

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek

Didalam laporan ini penulis akan mengemukakan beberapa hal yang dianggap penting dan erat sekali hubungannya dengan PT.SIM Expres Bahari dan juga terhadap penelitian yang penenliti lakukan.

Fokus yang ditetapkan dalam penelitian ini bertujuan sebagai pedoman dalam menggali data penelitian serta memberi batasan-batasan dalam menggali data penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi fokus adalah strategi penjualan tiket. Dalam hal ini peneliti datang langsung ke kantor PT.SIM Cabang kalianget Expres Bahari dan bertatap muka secara langsung untuk mendapatkan informasi secara langsung melalui wawancara

Dalam hal ini peneliti datang langsung ke kantor Cabang PT. SIM dan bertatap muka secara langsung untuk mendapatkan informasi secara langsung melalui wawancara Adapun hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan dokumentasi di Cabang PT.SIM Expres Bahari

4.1.2 Sejarah PT.SIM

Pelayaran Sakti Inti Makmur adalah perusahaan operator kapal cepat “Expres Bahari yang telah melayani masyarakat Indonesia sejak tahun 1990 diseluruh perairan Indonesia.

Hadir sebagai transportasi pilihan masyarakat kami selalu berupaya memberikan untuk memberikan pelayanan terbaik kami dengan menghadirkan armada-armada yang dilengkapi dengan fasilitas terbaik mulai dari peralatan navigasi yang canggih, kelengkapan peralatan keselamatan hingga peralatan hiburan yang membuat perjalanan anda lebih aman, lebih cepat, lebih menyenangkan dan lebih eksklusif

Pelayanan anda juga akan ditemani oleh pramugara pramugari yang siap membantu anda selama perjalanan, serta seluruh crew kapal yang profesional. Keselamatan dan Kenyamanan yang utamakan dalam setiap pelayaran telah mengantarkan kami dalam menerima beberapa penghargaan di kanca Nasional, seperti:

- Perusahaan Pelayaran Niaga Teladan Tingkat Nasional 2009, dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia
- Perusahaan Pelayaran Nasional Terbaik 2009 Bidang Angkatan Penumpang dan Kendaraan, dari Indonesia Nasional Shipowners Association (INSA)
- Inovasi Pelayanan Perhubungan 2018, dari Dinas Perhubungan Aceh

Tahun	Sejarah
1990	<p>25 desember 1990, perusahaan didirikan dengan nama PT. Sakti Inti Makmur oleh tiga bersaudara yaitu: Kalim Halim, Sukardi Halim dan Kurmin Halim, S.H</p> <p>Awalnya, perusahaan hanya mengoperasikan satu armada, dengan nama KM. Expres Bahari yang beroperasi pada rute Palembang-Montok.</p> <p>Dengan kantor utama yang terletak di Jln. Mayor Memet Sastra Wijaya Boombaru, Palembang</p>
1991	Menambah satu armada dengan nama KM. Express Kita
1992	Menambah satu armada dengan nama KM. Express Pertama
1996	Menambah kembali satu armada dengan kapasitas penumpang lebih besar dan lebih cepat dengan nama KM. Express Bahari 5
1999	Penambahan armada kembali dilakukan, dengan armada yang lebih besar, aman dan nyaman yang bernama KM.Express Bahari 8 yang dilengkapi dengan peralatan navigasi dan peralatan keselamatan yang lebih modern
2000	<p>Melihat perkembangan perusahaan yang cukup pesat dibidang transportasi laut khususnya angkutan penumpang, maka pada tanggal 11 november 2000, PT. Sakti Inti Makmur berubah nama menjadi PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur.</p> <p>Perubahan nama ini ditujukan untuk membuktikan bahwa perusahaan berniat dan bersungguh-sungguh dalam bidang pelayaran, khususnya transportasi laut</p>
2001	Pada tahun ini, kami menambah lagi satu armada baru yang di beri nama KM. Express Bahari 10
2003	Penambahan kembali dua armada baru dengan nama

	KM.Express Bahari 11 dan KM. Express Bahari 12
2004	<p>Didirikan anak perusahaan kami dengan nama PT. Sukses Bahari Nusantara, sebuah perusahaan galangan perkapalan yang berlokasi ditanjung pinang, Riau.</p> <p>Dan kembali menambah tiga armada baru yaitu KM. Express Bahari 13, KM. Express Bahari 1B dan KM. Express Bahari 2B</p>
2005	PT. Sukses Bahari Nusantara memproduksi dua kapal baru yang diberi nama KM. Express Bahari 3B dan KM. Express Bahari 5B
2006	KM. Express Bahari 8B secara resmi dioperasikan gresik-bawean, dan ditahun yang sama KM. Express Bahari 9B juga resmi dioperasikan diwilayah Bangka Belitung menggantikan KM. Express Bahari 3B
2007	Anak perusahaan, PT. Sukses Bahari Nusantara berhasil menyelesaikan satu unit kapal baru yang diberi nama KM. Express Bahari 1C yang kemudian dioperasikan diwilayah manado dan diikuti dengan pembukaan cabang di Manado
2008	<p>Pembukaan serta pengoperasian kapal pada rute gorontalo-pagimana, dengan penggunaan armada KM. Express Bahari 1B yang kapasitas 185 penumpang</p> <p>Yang lalu diikuti dengan pembukaan cabang diwilayah Aceh, dengan rute Aceh- Sabang dengan KM. Express Bahari 3C sebagai pilihan armadanya</p>
2009	Penambahan armada baru dengan nama KM. Express Bahari 2C yang dioperasikan diwilayah Pontianak dengan rute Pontianak-Ketapang, dan dilanjutkan dengan pembukaan rute baru yaitu Kalianget-Kangean.
2011	PT. Sukses Bahari Nusantara memulai proyek baru yaitu membangun kapal dengan bahan dasar aluminium, dengan

tujuan untuk meningkatkan aspek keselamatan kapal dan penumpang itu sendiri.

