga kali dalam sepekan.

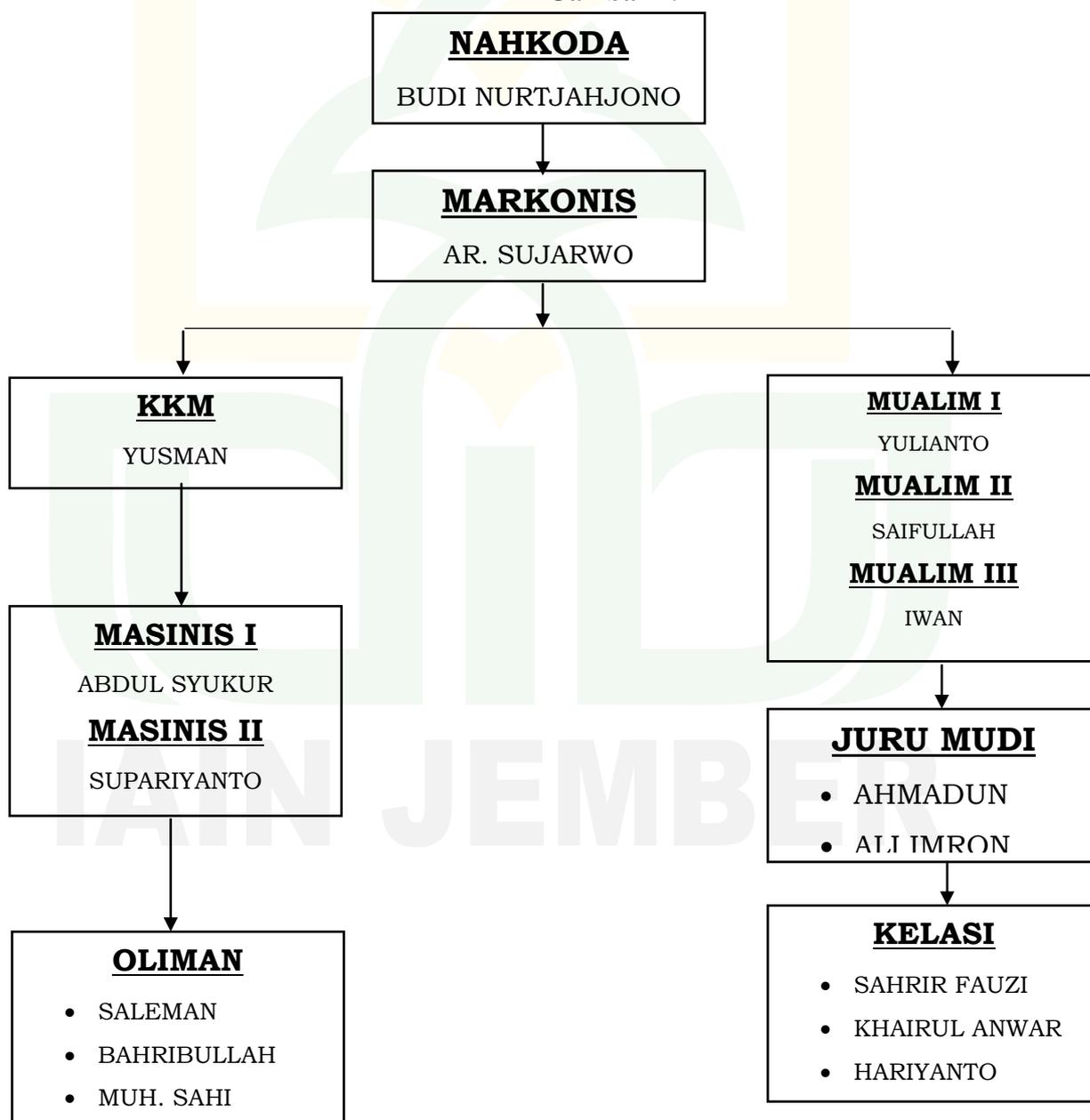
6. Tujuan Pendirian

KM Dharma Bahari Sumekar I memiliki tujuan utama yaitu untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan mencapai perbaikan kesejahteraan masyarakat.

7. Profil Perusahaan

a. Struktur Organisasi

Gambar 4.1



b. Data Karyawan

Jumlah karyawan KM Dharma Bahari Sumekar yang meliputi Nakhoda dan ABK (anak buah kapal) saat ini ada 19 orang.

Tabel 4.1.
Data Anak Buah Kapal KM Dharma Bahari Sumekar I

NO.	NAMA AWAK KAPAL	JABATAN	SERTIFIKAT KEAHLIAN
1.	Budi Nurdjahjono	Nakhoda	ANT – IV
2.	Yulianto	Mualim I	ANT – IV
3.	Saifullah	Mualim II	ANT – V
4.	Iwan	Mualim III	ANT – V
5.	A. R. Sudjarwo	Markonis	SOU
6.	Yusman	KKM	ATT – IV
7.	Abdul Syukur	Masinis I	ATT – IV
8.	Supariyanto	Masinis II	ATT – V
9.	Achmadun	Juru Mudi	ANT – D
10.	Ali Imron	Juru Mudi	ANT – D
11.	Saleman	Juru Minyak / Oliman	ATT – D
12.	Bahribullah	Juru Minyak / Oliman	ATT – D
13.	Muh. Sahi	Juru Minyak / Oliman	ATT – D
14.	Syahrir Fauzi	Kelasi	ANT – D
15.	Khairul Anwar	Kelasi	ANT – D
16.	Hariyanto	Kelasi	ANT – D

