

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

**Oleh**

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

**Jurusan Manajemen**

**Prodi Perhotelan Program Diploma III**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap standar operasional prosedur yang ada di Bena Cruise Terminal PT. Pelindo III Cabang Bena. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pencarian data berupa observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah penumpang kapal pesiar dan karyawan yang ada di Bena Cruise Terminal. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Bena Cruise Terminal memang sudah memiliki standar operasional prosedur, namun dalam penerapannya masih ditemukan ketidaksesuaian dengan standar yang dimiliki. (2) Kualitas pelayanan di Bena Cruise Terminal masih belum maksimal sejalan dengan ketidaksesuaian penerapan standar operasional prosedur. Untuk perbaikan kedepan yang mesti dilakukan oleh pihak manajemen adalah mengupayakan penambahan panjang dermaga, menyediakan lebih banyak kapal ponton, memaksimalkan setiap fasilitas sesuai dengan fungsinya, dan menyediakan fasilitas sesuai dengan SOP agar wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Analisis, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Layanan

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

**Oleh**

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

**Jurusan Manajemen**

**Prodi Perhotelan Program Diploma III**

***ABSTRACT***

*This study aimed to determine service quality and standard operating procedures at Benoa Cruise Terminal PT. Pelindo III Benoa Branch. The research method used is a descriptive qualitative method. Data were collected by observation, interviews and documentation. The subjects in this study were cruise ship passengers and employees at Benoa Cruise Terminal. The results of this study indicated that: (1) Benoa Cruise Terminal already has standard operating procedures. However, there are some gaps in its application. (2) The quality of service at Benoa Cruise Terminal is still not optimal. Therefore, it is recommended that some improvements that must be made by the management such as: increase the length of the pier, provide more pontoon boats, maximize each facility according to its function, and provide facilities in accordance with standard operational procedures. These improvements are intended to increase the passengers satisfaction.*

***Keywords:*** Analysis, Standard operating procedures, Quality of Service