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

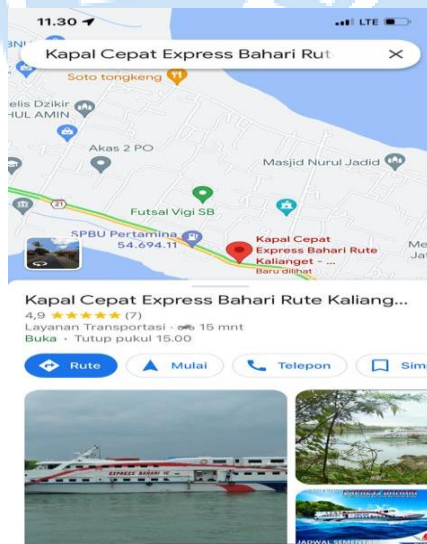
4.1.3 Lokasi Cabang PT. SIM Sakti Inti Makmur

Kantor Cabang Express Bahari berada di Jl. Raya Kalianget N



Sumber: peneliti, 2023

Gambar 4.1
Kantor Express Bahari Cabang kalianget



Sumber: <http://www.google.com/maps/>

Gambar 4.2
Peta lokasi Kalianget

4.1.4 Visi dan Misi

Visi PT.SIM Cabang Kalianget

Menjadikan cabang kalianget sebagai kantor cabang yang memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan/masyarakat sumenep-kangean yang menggunakan kapal cepat ekspres bahari

Misi PT.SIM Cabang Kalianget

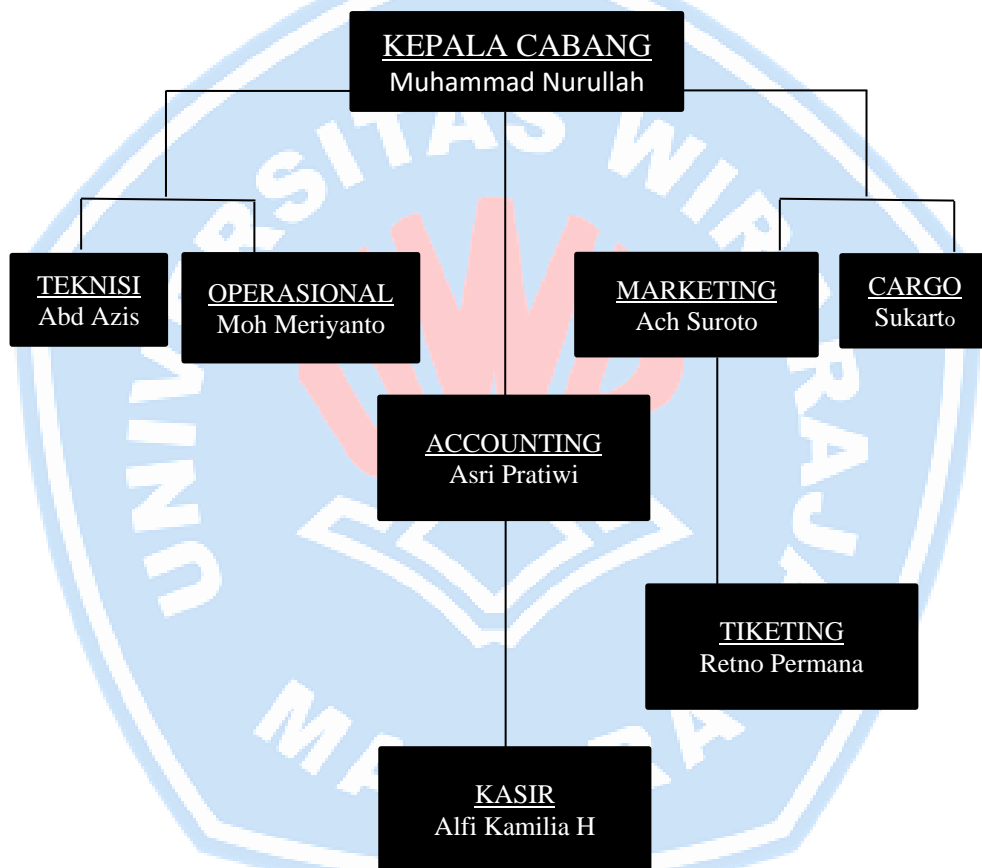
- a. Memaksimalkan distribusi informasi untuk meningkatkan perolehan penumpang yang maksimal khususnya pasca cuaca buruk.
- b. Memberikan informasi kepada calon penumpang secara rutin dan update.
 - a. Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.
 - b. Menjaga dan meningkatkan perawatan kapal sesuai protap.