17.	Matrawi	Juru Masak	BST
18.	Rudi Eko F	Komprador	BST
19.	Moh. Meriyanto	Kadet	BST

8. Jam Kerja

Tabel 4.2.
Jadwal Keberangkatan Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute
Kalianget-Kangean

Hari	Jam	Rute
Minggu	18 : 00	Kalianget – Kangean
Senin	17 : 00	Kangean – Kalianget
Selasa	19 : 00	Kalianget – Kangean
Rabu	09 : 00	Kangean – Kalianget
Jum'at	19 : 00	Kalianget – Kangean
Sabtu	09 : 00	Kangean – Kalianget

B. Penyajian dan Analisis Data

Suatu penelitian harus disertai dengan penyajian data sebagai penguat dalam penelitian. Sebab data yang akan dianalisis sesuai dengan analisis data reflektif, sehingga dari data yang akan dianalisis tersebut akan menghasilkan suatu kesimpulan.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumenter. Peneliti berupaya untuk mengeksplorasi data sebanyak mungkin untuk mendapatkan data yang akurat.

Berdasarkan hasil penelitian maka diuraikan data-data tentang Kualitas Pelayanan Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I tersebut. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan pada penyajian data berikut ini:

1. Karakteristik Jasa pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I

Rute Kalianget – Kangean

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Jasa itu sendiri memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran dalam suatu perusahaan yaitu tidak terwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), mudah lenyap (*perishability*).

Karakteristik Jasa yang ada pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I. Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Budi Nurtjahjono selaku Nahkoda nyatakan bahwa :

“Karakteristik jasa kapal laut disini sudah sesuai dengan karakteristik program pemasaran dalam suatu perusahaan mbak, seperti tidak terwujud, tidak terpisah, bervariasi, dan mudah lenyap. Untuk tidak terwujud disini mereka diberikan kualitas jasa yang akan digunakan seperti harga yang terjangkau. Tidak terpisah disini para karyawan diberi pelatihan khusus untuk memberikan pelayanan jasa agar mereka mampu membina kepercayaan konsumen seperti bekerjanya lebih cepat dan tanggap. bervariasi disini yaitu kita tetap memantau kepuasan konsumen melalui sistem keluhan dan saran sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan dikoreksi. Kalau mudah

lenyap disini pihak kapal tidak mempermasalahkn meskipun konsumen menurun, kapal akan tetap diberangkatkan.”⁵⁸

Berikut karakteristik jasa kapal Dharma Bahari Sumekar I menurut beberapa pengguna jasa mengenai tidak terwujud (*Intangibility*) sebagai berikut:

“Untuk mengetahui tanda bukti pelayanan yang berkualitas di kapal Dharma Bahari Sumekar I yaitu dengan mudah mendapatkan tiket dengan harga yang cukup terjangkau.”⁵⁹

“Peralatan keselamatan yang disediakan di kapal Dharma Bahari Sumekar I ini sudah cukup memadai.”⁶⁰

“Masalah keselamatan yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I sudah terjamin ini merupakan suatu bukti bahwa kapal ini berkualitas.”⁶¹

Selain itu adapun penjelasan mengenai kualitas pelayanan mengenai tidak terpisah (*inseparability*) yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I, yakni dari hasil wawancara dengan beberapa penumpang dan ABK, beliau mengatakan :

“Kualitas pelayanan kapal disini itu menurut saya sangat memuaskan, soalnya kalau ada keluhan, terus misalkan ada apa-apa mereka langsung cepat tanggap menangani mbak.”⁶²

“Saya sering naik kapal ini, ABKnya itu sangat tanggap sekali kalau misalkan ada masalah di kapal mbak.”⁶³

“Selama saya bekerja disini sebagai karyawan, kami di haruskan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang. Kami setiap 1 bulan sekali di beri brifing dan pelatihan cara memasang life jacket, menurunkan skoci, pelatihan pemadam kebakaran, dan lain sebagainya, supaya apabila sewaktu-waktu

⁵⁸ Budi Nurtjahjono, *Wawancara*, Kalianget, 27 Juni 2016

⁵⁹ Rudi, *Wawancara*, Kalianget, 3 Juli 2016

⁶⁰ Ririn, *Wawancara*, Kalianget, 3 Juli 2016

⁶¹ Laila, *Wawancara*, Kalianget, 3 Juli 2016

⁶² Yudini, *Wawancara*, Kalianget, 3 Juli 2016

⁶³ Raqib, *Wawancara*, Kalianget, 3 Juli 2016

ada kecelakaan terjadi kami bisa langsung mengarahkan dan membantu para penumpang.”⁶⁴

Berikut karakteristik jasa kapal Dharma Bahari Sumekar I menurut beberapa pengguna jasa dan ABK mengenai bervariasi (*Variability*) sebagai berikut:

“Untuk menjamin bahwa kapal Dharma Bahari Sumekar I berkualitas, kapal berangkat sesuai jam yang sudah ditentukan, walaupun jumlah penumpang menurun, tetapi tidak berpengaruh terhadap keberangkatan kapal.”⁶⁵

“Saya biasanya 30 menit sebelum keberangkatan sudah berada di pelabuhan mbak, agar saya tidak ketinggalan kapal. Kalo sudah ketinggal, tiket ya hangus, dan saya harus terpaksa beli tiket lagi.”⁶⁶

“Dengan adanya kebijakan kapal berangkat sesuai dengan jadwal, saya sebagai penumpang merasa puas karena tidak harus menunggu nunggu penumpang yang datang terlambat.”⁶⁷

Berikut karakteristik jasa kapal Dharma Bahari Sumekar I menurut beberapa pengguna jasa mengenai mudah lenyap (*Perishability*) sebagai berikut:

