

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENERAPAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI *CRUISE*
TERMINAL PT. PELINDO III CABANG BENOA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan
Jurusan Manajemen**

**Oleh
I Gusti Ayu Ketut Asti Wedayanti
NIM. 1807031001**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021


LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR


**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR AHLI MADYA**

Menyetujui,

Pembimbing I,


Nyohan Dini Andiani, SST.Par., M.Par.
NIP. 198304052008122001

Pembimbing II,


Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Hus., Ph.D.
NIP. 198002172002122001

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Tugas Akhir oleh I Gusti Ayu Ketut Asti Wedayanti

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Kamis, 01 Juli 2021

<p>Dewan Penguji.</p>  <p><u>Nyoman Dini Andiani, SST.Par.,M.Par.</u> NIP. 198304052008122001</p>	<p>(Ketua)</p>
 <p><u>Putu Indah Rahmawati, S.St.Par.,M.Bus.,Ph.D.</u> NIP. 198002172002122001</p>	<p>(Anggota)</p>
 <p><u>I Putu Gede Parma, S.ST.Par.,M.Par</u> NIP. 197708192002121000</p>	<p>(Anggota)</p>

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya

Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 01 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Dr. A. N. Yudha M. Mahardika, M.Pd
NIP. 198003122002121002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Widhi Yumarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI CRUISE TERMINAL PT. PELINDO III CABANG BENOA** adalah benar hasil buatan saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung segala resiko yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Singaraja, 09 Juni 2021

Saya membuat pernyataan,



I Gusti Ayu Ketut Asti Wedayanti
NIM. 1807031001

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL DI *CRUISE* TERMINAL PT. PELINDO III CABANG BENOA**”. Penulisan tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;
3. Dr. A.A. Ngr. Yudha Martin Mahardika, M.Pd sebagai Koordinator Prodi Perhotelan;
4. Ibu Nyoman Dini Andiani, SST.Par.,M.Par selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;
5. Ibu Putu Indah Rahmawati, S.St.Par.,M.Bus.,Ph.D selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;
6. Ibu Trianasari, Ph.D.,CHE selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis;

7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Program Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini;
8. Seluruh staf PT. Pelindo III Benoa pada bagian Terminal Penumpang yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyelesaian tugas akhir ini;
9. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini;
10. Seluruh teman-teman di Program Studi Perhotelan Diploma III, yang telah menemani, mendukung, dan memberikan saran kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini;
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penelitian selanjutnya serta bagi pengembangan dunia pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan. Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan karena masih terbatasnya pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan tugas akhir ini. Sekali lagi penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Singaraja, 07 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.6.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Standar Operasional Prosedur	6
2.1.1 Manfaat Penerapan Standar Operasional Prosedur.....	7
2.1.2 Prinsip- Prinsip Standar Operasional Prosedur.....	7
2.1.3 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur.....	8
2.1.4 Tahap Penyusunan Standar Operasional Prosedur	9
2.1.5 Definisi Pelabuhan	10
2.2 Kapal Pesiar atau <i>Cruise Ship</i>	11

2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.3.1 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan	13
2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	13
2.3.3 Karakteristik Pelayanan	14
2.3.4 Jenis-Jenis Pelayanan.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	20
3.2 Lokasi Penelitian	20
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.3.1 Jenis Data.....	21
3.3.2 Sumber Data	21
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	22
3.5.1 Metode Observasi	22
3.5.2 Metode Wawancara	22
3.5.3 Metode Dokumentasi.....	23
3.5.4. Kuesioner	23
3.5 Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	25
4.1.3 Sistem Prosedur Benoa <i>Cruise</i> Terminal.....	27
4.1.4 Pembahasan	34
4.2 Implikasi	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Rangkuman.....	38
5.2 Simpulan.....	39

5.3 Saran 39

DAFTAR PUSTAKA 41

LAMPIRAN- LAMPIRAN 44



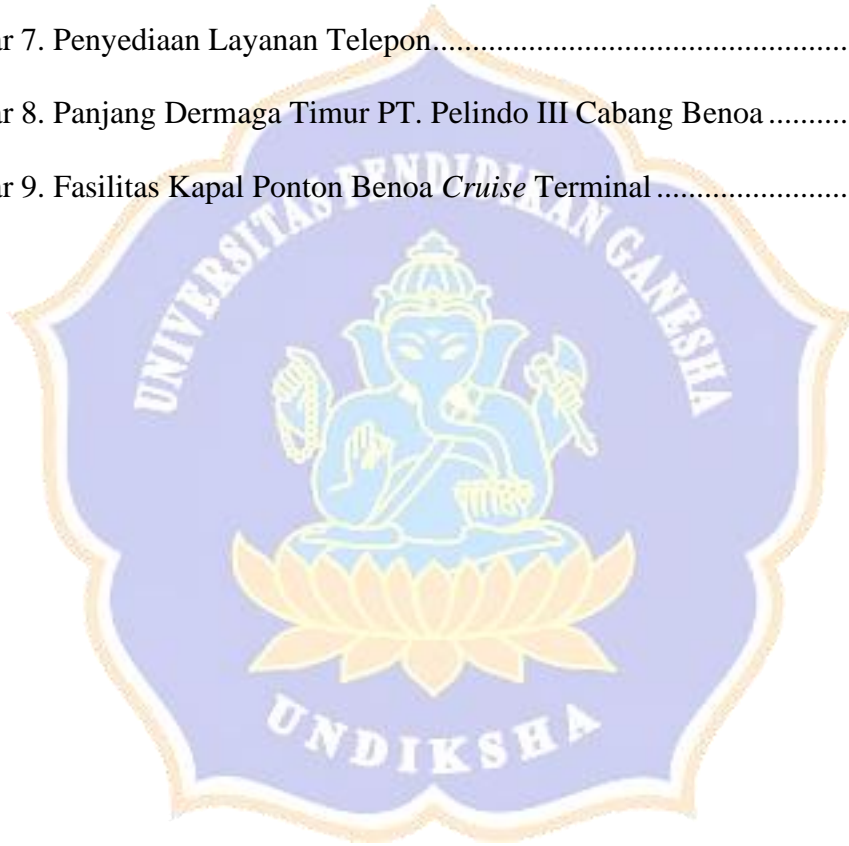
DAFTAR TABEL

Table 1. Penelitian Terdahulu	19
Table 2. Kategori Tanggapan Subjek.....	23
Table 3. Skor Skala Likert	23



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa	21
Gambar 2. Layout Benoa <i>Cruise</i> Terminal	26
Gambar 3. Struktur Organisasi Divisi Terminal Penumpang	26
Gambar 4. Hasil Perhitungan Skala Likert Kuesioner	31
Gambar 5. Pelayanan Penumpang Kapal Pesiar di Meja Informasi	32
Gambar 6. Pelayanan Penumpang Kapal Pesiar di Meja Registrasi	32
Gambar 7. Penyediaan Layanan Telepon.....	33
Gambar 8. Panjang Dermaga Timur PT. Pelindo III Cabang Benoa	33
Gambar 9. Fasilitas Kapal Ponton Benoa <i>Cruise</i> Terminal	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	44
Lampiran 2. Dokumentasi Area Tempat Kerja dan Kegiatan.....	45
Lampiran 3. Dokumen-dokumen	49