4.1.5 Struktur organisasi

Dalam sebuah organisasi diperlukan struktur organisasi agar dalam sebuah usaha dapat dilaksanakan secara teratur, struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dan berperan dalam rangka kelancaran proses sebuah usaha agar efisien dan efektif. Tujuan organisasi akan menentukan struktur organisasi dengan cara menentukan seluruh tugas kerja, hubungan antara tugas satu dengan lainnya. Jadi jelasnya struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan di antara fungsi bagian-bagian atau posisinya, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang, tanggung jawab yang

berbeda sesuai keahlian di organisasinya. Struktur organisasi yang di terapkan pada PT.SIM Cabang Kalianget struktur organisasi garis, dimana setiap bagian tanggung jawab diberikan pada Pimpinan. Di dalam struktur organisasi garis, wewenang mengalir secara langsung dari atasan sampai ke karyawan.

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CABANG KALIANGET



Sumber : Data diolah dari PT. SIM

Gambar : 4.3
Struktur Organisasi

Organisasi adalah suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk mencapai tujuan bersama. Struktur atau bentuk organisasi adalah gambaran secara skematis tentang hubungan antara beberapa orang yang terdapat dalam rangkaian usaha untuk mencapai suatu tujuan.

Berikut ini adalah penjelasan struktur PT.SIM Expres Bahari Cabang kalianget

1. Kepala Cabang/pimpinan

Pimpinan Seorang Pimpinan bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan manajemen dan kelangsungan perusahaan serta bertanggung jawab untuk merencanakan dan merumuskan program dalam jangka pendek maupun jangka panjang perusahaan dibidang; Produksi, Sumberdaya manusia serta kelangsungan perusahaan serta pengawasan pelaksanaannya. Pimpinan juga bertanggung jawab untuk menjalin hubungan dengan organisasi lain. Berhak menerima laporan dari wakil pimpinan.

Adapun urain tugas pimpinan kepala cabang Expres Bahari

- a. Pengawasan terhadap devisi dari tugas dan tanggung jawab
- b. Bertanggung jawab mengatur/memberi arahan terhadap masing-masing devisi
- c. Pelaksanaan dilapangan
- d. Bertanggung jawab administrasi

2. Accounting

- a. Pencatatan keuangan
- b. Validasi laporan atau pengajuan

3. Kasir

- a. Mengatur keuangan

4. Teknisi

- a. Mengurus perbaikan kapal dari perawatan mesin maupun perbaikan lantai pada kapal/Dek.

5. Operasional

- a. Lebih banyak dilapangan untuk mengecek keamanan kapal termasuk Dek kapal
- b. Kegiatan pengisian bahan bakar yang dilakukan rutin sebelum kapal siap berlayar
- c. Rekrutmen ABK (anak buah kapal)

6. Marketing

- a. Pemasaran sosialisasi calon penumpang
- b. Pemasaran
- c. Evaluasi kondisi penumpang
- d. Lebih menguasai untuk pemasaran penjualan tiket

7. Ticketing

- a. Pelaksanaan penjualan tiket kapal

8. Cargo

- a. Pengaturan barang dikapal
- b. Menerima pengiriman

4.1.6 Observasi

Hasil informasi dari proses strategi penjualan tiket yang ada di PT.SIM Cabang Kalianget. Berikut catatan lapangan menggambarkan pemasaran dalam melakukan strategi penjualan tersebut.

Dimana dari ABK selalu memberikan pelayanan terbaik, Strategi penjualan di bidang informasi mendorong setiap instansi atau perusahaan untuk pelayanan penjualan tiket kapal akan dimudahkan dalam menjalankan bisnisnya dengan internet dimana dalam pembelian tiket secara online lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan pemesanan lebih awal agar lebih mudah memilih nomer kursi yang diinginkan bagi yang sudah mendapatkan tiket tersebut akan diarahkan oleh ABK untuk segera menepati tempat duduk sesuai dengan nomer tiket kapal.

Observasi untuk memastikan perilaku check in pengguna kapal pada tiket anak-anak mulai dari usia 0-2 tahun melakukan pembelian dengan harga yang sudah di cantumkan diatas EXECUTIVE Rp 21.000 VIP Rp. 25.000 untuk data pemesanan tidak menyetorkan KTP anak maupun kartu keluarga karena takut mempersulit penumpang karena harus mewajibkan membawa identitas, jadi pro kontra antara aturan dengan minat penumpang, jadi ketika ada bayi yang umurnya lebih dari 2 tahun tapi bilang dibawa 2 tahun kami larang masuk kalo aturannya, namun tetap saja dibawah 2 tahun tidak mendapatkan tempat duduk hanya membayar tiket executive karena bisa di pangku orang

tuanya tapi jika kelihatannya sudah jelas anaknya tinggi besar diwajibkan membeli tiket karena tidak akan mendapatkan tempat duduk jika tidak membawa tiket, namun ada juga dari penumpang yang masukin anaknya secara diam-diam entah itu bilang pengantar namun dari ABK kami melakukan cek kembali diatas kapal untuk menghindari penumpang yang nakal dengan melakukan pengecekan ulang di setiap kursi jika semua pengantar sudah turun dari kapal jika sudah jelas tidak menunjukkan tiket penumpang tersebut harus tetap membeli tiket di dalam kapal.