“Saya senang menggunakan jasa Kapal Dhara Bahari Sumekar I ini, karena keberangkatannya selalu tepat waktu.”⁶⁸

“Saya selama menggunakan jasa kapal ini, alhamdulillah merasa senang karena kedatangan dan keberangkatan kapal tidak pernah terlambat apalagi sampai molor lama.”⁶⁹

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean, karakteristik jasa kapal

Dharma Bahari Sumekar I yaitu tidak terwujud (*intangibility*), tidak

⁶⁴ Achmadun, *Wawancara*, Kalianget, 27 Juni 2016

⁶⁵ Yusman, *Wawancara*, Kalianget, 29 Juni 2016

⁶⁶ Wardla, *Wawancara*, Kalianget, 3 Juli 2016

⁶⁷ Yusuf, *Wawancara*, Kalianget, 3 Juli 2016

⁶⁸ Faridah, *Wawancara*, Kalianget, 3 Juli 2016

⁶⁹ Nafisah, *Wawancara*, Kalianget, 3 Juli 2016

terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), mudah lenyap (*perishability*).

. Untuk mengetahui tanda bukti pelayanan yang berkualitas di kapal Dharma Bahari Sumekar I yaitu penumpang dengan mudah mendapatkan tiket dengan harga yang cukup terjangkau, dan peralatan keselamatan yang disediakan di kapal sudah memadai, jadwal yang tetap dan masalah keselamatan yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I merupakan suatu bukti bahwa kapal tersebut berkualitas. Agar para karyawan bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang, setiap 1 bulan sekali diadakan briefing dan pelatihan cara memasang life jacket, menurunkan skoci, pelatihan pemadam kebakaran, dan lain sebagainya, supaya apabila sewaktu-waktu ada kecelakaan terjadi karyawan bisa menghimbau para penumpang, dan untuk menjamin bahwa kapal Dharma Bahari Sumekar I berkualitas, kapal berangkat sesuai jam yang sudah ditentukan, walaupun jumlah penumpang menurun, tetapi tidak berpengaruh terhadap keberangkatan kapal.

2. Dimensi Kualitas pelayanan pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi, memuaskan penumpang adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan penumpang merupakan aspek strategis dalam

memenangkan mempertahankan citra perusahaan pada masyarakat luas. Kepuasan penumpang ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki penumpang, sehingga kualitas pelayanan menjadi jaminan utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan penumpang terhadap layanan, ada hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan penumpang terhadap pelayanan dan persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan. Penumpang selalu menilai suatu layanan yang di terima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Pelayanan yang diberikan perusahaan jasa pelayaran seperti kapal Dharma Bahari Sumekar I dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung). Seperti yang telah di paparkan oleh bapak Budi Nurtjahjono selaku Nahkoda kapal Dharma Bahari Sumekar I sebagai berikut:

“Jasa pelayanan yang diberikan disini ada lima yaitu kehandalan kami dalam mengoperasikan kapal, daya tanggap karyawan kapal bahari ini, juga kita menyediakan jaminan keamanan kapal, Petugas kami disini harus memiliki empati kepada penumpang untuk memahami keinginan konsumen, dan bukti langsung dari kapal disini ya dapat dilihat sendiri seperti ini mbak keadaannya sarana dan prasarananya sudah memenuhi standar kelayakan kapal.”⁷⁰

⁷⁰ Budi Nurtjahjono, *Wawancara*, Kalianget, 27 Juni 2016

Berikut dimensi kualitas pelayanan jasa kapal Dharma Bahari Sumekar I menurut beberapa pengguna jasa dan ABK mengenai kehandalan (*reliability*) sebagai berikut:

“Selama saya menggunakan jasa transportasi ini saya melihat para karyawan selalu melayani penumpang sesuai dengan apa yang saya harapan.”⁷¹

“Saya senang menggunakan kapal ini karena para karyawan memiliki sikap simpatik terhadap penumpang”⁷²

“Selama saya bekerja di kapal ini saya selalu memberikan pelayanan yang sama tanpa kesalahan kepada semua penumpang tanpa membedakan satu sama lain.”⁷³

Berikut dimensi kualitas pelayanan jasa kapal Dharma Bahari Sumekar I menurut beberapa pengguna jasa dan ABK mengenai jaminan (*assurance*) sebagai berikut:

“Selama saya menjadi penumpang di kapal ini saya merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada di kapal ini karena ada beberapa karyawan kapal yang kurang sopan.”⁷⁴

“Menurut saya pelayanan yang ada di kapal ini sudah cukup baik dan keamanan disini jg sudah memenuhi standart pelayanan yang sudah disediakan.”⁷⁵

“Kami selaku ABK disini selalu melakukan komunikasi yang baik dan selalu memberikan informasi yang akurat terhadap penumpang.”⁷⁶

Berikut dimensi kualitas pelayanan jasa kapal Dharma Bahari Sumekar I menurut beberapa pengguna jasa mengenai bukti fisik (*tangible*) sebagai berikut:

⁷¹ Dian, *Wawancara*, Kalianget, 13 Juli 2016

⁷² Rida, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

⁷³ Saiful, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

⁷⁴ Rofi'atun, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

⁷⁵ Adi Nurrahman, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

⁷⁶ Wawan, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

“Pelayanan Kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean secara umum dapat dikatakan cukup baik. Kapal memberikan tempat yang layak dan bersih untuk kenyamanan penumpang.”⁷⁷

“Selama saya menggunakan jasa kapal ini saya melihat peralatan keselamatan yang ada di kapal ini sudah cukup memadai.”⁷⁸