Dalam bawaan/barang penumpang kalau menurut aturan kami sudah di upload maksimal barang penumpang 20kg pertiket lebih dari 20 kg masuk cargo dan membayar biaya barang tersebut. penumpang dilarang keras membawa barang berbahaya atau terlarang dan mudah meledak, berbau tajam yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang lain atau mengancam keselamatan penumpang lain.

4.1.7 Hasil wawancara

Hasil wawancara dengan bapak Moh. Nurullah selaku kepala cabang expres bahari kalianget pada tanggal

1. Strategi pemasaran penjualan tiket yang dilakukan oleh PT. SIM cabang kalianget

Pada strategi pemasaran sendiri melakukan strategi dengan mempromosikan bahwa dari kantor PT.SIM sudah melakukan pemesanan tiket menggunakan aplikasi agar masyarakat lebih

mengupdate/mengetahui pemberangkatan kapal ekspres bahari. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Mohammad Nurullah sebagai ketua cabang kaliangket ekspres bahari menyatakan bahwa :

“Untuk penjualan tiket sendiri kami dari awal beroperasi menggunakan tiket manual dan kami kembangkan dievaluasi lebih lanjut hingga sekarang kita sudah menggunakan se E-tiket tujuan kami dengan adanya E-tiket ini untuk memudahkan konsumen/pelanggan kami(08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dari tahap awal masih melakukan penjualan tiket secara manual namun dengan berkembangnya waktu yang semakin meningkat maka dari PT.SIM melakukan pembelian melalui aplikasi yang bertujuan agar lebih mempermudah masyarakat dalam pembelian tiket kapal dan melakukan strategi penjualan tiket dengan menginformasikan kepada masyarakat yang menggunakan jasa kapal ekspres bahari dengan memasang banner di jalan dan mengupdate di media sosial ekspres bahari agar dari masyarakat mengetahui bahwasanya sekarang dari kapal ekspres bahari tidak hanya melakukan pembelian tiket manual namun melakukan pemesanan tiket melalui aplikasi online yaitu ekspres bahari mobile.

2. Metode seperti apa yang digunakan dalam penjualan tiket secara online dan offline

E-Ticketing system untuk memudahkan orang untuk membeli tiket dan tidak perlu menghabiskan waktu untuk mengawatirkan tidak mendapatkan tempat duduk walaupun masih berada di luar kota, Lupakan resiko hilangnya tiket, dicuri, tertinggal atau bahkan kecebur air karena data pemesanan tiket ada di handphone masing-masing penumpang yang akan menunjukkan barcode pada saat penukaran tiket dipelabuhan. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Mohammad Nurullah sebagai ketua cabang kalianget ekspres bahari menyatakan bahwa :

“Untuk penjualan tiket secara online kita memakai metode E-tiket agar lebih mempermudah calon penumpang yang masih berada diluar kota dan juga menghindari modus dari calo/pungli yang memanfaatkan bagi yang kurang memahami cara pemesanan lewat aplikasi”

“Untuk penjualan tiket secara offline menjaga masyarakat yang kurang memahami elektronik dan belum bias mengakses aplikasi Ekspres mobile jadi mereka tetap melakukan pembelian langsung ke loket dimana kita adakan pembelian malam sebelum hari H pemberangkatan kapal dan mendaftarkan asuransi jiwanya asuransi pas pelabuhannya yang harus sesuai dengan identitas penumpang(08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Adapun juga peneliti tanyakan kepada marketing tiket kapal Ekspres Bahari Bapak Ach. Suroto selaku Informan Utama terkait pembayaran online dan offline bahwa:

“kalau di aplikasi lebih praktis/kekinian kalau offline kita harus mengantri di loket dulu, kalau di aplikasi melakukan

pemesanan tiket secara online dirumah bisa melakukan pemesanan untuk memilih kursi sesuai yang diinginkan kalau pemesanan di loket antriannya yang sangat panjang apalagi disaat trik matahari yang sangat panas. (08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa penjualan tiket online dan offline ini dapat dilakukan sesuai dengan keinginan dari masyarakat mana yang lebih aman untuk melakukan pembelian namun untuk pembelian online ini bisa mempermudah masyarakat yang masih berada di luar kota yang mau menuju pelabuhan kaliangnet agar tidak was-was tidak kebagian tiket kapal karena sudah melakukan pembelian terlebih dahulu di aplikasi dan tinggal menunjukkan barkode kepada petugas loket untuk menukar ke tiket penumpang.