“Saya kurang puas dengan pelayanan yang ada di kapal ini karena kursi yang disediakan di kapal ini kurang memadai, sehingga masih banyak penumpang yang duduk di lantai.”⁷⁹

Berikut dimensi kualitas pelayanan jasa kapal Dharma Bahari Sumekar I menurut beberapa pengguna jasa mengenai empati (*empathy*) sebagai berikut:

“Saya dapat dengan mudah berbicara dengan pekerja kapal saat membutuhkan bantuan, dan mereka itu biasanya langsung tanggap dan ramah-ramah mbak.”⁸⁰

“Menurut saya karyawan disini sangat sopan dan santun dalam memberikan pelayanan seperti menciptakan rasa nyaman selama perjalanan, membuat penumpang merasa terjaga keselamatan selama perjalanan.”⁸¹

“Saya sering naik kapal disini, ABK kapal disini itu sikapnya ramah-ramah tidak ada yang bersikap marah-marah atau tidak sopan dengan penumpang.”⁸²

Berikut dimensi kualitas pelayanan jasa kapal Dharma Bahari Sumekar I menurut beberapa pengguna jasa dan ABK mengenai daya tanggap (*responsiveness*) sebagai berikut:

“Pelayanan kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean dapat dikatakan cukup baik. Bisa dilihat dari factor yang paling mampu menjelaskan kualitas pelayanan adalah factor responsive. Factor ini menjelaskan kemampuan karyawan

⁷⁷ Mansur Harito, *Wawancara*, Kalianget, 28 Juni 2016

⁷⁸ Iqbal, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

⁷⁹ Tarsudi, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

⁸⁰ Fadli, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

⁸¹ Ali Imron, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

⁸² Rodiyah, *Wawancara*, KAlianget, 4 Juli 2016

melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan.”⁸³

“Kalau menurut saya kapal Dharma Bahari sumekar I rute Kalianget-Kangean memiliki personil yang mempunyai keahlian masing-masing bidang yang ditangani menurut tugas tanggung jawabnya khususnya bidang teknologi informasi. Selain mempunyai keahlian di masing-masing bidang penanganannya para personil juga memiliki integritas dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.”⁸⁴

“Menurut saya pelayanan disini cukup memuaskan lah mbak, soalnya pelayanannya itu cepat dan tanggap, terus informasi yang disampaikan juga jelas.”⁸⁵

Dari pemaparan para ABK Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean dikatakan sangat baik, karena pelayanan yang diberikan perusahaan jasa pelayaran seperti kapal Dharma Bahari Sumekar I dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).

Dalam penelitian kali ini peneliti menyatakan bahwa yang berperan dalam bidang pelayanan di Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean tidak hanya Nahkoda , ABK juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang membuat nasabah merasa puas.

⁸³ Ali Imron, *Wawancara*, Kalianget, 1 Juli 2016

⁸⁴ Muhson, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

⁸⁵ Riza Habibi, *Wawancara*, Kalianget, 4 Juli 2016

Berikut pemaparan dari A. R. Sudjarwo selaku markonis kapal:

“Untuk pelayanan di kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean saya katakana cukup baik. Karena kita di tuntut untuk professional, santun, ramah, dan murah senyum juga selalu ditunjukkan suasana kapal yang religious dan bias membuat penumpang merasa aman dan nyaman ketika berada di atas kapal Dharma Bahari Sumekar I.”⁸⁶

Berikut juga pemaparan dari Nahkoda tentang sarana dan prasarana yang tersedia di kapal Dharma Bahari sumekar I, beliau mengatakan :

“ Sarana dan prasarana yang tersedia di kapal ini sudah memadai, seperti tersedianya ruang VIP, kamar kelas ekonomi, kasur portable, kantin,mushollah, dan kamar mandi. Peralatan keamanan juga sudah lengkap, seperti life jacket, skoci, pelampung bulat, alat pemadam kebakaran.”⁸⁷

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean mendapat respon positif dan negatif dari penumpang, karena para penumpang ada yang merasa kura nyaman dengan pelayanannya.

Beda halnya dengan pemaparan ABK kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean sesuai dengan apa yang peneliti temukan tentang kualitas pelayanan. Bahwasannya, Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean selalu menghargai pendapat penumpang, memberikan pelayanan yang terbaik adalah komitmen kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean dalam mewujudkan

⁸⁶ A. R. Sudjarwo, *Wawancara*, Kalianget, 30 Juni 2016

⁸⁷ Budi Nurtjahjono, *Wawancara*, Kalianget, 28 Juni 2016

pelayanan yang cepat, keramahan, akses yang mudah, factor keamanan, dan selalu mementingkan kepentingan penumpang, kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean merasa sangat bangga apabila penumpang dapat meluangkan waktunya untuk memberikan pendapat dan saran serta kritikan yang dapat menjadi masukan untuk kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean.

C. Pembahasan Temuan

Dari data-data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara dan dokumentasi serta observasi, kemudian disajikan dalam bentuk penyajian data. Dari data-data tersebut selanjutnya di analisis kembali sesuai dengan rumusan masalah yang ada dalam penelitian. Adapun data yang diperoleh dilapangan meliputi :

1. Karakteristik Jasa pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean

Berdasarkan dari penelitian yang sudah di dapat di kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget-Kangean, karakteristik jasa kapal Dharma Bahari Sumekar I yaitu tidak terwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), mudah lenyap (*perishability*). Untuk mengetahui tanda bukti pelayanan yang berkualitas di kapal Dharma Bahari Sumekar I yaitu penumpang dengan mudah mendapatkan tiket dengan harga yang cukup terjangkau, akan tetapi banyak penumpang yang tidak membeli tiket di loket, mereka lebih memilih membeli tiket di

atas kapal, dan peralatan keselamatan yang disediakan di kapal sudah memadai, jadwal yang tetap dan masalah keselamatan yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I merupakan suatu bukti bahwa kapal tersebut berkualitas. Agar para karyawan bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang, setiap 1 bulan sekali diadakan briefing dan pelatihan cara memasang life jacket, menurunkan skoci, pelatihan pemadam kebakaran, dan lain sebagainya, supaya apabila sewaktu-waktu ada kecelakaan terjadi karyawan bisa menghimbau para penumpang, dan untuk menjamin bahwa kapal Dharma Bahari Sumekar I berkualitas, kapal berangkat sesuai jam yang sudah ditentukan, walaupun jumlah penumpang menurun, tetapi tidak berpengaruh terhadap keberangkatan kapal.