3. prosedur dalam penjualan tiket yang dilakukan oleh cabang kaliangnet

Prosedur yang dilakukan dalam penjualan tiket menyesuaikan identitas penumpang agar data yang didapat sesuai dengan penumpang yang membeli tiket kapal ekspres bahari.pada dasarnya petugas tetap harus mendapatkan data penumpang agar dapat mengetahui apabila ada kendala atau bahaya yang tidak diinginkan masyarakat tentunya. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Mohammad Nurullah sebagai ketua cabang kaliangnet ekspres bahari menyatakan bahwa :

“Untuk prosedur sendiri kita menyesuaikan nama penumpang yang berangkat dan memastikan bahwa memang

sudah sesuai dengan identitasnya, kita beroperasi melayani masyarakat kangean yaitu jarang membawa identitas diri, jadi memang kita pastikan dulu apakah sudah sesuai dengan identitas tiket penumpang dimana kita adakan scan barkod tiket yang menyesuaikan identitasnya agar tidak ada MIS dari legalitas nama karena kita verifikasi nama sesuai dengan asuransi jiwanya untuk menjaga keselamatan agar lebih mudah mencari identitas penumpang (08 Juni 2023 wawancara di kantor PT.SIM)

Dari pernyataan di atas bisa disimpulkan bahwa dalam prosedur penjualan tiket harus menyesuaikan dengan identitas KTP sebelum melakukan pembelian tiket secara online sedangkan prosedur yang dilakukan petugas loket dalam pembelian tiket secara offline harus memperlihatkan KTP dari masing-masing penumpang kapal agar identitas penumpang semuanya terdata dengan teratur.

4. Penyebrangan kapal dan memilih rute penyebrangan kaliangget-kangean sedangkan ada beberapa pulau yang dilewati waktu penyebrangan kapal ekspres bahari

kapal penyeberangan transportasi jarak dekat yang sudah memenuhi syarat-syarat pelayaran di laut dan dipakai untuk menyelenggarakan perhubungan tetap yang melakukan penyeberangan antar pulau dilakukan apabila sudah menandatangani surat persetujuan pemberangkatan kapal

Untuk rute penyeberangan dari ekspres bahari sendiri dari PT.SIM sudah menemukan rute yang tepat dengan penyeberangan lintas kaliangget-kangean yang sudah dilihat

sebelumnya dari aktivitas penumpang yang tidak jauh dari perekonomian masyarakat. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Mohammad Nurullah sebagai ketua cabang kalianget ekspres bahari menyatakan bahwa :

“Kalau untuk dikalianget sendiri kita baru mulai penyeberangan sejak tahun 2009 pada saat itu kita melayani rute kalianget-kangean-sapeken namun untuk penumpang dari sapeken itu kurang maksimal sehingga kurang memenuhi operasional kita dimana sejak saat itu kita memutuskan untuk beroperasi hanya melayani penyebrangan lintas kalianget-kangean.

awal mula kita beroperasi ada tiga rute kalianget-kangean sapeken untuk kita melewati pulau sapudi pulau raas pulau gua-gua sampai kekangean itu memang kita evaluasi dulu kondisi penumpangnya bagaimana arus penumpangnya bagaimana aktivitas penumpang juga bagaimana dan tidak lupa juga kita lihat kondisi aktivitas penumpang yang memang tidak jauh dari perekonomiannya karena melihat dari kondisi tiket kita yang agak mahal itukan kita juga harus berfikir juga sedangkan masih banyak kapal-kapal lain yang memiliki harga tiketnya lebih murah(08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa penyebrangan kapal ekspres bahari lintas kalianget kangean masih melakukan pengamatan sebelum melakukan penyebrangan lintas kalianget kangean disebabkan juga dari perekonomian yang terlebih dahulu menjadi sumber observasi dari kantor PT.SIM cabang kalianget karena melihat harga tiket kapal yang mahal dibandingkan dengan kapal lain, sehingga dari kantor cabang kalianget Ekspres Bahari hanya melakukan penyebrangan lintas kalianget-kangean saja.

5. Strategi yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan agar dari volume penjualan tersebut banyak terjual

Setiap tahunnya persaingan usaha semakin meningkat dengan sangat tajam apalagi jika berhubungan dengan unit usaha perusahaan maka dari itu dari ABK melakukan promosi untuk memberikan informasi, menyampaikan bujukan, dan menawarkan harga tiket sesuai dengan kualitas pelayanan dan kecepatan rute kapal. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Mohammad Nurullah sebagai ketua cabang kalianget ekspres bahari menyatakan bahwa :

“Kalau itu kita terus update informasi keberangkatan dan tidak lupa juga kita sosialisasikan kepada calon penumpang termasuk kita cari titik-titik masyarakat kangean yang ada disekitaran kota sumenep jadi kita sosialisasi disitu untuk harga tiket kualitas pelayanan kita” (08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Adapun juga peneliti tanyakan kepada marketing tiket kapal Ekspres Bahari Bapak Ach. Suroto selaku Informan Utama terkait meningkatkan volume penjualan

“Strategi kita dalam pelayanan ini kita itukan menjual jasa kita itu ditingkatkan dalam hal pelayanan dan informasinya untuk informasi keberangkatan saya update terus ketika ada off kapal jugas di update agar masyarakat tahu dan untuk informasi-informasi seputar keberangkatan ekspres bahari 9C ini itu saya update terus di Ig kami”(08 Juli 2023 wawancara di kantor PT-SIM)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan volume penjualan harus selalu mengupdate

keberangkatan kapal agar masyarakat mengetahui beroperasinya kapal ekspres bahari apalagi pada saat memasuki bulan Haji dan di saat masyarakat melaksanakan ibadah umroh pada saat itu dari volume penjualan semakin meningkat karena dari masyarakat kalau sudah pulang dari tanah suci yang sudah melaksanakan ibadah Haji dan Umrah tersebut dipastikan tetap menggunakan jasa ekspres bahari dikarenakan sampai kekeangannya lebih awal dibandingkan dengan kapal lain. jadi pada saat itu dipastikan untuk volume penjualan tiket semakin meningkat.