Karakteristik jasa kapal laut disini sudah sesuai dengan karakteristik program pemasaran dalam suatu perusahaan seperti tidak terwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), mudah lenyap (*perishability*). Untuk tidak terwujud (*intangibility*), mereka diberikan kualitas jasa yang akan digunakan seperti harga yang terjangkau. tidak terpisah (*inseparability*) disini para karyawan diberi pelatihan khusus untuk memberikan pelayanan jasa agar mereka mampu membina kepercayaan konsumen seperti bekerjanya lebih cepat dan tanggap. bervariasi (*variability*) disini yaitu kita tetap memantau kepuasan konsumen melalui sistem keluhan dan saran sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan dikoreksi. Sedangkan mudah lenyap

(*perishability*) disini pihak kapal tidak mempermasalahkn meskipun konsumen menurun ataupun datang terlambat, kapal akan tetap diberangkatkan sesuai dengan jadwal keberangkatan yang telah ditentukan. Akan tetapi ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan karakteristik jasa yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I yaitu bervariasi (*variability*) yang mana masih banyak penumpang yang tidak membeli tiket di loket, mereka lebih memilih membeli tiket di atas kapal, hal tersebut yang membuat pelayan kapal amburadul dan tidak sesuai dengan karakteristik yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I.

2. Dimensi Kualitas pelayanan pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean

Untuk memantapkan kualitas pelayanan yang baik maka kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean memberikan banyak fasilitas dan kemudahan kepada penumpang yang akan menggunakan jasa kapal ini.

Kapal Dharma Bahari Sumekar I banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang agar berminat menggunakan jasa transportasi kapal Dharma Bahari Sumekar I. Kualitas pelayanan yang baik pada suatu perusahaan dapat di lihat dari 5 (lima) dimensi diantaranya adalah kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Selain lima hal diatas, aspek lokasi yang strategis, kenyamanan serta standart yang

berkualitas oleh pihak perusahaan adalah hal yang dapat membuat seorang pengguna jasa merasa puas dan memilih untuk berlangganan.

Jasa pelayanan yang diberikan dikapal Dharma Bahari Sumekar I ada lima yaitu kehandalan para ABK dan Nahkoda dalam mengoperasikan kapal, daya tanggap para karyawan kapal terhadap penumpang, juga menyediakan jaminan keamanan kapal, Petugas kapal disini harus memiliki empati kepada penumpang untuk memahami keinginan konsumen, dan bukti langsung dari kapal ini dapat dilihat dari keadaan sarana dan prasarananya sudah memenuhi standar kelayakan kapal, seperti kelengkapan keamanan kapal, penyewahan kamar, penyewaan kasur portable, ruang VIP, dll.

3. Pelayanan di Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean dengan Perspektif Ekonomi Islam

Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya. Interaksi yang dilakukan dalam melayani penumpang harus selaras dengan hukum islam dan memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia.

Dalam ekonomi islam untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan aktifitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Oleh karena itu, variabel-variabel yang

diuji dalam suatu penelitian tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.

Dalam kualitas pelayanan yang ada di kapal Dharma Bahari sumekar I dalam segi pelayanannya tentang kejujuran, bertanggung jawab, dapat dipercaya, tidak menipu, melayani dengan khidmah bisa tercermin dari para pekerja setiap harinya, mereka bekerja dengan semangat. Hal ini sudah termasuk dalam standart perspektif ekonomi Islam. Karakteristik jasa kapal laut disini sudah sesuai dengan karakteristik program pemasaran dalam suatu perusahaan akan tetapi masih banyak hal yang belum sesuai dengan syari'at islam seperti tidak terwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), mudah lenyap (*perishability*). Untuk tidak terwujud (*intangibility*), mereka diberikan kualitas jasa yang akan digunakan seperti harga yang terjangkau. tidak terpisah (*inseparability*) disini para karyawan diberi pelatihan khusus untuk memberikan pelayanan jasa agar mereka mampu membina kepercayaan konsumen seperti bekerjanya lebih cepat dan tanggap. bervariasi (*variability*) disini yaitu kita tetap memantau kepuasan konsumen melalui sistem keluhan dan saran sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan dikoreksi. Sedangkan mudah lenyap (*perishability*) disini pihak kapal tidak mempermasalahkn meskipun konsumen menurun

ataupun datang terlambat, kapal akan tetap diberangkatkan sesuai dengan jadwal keberangkatan yang telah ditentukan.

Kehandalan (*reliability*), pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka penumpang akan sangat merasa dihargai. Akan tetapi pada realitanya pelayanan yang ada dikapal Dharma Bahari Sumekar I masih belum memenuhi standarisasi syariah, yang mana masih ada para karyawan yang tidak sopan dan kurang ramah. Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Dalam islam kita harus selalu menepati komitmen seiring melakukan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan. Jaminan (*assurance*), dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Empati (*empaty*), perhatian yang diberikan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan. Bukti fisik (*tangibles*), tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi pelaku syariah, bahwa dalam

menjalankan perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik, para karyawan dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i. Namun tentang masalah memikirkan akhirat susah untuk dilihat, karena pegawainya semuanya laki-laki.