6. Promosi yang digunakan untuk mengupdate informasi dari PT.SIM mengenai keberangkatan kapal

Dari perusahaan PT.SIM selalu mengupdate pemberangkatan kapal mulai dari media sosial sampai pasang bener di jalan. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Mohammad Nurullah sebagai ketua cabang kaliangnet ekspres bahari menyatakan bahwa :

“Untuk mengupdate itu sendiri kita melalui media sosial ada untuk tindakan sendiri kita pasang bener di jalan an untuk media sosial kami menggunakan Instagram, facebook, whatsapp dimana kita update terus namanya jasa pelayanan kita jual jasa kita sosialisasikan kepada calon penumpang agar penumpang mengetahui keberangkatan kapal(08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan promosi tentunya dari petugas kapal harus selalu mengupdate keberangkatan kapal di media sosial untuk

menginformasikan kepada masyarakat tentang keberangkatan kapal ekspres bahari.

7. Apa kekuatan yang dimiliki PT.SIM Ekspres Bahari dalam melakukan strategi penjualan tiket

Dari PT.SIM memiliki kekuatan untuk aplikasi pemesanan tiket secara online, dimana dari perusahaan pelayaran lainnya contohnya kapal yang ada dipelabuhan kalianget tidak menggunakan penjualan tiket lewat aplikasi tersebut yang hanya digunakan oleh kapal ekspres bahari. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Mohammad Nurullah sebagai ketua cabang kalianget ekspres bahari menyatakan bahwa :

“Untuk kekuatan sendiri yaitu kita berdasarkan yang pertama dari asuransi jiwanya jadi legalitas kami memang diatur dari jasa raharja untuk penumpang jadi untuk penjualan tiket kita tidak sembarangan memang ada dasar hukumnya juga oleh karena itu kita juga buka E-tiket ini karena juga pelanggan kita sudah banyak dan itu kita evaluasi terus dari tahun ketahun memang banyak dari luar kota bahkan dari luar negeri juga ada karena membaca aktivitas masyarakat kangean itu kan banyak keluar kota banyak yang keluar negeri makanya kami adakan E-tiket itu dimana lebih mempermudah masyarakat”
(08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Adapun juga peneliti tanyakan kepada marketing tiket kapal Ekspres Bahari Bapak Ach. Suroto selaku Informan Utama terkait kekuatan yang dimiliki PT.SIM dengan strategi penjualan penjualan tiket

“kalau dari strategi marketing disini gimana caranya masyarakat itu update terus dan mengetahui tentang

informasi kita karena yang dibutuhkan masyarakat itu informasi keberangkatan kapal agar masyarakat tidak terburu-buru untuk memesan tiket kapal apalagi jika ada kendala untuk keberangkatan kapal kami dari ABK selalu mengupdate informasi terlebih dahulu sebelum kapal mulai berlayar” (08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kekuatan yang dimiliki PT.SIM ini dari penjualan tiket yang sudah menggunakan aplikasi ekspres bahari mobile sedangkan dari kapal lain masih menggunakan penjualan manual tanpa lewat aplikasi yang hanya digunakan oleh kapal ekspres bahari.

8. Kelemahan apa yang sangat mempengaruhi pada PT.SIM terhadap strategi penjualan tiket

Kendala yang sering terjadi di dalam penjualan tiket apabila dari penumpang membatalkan pembelian tiket yang menggunakan pembelian lewat aplikasi. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Mohammad Nurullah sebagai ketua cabang kalianget ekspres bahari menyatakan bahwa :

“Untuk kelemahan sendiri dari kami mungkin lebih ke selayak jadwal dan rewan tiket/pengembalian karena saat ini kita sudah pakai penjualan tiket online melalui by aplikasi untuk pengembalian sendiri kita lewat merson jadi kerjasama antar bank yang kita pakai kita pakek doku untuk pengembalian anggap satu penumpang batal berangkat dengan prosedur yang sesuai dengan SOP kita dengan alasan yang jelas untuk pengajuan harus H-1 tidak boleh waktu hari H pemberangkatan dijadikan kelemahan karena proses pengembaliannya lebih rumit dan kita evaluasi dulu apakah alasan penumpang sudah jelas” (08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Adapun juga peneliti tanyakan kepada marketing tiket kapal Exspres Bahari Bapak Ach. Suroto selaku Informan Utama terkait kelemahan terhadap strategi penjualan tiket

“kalau untuk kelemahan pembelian tiket secara offline ketika ramai antrian penumpang membeli tiket gimana cara bak up soalnya kita Cuma buka dua loket itupun loket yang satu buat penukaran online terus untuk kelemahan secara online di aplikasi masalah rivan sama reskedul” (08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Dari hasil pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kelemahan yang dimiliki PT.SIM apabila dari masyarakat melakukan rewan tiket/pengembalian tiket jadi bermasalah pada pembelian tiket secara online karena jika dari masyarakat melakukan rewan tiket tersebut pada hari keberangkatan kapal maka dari itu akan mempersulit accounting kapal sebagai petugas untuk melakukan transaksi selanjutnya.