Dari penjelasan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan kapal Dharma Bahari Sumekar I belum sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan pada hal bukti fisik, seperti kebersihan yang kurang terjaga yang disebabkan oleh penumpang itu sendiri kurang menjaga kebersihan, dan kursi kurang memadai, akibatnya banyak penumpang yang duduk dilantai, dan juga jaminan yang mana masih ada karyawan yang kurang ramah. Hal tersebut menjadikan pelayanan yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I tidak sesuai dengan standarisasi syariah.

IAIN JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan kapal Dharma Bahari Sumekar I rute Kalianget – Kangean dalam perspektif ekonomi Islam, dapat diambil kesimpulan :

1. Karakteristik Jasa pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean

Kesimpulan dari temuan diatas adalah Karakteristik jasa kapal laut disini kurang sesuai dengan karakteristik program pemasaran dalam suatu perusahaan, seperti seperti tidak terwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), mudah lenyap (*perishability*). Untuk tidak terwujud (*intangibility*) disini penumpang diberikan kualitas jasa yang akan digunakan seperti harga yang terjangkau. tidak terpisah (*inseparability*) disini para karyawan diberi pelatihan khusus untuk memberikan pelayanan jasa agar pihak kapal mampu membina kepercayaan konsumen seperti bekerjanya lebih cepat dan tanggap. bervariasi (*variability*) disini yaitu para karyawan tetap memantau kepuasan konsumen melalui sistem keluhan dan saran sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan dikoreksi. Sedangkan mudah lenyap (*perishability*) pihak kapal tidak memperlmasalahkn meskipun konsumen menurun, kapal akan tetap

diberangkatkan. Akan tetapi ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan karakteristik jasa yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I yakni bervariasi (*variability*) yang mana masih banyak penumpang yang tidak membeli tiket di loket, mereka lebih memilih membeli tiket di atas kapal, diperkirakan para penumpang malas mengantri di depan loket maka hal tersebut yang membuat pelayan kapal amburadul dan tidak sesuai dengan karakteristik yang ada di kapal Dharma Bahari Sumekar I.

2. Dimensi Kualitas pelayanan pada Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean

Kapal Dharma Bahari Sumekar I banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang agar berminat menggunakan jasa transportasi kapal Dharma Bahari Sumekar I. Kualitas pelayanan yang baik pada suatu perusahaan dapat di lihat dari 5 (lima) dimensi diantaranya adalah kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Selain lima hal diatas, aspek lokasi yg strategis, kenyamanan serta standart yang berkualitas oleh pihak perusahaan adalah hal yang dapat membuat seorang pengguna jasa merasa puas dan memilih untuk berlangganan.

Jasa pelayanan yang diberikan dikapal Dharma Bahari Sumekar I ada lima yaitu kehandalan para ABK dan Nahkoda dalam mengoperasikan kapal, daya tanggap para karyawan kapal terhadap

penumpang , juga menyediakan jaminan keamanan kapal, Petugas kapal disini harus memiliki empati kepada penumpang untuk memahami keinginan konsumen, dan bukti langsung dari kapal ini dapat dilihat dari keadaan sarana dan prasarananya sudah memenuhi standar kelayakan kapal. Akan tetapi ada beberapa hal yang masih belum memenuhi dimensi kualitas pelayanan yang ada yaitu dari segi jaminan (*assurance*) yang mana masih ada karyawan yang kurang sopan, dan juga dari segi bukti fisik(*tangible*), ada sarana yang kurang memadai yaitu tempat duduk.

3. Pelayanan di Kapal Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean dengan Perspektif Ekonomi Islam

Dalam ekonomi islam untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan aktifitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

Dalam kualitas pelayanan yang ada di kapal Dharma Bahari sumekar I dalam segi pelayanannya tentang kejujuran, bertanggung jawab, dapat dipercaya, tidak menipu, melayani dengan khitmah bisa tercermin dari para pekerja setiap harinya, mereka bekerja dengan semangat. Hal ini sudah termasuk dalam standart perspektif ekonomi Islam. Karakteristik jasa kapal laut disini sudah sesuai dengan karakteristik program pemasaran dalam suatu perusahaan akan tetapi asih banyak hal yang belu sesuai dengan syari'at islam seperti tidak

terwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), mudah lenyap (*perishability*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), bukti fisik (*tangibles*), tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi pelaku syariah, bahwa dalam menjalankan perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik, para karyawan dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i. Namun tentang masalah memikirkan akhirat susah untuk dilihat, karena pegawainya semuanya laki-laki.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan dan kesimpulan diatas, maka peneliti perlu memberikan saran-saran, diantaranya adalah :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya terlebih mengenai kualitas jasa/pelayanan (*service quality*) dengan lebih sempurna lagi.

2. Bagi Kapal Dharma Bahari Sumekar I

- a. Kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada penumpang agar selalu ditingkatkan untuk menjadikan pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Sarana dan prasarana lebih di tambah lagi, seperti tempat duduk.