9. Ancaman apa yang terjadi dilokasi penjualan tiket ataupun kendala disaat pembayaran tiket

Ancaman yang sterjadi di lokasi pemberangkatan kapal dimana kami menggunakan By System apabila ada system yang eror dari penjualan tiket maka dari jam pemberangkatanya lebih lambat.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Mohammad Nurullah sebagai ketua cabang kalianget expres bahari menyatakan bahwa :

“Kendala yang kita alami karena kita menggunakan by system itu dari jaringan entah itu jaringan tidak stabil/eror baik dari Human sendiri mungkin kurang mengetahui kondisi

erornya itu jadi kita harus kordinasi dulu ke tim IT kita dari pusat,yang menjadikan kendala yaitu lambatnya untuk penjualan tiket sedangkan untuk keberangkatan kita itu sudah ditentukan jam 9 jadi kalau kita ada system yang eror kita lebih lambat lagi dan untuk kedepannya kita akan tetap perbaiki” (08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Adapun juga peneliti tanyakan kepada marketing tiket kapal Exspres Bahari Bapak Ach. Suroto selaku Informan Utama terkait ancaman yang terjadi dalam strategi penjualan tiket

“ancaman sendiri itu dari kompetitor pesaing kalau kompetitor kita dikalianget masih belum melakukan penjualan secara online aplikasi sendiri mereka online ada cuma bias menghubungi lewat whatsapp kalau kita langsung lewat aplikasi jadi penumpang yang melakukan pembelian secara online terserah dari penumpang memilih tempat duduk tidak diatur dari kantor” (08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Dari hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa ancaman yang terjadi di kapal ekspres bahari tersebut dari jaringan apabila jaringan bermasalah atau eror itu akan menjadi kendala dalam pembelian tiket karena dari PT.SIM untuk memasukkan data penumpang membutuhkan jaringan dan untuk pemberangkatan kapal sendiri akan lebih lambat lagi karena dari system yang eror sehingga menjadi penghambat keberangkatan kapal ekspres bahari menunggu hingga system tersebut kembali normal dan kapal sudah boleh beroperasi.

10. Strategi peluang apa yang dimiliki oleh PT.SIM terhadap penjualan tiket ekspres bahari

Dari peluang lebih kita menggunakan pembelian menggunakan aplikasi dibandingkan dengan kapal lainnya yang masih menggunakan penjualan tiket secara manual. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Mohammad Nurullah sebagai ketua cabang kaliangreng ekspres bahari menyatakan bahwa :

“Untuk peluang tidak jauh beda sama kekuatan karena kita sudah evaluasi dari dulu Karena kita menggunakan system by system karena kita lebih memudahkan dalam pembelian tiket kepada calon penumpang dimana juga ada plus minusnya dalam menggunakan pemesanan tiket beda dengan pemesanan tiket manual(08 Juni 2023 wawancara di kantor PT.SIM)

Adapun juga peneliti tanyakan kepada marketing tiket kapal Ekspres Bahari Bapak Ach. Suroto selaku Informan Utama terkait peluang yang dimiliki PT.SIM dalam strategi penjualan tiket.

“peluangnya masih dari aplikasi yang melakukan penjualan melalui aplikasi kalau kapal lain belum ada yang menggunakan aplikasi selain itu untuk meningkatkan volume penjualan yaitu dari pelayanan yang baik agar dari masyarakat dapat menilai walaupun harga tiket kapal ekspres bahari lebih mahal namun dari segi kualitas pelayanan dan laju kapal lebih baik dengan cepat” (08 Juni 2023 wawancara di kantor PT.SIM)

Dari hasil pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa peluang yang dimiliki PT.SIM sendiri yaitu dari segi pembelian tiket yang menggunakan media secara online dengan aplikasi Ekspres Bahari Mobile dimana dari pesaing kapal yang ada dipelabuhan kaliangreng

masih menggunakan pembelian tiket secara manual di loket, serta memberikan pelayanan yang terbaik dan tempat yang bersih agar dari masyarakat tidak kecewa walaupun harga tiket yang mahal namun kualitas menjamin aman dan nyaman.

1. Apakah untuk pembelian tiket yang menggunakan aplikasi tersebut disediakan langsung dari pusat PT.SIM apa disediakan dari cabang Expres Bahari kalianget

Aplikasi pemesanan tiket kapal sudah disediakan dari pusat PT.SIM Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama

Bapak Ach Suroto bahwa:

“Kalau pembelian tiket online aplikasinya dibuat dari pusat kita hanya menjalankan prosedur dari pusat ketika ada kendala masalah mengenai aplikasi baik dari penumpang atau dari kantor sendiri kita wajib melapor kepusat kalau H-1 kita tetap online pakai web waktu pembelian tiket secara offline itu pada hari keberangkatan hari H tapi tetap dipantau dari pusat history semuanya dari pusat aplikasi jug di buat dari pusat kita hanya menjalani prosedur” (08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Dari hasil pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi yang digunakan untuk pembelian secara online prosedur yang dibuat dari pusat PT.SIM yaitu aplikasi Expres Bahari Mobile dimana data yang masuk lewat aplikasi tersebut sudah otomatis data penumpang terdaftar langsung di kantor PT.SIM namun apabila ada kendala dalam aplikasi tersebut maka dari kantor cabang sendiri harus melapor terlebih dahulu kepada kantor pusat.