- c. Lebih dikondisikan untuk pembelian tiket di loket.
- d. Memberikan pelatihan khusus kepada para karyawan untuk lebih menanamkan sikap sopan santun terhadap penumpang.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. Nur Rianto. Amalia, Euis. 2010. *Teori Mikro Ekonomi (Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan ekonomi Konvensional)*. Jakarta: Kencana Prenadamedia.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Danim, Sudarman. 2002. *Menjadi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hakim, Muhammad Aziz. 2005. *Dasar & Strategi Pemasaran Syariah*. Jakarta: Renaisan.
- Idris. 2015. *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Persepektif Hadis Nabi)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler. 2002. *Manajemen pemasaran di Indonesia: analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mardani. 2011. *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara).
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Monny, dkk. 2003. *Analisis Dimensi Kualitas Kasa yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Kapal Laut (Studi Kasus Pada Kapal-kapal PT. Pelni Jalur Surabaya-Ambon)*. Surabaya: Universitas Airlangga.

- Nasution, S. 2014. *Metode Research*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Noventi, Risma Eka. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Ambulu*. Jember: STAIN Jember.
- Partanto, Pius A. Al-Barry, M Dahlan. 1994. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arkola.
- Purnama, M. Lingga. 2001. *Strategic marketing Plan (Panduan lengkap dan Praktis Menyusun Rencana Pemasaran yang Strategis dan Efektif)*. Jakarta: Greamedia Pustaka Utama.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas Kerja Sama dengan Pihak Bank Indonesia. 2008. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ramadhan, Riski .2013, *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang BSD)*. Jember: STAIN Jember.
- Russel. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudartik. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT. BPR Semarang Margatama Gunadana Di Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Suparyanto, RW dan Rosard. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Tim Penyusun. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Timpe, A. Dale. 1993. *Seri Pedoman Pemasaran, Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy. Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- “Pengertian Perspektif”, karyatulis.singkatpadat.com (11 Juni 2016).
- [http://kurnal.unej.ac.id>download-karakteristik>jasa/](http://kurnal.unej.ac.id/download-karakteristik>jasa/) diakses pada 3 September 2017
- Error! Hyperlink reference not valid.** diakses pada 22 Juni 2017

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Aisyah
NIM : 083 122 041
Tempat Tanggal Lahir : Jember, 09 Oktober 1994
Alamat : Dsn. Gumawang, RT/RW. 016/003, Ds. Curahmalang, Kec.
Rambipuji, Kab. Jember
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/ Prodi : Ekonomi Islam/ Ekonomi Syariah
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Kapal Laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget – Kangean Dalam Persepektif Ekonomi Islam**” adalah hasil penelitian karya sendiri, kecuali pada kutipan-kutipan yang dirujuk.

Jember, 6 Maret 2017

Saya yang menyatakan



Siti Aisyah

083 122 041

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Kualitas pelayanan kapal laut Dharma Bahari Sumekar I Rute Kalianget-Kangean dalam perspektif ekonomi Islam	1. Kualitas pelayanan dalam persepektif ekonomi Islam	1. Karakteristik pelayanan jasa 3. Dimensi kualitas pelayanan	a. Intangibility (tidak terwujud) b. Inseparability (tidak terpisah) c. Variability (bervariasi) d. Perishability (mudah lenyap) a. Reabilitas b. Responsivitas c. Jaminan d. Empati e. Bukti fisik	Primer : a. Nahkoda kapal b. ABK kapal c. Konsumen Sekunder : a. Dokumentasi b. Kepustakaan	1. Metode Penelitian: - Kualitatif 2. Sifat Penelitian - Kualitatif Deskriptif 3. Jenis Penelitian - Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>) 4. Metode pengumpulan data: - Observasi - Wawancara - Dokumentasi 5. Lokasi Penelitian : Kapal laut Dharma Bahari Sumekar I Kalianget-Kangean 6. Keabsahan Data: - Triangulasi Sumber	1. Bagaimana karakteristik jasa pada kapal laut Dharma Bahari Sumekar I jurusan Kalianget-Kangean dalam perspektif ekonomi Islam ? 2. Bagaimana dimensi kualitas pelayanan pada kapal laut Dharma Bahari Sumekar I jurusan Kalianget-Kangean dalam perspektif ekonomi Islam ?

Nomor : B-820In.20/7.a/PP.00.9/07 /2017
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada:

Yth. Nahkoda Kapal Dharma Bahari Sumekar I

Di

TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Siti Aisyah
NIM : 083 122 041
Semester : 11 (Sebelas)
Prodi : Ekonomi Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Alamat : Dsn. Gumawang, RT/RW. 016/003, Ds. Curahmalang,
Kec Rambipuji, Kab. Jember.
No TLP : 082244997803
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kapal Dharma Bahari Sumekar I
Rute Kalianget-kangean dalam Perspektif Ekonomi
Islam

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warrohmatullahi Wabarokatuh.

Jember, 24 Juli 2017

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Pengembangan Lembaga



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BUDI NURTJAHJONO
Alamat : Jl. Brawijaya, No. 01 A Lieson Kalianget Timur – Kalianget –
Sumenep - Madura
Pekerjaan : Nahkoda Kapal Dharma Bahari Sumekar I

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : SITI AISYAH
NIM : 083 122 041
Semester : Sembilan (IX)
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah melaksanakan penelitian di kapal laut Dharma Bahari Sumekar I Desa Kalianget Timur, Kecamatan Kalianget, Kabupaten Sumenep untuk keperluan penyelesaian penulisan (Skripsi) dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN KAPAL LAUT DHARMA BAHARI SUMEKAR I RUTE KALIANGET - KANGEAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM.”** pada tanggal 25 Juni-6 Juli 2016. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk sebagaimana mestinya.

Kalianget, 07 juli 2016

Nahkoda

KM. Dharma Bahari Sumekar I



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO	HARI/ TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	PARAF
1	25 Juni 2016	Penyerahan Surat Pengantar Izin Penelitian dari IAIN Jember kepada KM Dharma Bahari Sumekar I	
2	26 Juni 2016	Wawancara dengan Nahkoda KM Dharma Bahari Sumekar I	
3	27 Juni 2016	Wawancara dengan Nahkoda KM Dharma Bahari Sumekar I dan Dokumentasi	
4	28 Juni 2016	Wawancara dengan Nahkoda KM Dharma Bahari Sumekar I	
5	29 Juni 2016	Wawancara dengan ABK KM Dharma Bahari Sumekar I bagian masinis	
6	30 Juni 2016	Wawancara dengan ABK KM Dharma Bahari Sumekar I bagian markonis	
7	1 Juli 2016	Wawancara dengan ABK KM Dharma Bahari Sumekar I bagian juru mudi	
8	2 Juli 2016	Observasi dan dokumentasi proses pelayanan KM Dharma Bahari Sumekar I	
9	3 Juli 2016	Wawancara dengan penumpang KM Dharma Bahari Sumekar I	
10	4 Juli 2016	Wawancara dengan penumpang KM Dharma Bahari Sumekar I	
11	5 Juli 2016	Dokumentasi arsip-arsip data karyawan KM Dharma Bahari Sumekar I	
12	6 Juli 2016	Wawancara dengan penumpang KM Dharma Bahari Sumekar I	

Mengetahui,

Nahkoda KM Dharma Bahari Sumekar

I





Budi Nurtjahjono

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan Nahkoda

1. Apakah ada pelatihan khusus untuk karyawan kapal Dharma Bahari Sumekar I agar para karyawan bias memberikan pelayanan yang berkualitas?
2. Bagaimana anda meyakinkan para penumpang bahwa kapal Dharma Bahari Sumekar I dapat menyediakan jasa yang berkualitas?
3. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan di kapal Dharma Bahari Sumekar I ?

B. Wawancara dengan ABK (Anak Buah Kapal)

1. Bagaimana cara anda menyediakan pelayanan yang berkualitas di kapal Dharma Bahari Sumekar I?
2. Jika penumpang menurun, apakah berpengaruh terhadap keberangkatan kapal?
3. Bagaimana kesediaan para karyawan untuk membantu para penumpang dan memberikan pelayanan yang tanggap?
4. Bagaimana anda menjalin komunikasi dengan penumpang agar anda mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para penumpang?

C. Wawancara dengan Penumpang

1. Bagaimana anda mencari tanda bukti pelayanan yang berkualitas di kapal Dharma Bahari Sumekar I?
2. Apakah di kapal Dharma Bahari Sumekar I sudah memberikan pelayanan sesuai dengan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam)?
3. Menurut anda kebersihan di kapal Dharma Bahari Sumekar I apa sudah terjaga?
4. Bagaimana ke amanan yang ada di kapal Dharma bahari Sumekar I?

TIKET PENUMPANG KAPAL DHARMA BAHARI SUMEKAR I

TIKET PENUMPANG

009054

KALIANGET - KANGEAN

Dharma *DKTK*

NAMA KAPAL	KM. DHARMA BAHARI SUMEKAR
Jasa Asuransi	Rp. 2.000,-
Jasa Pelayaran	Rp. 79.000,-
Jumlah Dibayar	Rp. 81.000,-



1. Laporkan jika petugas mengambil/ menyita tiket anda
2. Bellah tiket hanya di loket
3. Sudah termasuk Asuransi
4. Berlaku sekali jalan
5. Laporkan jika ada petugas menarik pembayaran tanpa disertai tiket, perusahaan akan memberikan reward 2x harga tiket, Catat nama petugas dan waktu kejadian

LAYANAN INFO

Kalianget (Bambang) 081934943090
Kangean (Basari) 085203962320

LEMBAR UNTUK PENUMPANG

Seri : FK

No. 0317179



PT. PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO)
 CABANG GRESIK DAN KAWASAN KALIANGET

PAS PENUMPANG

Rp. 3.000,- (Tiga Ribu Rupiah)

(Tarif berdasarkan peraturan Direksi PT. PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO)

NOMOR : PER. 25/PU. 03/P.III - 2010 tanggal 19 April 2010) sebesar Rp. 3.000,-

Diizinkan masuk daerah tertutup diluar kode/tambahan

BERLAKU UNTUK SEKALI MASUK



GENERAL MANAGER

ftd

DNNY D. JAYUS



Persiapan keberangkatan kapal Dharma Bahari Sumekar I



Kapal Dharma Bahari Sumekar I



Penumpang kapal Dharma Bahari Sumekar I



Kantin Kapal Dharma Bahari Sumekar I

IAIN JEMBER

Ruang VIP Kapal Dharma Bahari Sumekar I





Kamar Mandi Kapal Dharma Bahari Sumekar I



Ruang Olah Gerak Kapal Dharma Bahari Sumekar I

Alat-Alat Keselamatan Kapal Dharma Bahari Sumekar I



Nahkoda Dan ABK Kapal Dharma Bahari Sumekar I



IAIN JEMBER

BIODATA PENULIS



Nama : Siti Aisyah
NIM : 083 122 041
TTL : Jember, 09 Oktober 1994
Telp : 082244997803
E-mail : aisyah672@gmail.com
Alamat : Dsn. Gumawang, RT/RW. 016/003, Ds.
Curahmalang, Kec. Rambipuji, Kab.
Jember

Riwayat Pendidikan : RA Nurul Hidayah Curahmalang (1998-2000)
MIMA Miftahul huda Curahmalang (2000-2006)
MTs Al-Misri Curahmalang (2006-2009)
SMA Nuris Jember (2009-2012)
IAIN Jember (2012-2017)