2. Dari hasil pemesanan tiket di aplikasi tersebut dana yang masuk lewat aplikasi penjualan tiket apakah data keuangannya masuk langsung ke kantor pusat apa dikelola langsung dari kantor cabang ekspres bahari kaliange

Untuk data keuangan dari tiket kapal masuk langsung ke kantor pusat PT.SIM Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Ach Suroto bahwa:

“Kalau untuk online itu langsung masuk ke kantor pusat di online harga tiket 212 jadi total 212 itu harganya langsung masuk ke pusat tapi di sini kan diminta pas pelabuhan jadi waktu pas pelabuhan tidak masuk ke kantor kita. Cuma kita bantu menjualkan jadi pelindonya jadi kalau misalkan tiket sendiri yang online masuk langsung ke pusat sedangkan yang offline masuk disini dan dikelola di kantor cabang baru di transfer ke pusat” (08 Juni 2023 wawancara di kantor PT.SIM)

Dari hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa untuk aplikasi online data keuangan langsung masuk ke bank pusat namun untuk data keuangan pembelian secara offline masih dikelola dari kantor cabang dan akan disetorkan ke pusat jadi untuk keuangan sudah jelas tidak ada keteledoran dari accounting yang membantu melaksanakan prosedur penjualan disebabkan data transfer masuk langsung ke data pusat PT.SIM.

3. Tempat pemesanan tiket ekspres bahari secara online dan offline

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Ach Suroto bahwa:

“Untuk yang online bisa mulai pemesanan dimana saja di rumah juga bias menggunakan aplikasi tersebut. Untuk yang offline bias menghubungi lewat WA marketing atau datang langsung kekantor bisa juga waktu hari H langsung ke loket pemesanan tiket” (08 Juni 2023 wawancara dikantor PT.SIM)

Selanjutnya peneliti kembali melakukan wawancara bersama masyarakat atau penumpang kapal ekspres bahari dengan bapak Ataul Harsani bahwa:

“Saya menggunakan pembayaran lewat DANA bisa menggunakan M-banking dan transfer lewat indomaret maupun alfamart agar lebih mempermudah untuk pengambilan tiket di loket dengan hanya menunjukkan barcode kepada penjaga loket”
Dan untuk pembayaran offline cukup menunjukkan KTP dan membayar tiket cash.(10 juni 2023)

Hasil wawancara dengan Masyarakat Penumpang Ekspres Bahari yang pertama kali menggunakan jasa kapal ekspres bahari tersebut.

Wawancara kepada saudara ibu rummiati selaku penumpang kapal ekspres bahari yang menyatakan bahwa:

“saya menggunakan ekspres bahari pertama kali waktu mengantar anak saya kepondok dan melakukan pembayaran masih secara manual di loket pelabuhan saya merasa nyaman menggunakan kapal ekspres bahari termasuk dari pelayanannya yang amat ramah yang selalu memberikan arahan bagi yang kurang mengerti cara memilih tempat duduk sesuai dengan nomer tiket kapal tersebut” (14 juni 2023)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa masyarakat melakukan pembayaran menggunakan transfer maupun lewat Dana dan ada juga yang melakukan pembelian

lewat loket pelabuhan tergantung dari masyarakat ingin menggunakan pembelian lewat aplikasi maupun manual.

Apakah saudara merasa nyaman terhadap pelayanan penjualan tiket ekspres bahari

Wawancara kepada saudara ismawati selaku penumpang kapal ekspres bahari yang menyatakan bahwa:

“menurut saya dari segi pelayanan yang sudah pasti lebih tertib dan teratur sehingga untuk pembelian tiket kapal sudah dipastikan selagi masih ada tiket yang dijual maka dari semua penumpang akan kebagian namun apabila tiket sudah tidak ada kursi penumpang sudah penuh maka dari petugas ticketing akan mengumumkan bahwa tiket sudah habis sehingga dari masyarakat atau dari saya sendiri tidak tergesa-gesa untuk terus mengantri untuk membeli tiket”(7 juni 2023)

Adapun saya lakukan wawancara kepada ibu rusdiana sebagai penumpang kapal ekspres bahari bahwa:

“Dari segi pelayanan yang baik walaupun dari harga tiket lebih mahal dibandingkan dengan harga tiket kapal lainnya namun kita sudah melihat dari kualitas pelayanan yang baik”(10 juni 2023)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat khususnya penumpang kapal ekspres bahari yang diinginkan adalah kenyamanan saat menaiki kapal tidak mempermasalahkan harga namun kenyamanan dan keamanan diatas kapal yang diinginkan.

Apakah ada arahan atau cara bagi yang kurang memahami cara menggunakan untuk pemesanan tiket secara online dari pihak ABK PT.SIM cabang kalianget

Wawancara bersama saudara riyon sebagai penumpang kapal
exprs bahari

“Kalau arahan mungkin ada, cuma tidak semua penumpang yang kurang memahami dikasih arahan satu persatu Cuma kembali dari kita sendiri yang harus banyak bertanya entah kepada orang sekitar yang sudah lebih memahami penggunaan aplikasi pemesanan tiket secara online terlebih dahulu, karena saya tidak tahan berlama-lama dikapal “(14 juni 2023)

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa banyak masyarakat yang menggunakan jasa kapal ekspres bahari namun ada sebagian dari masyarakat yang kurang memahami cara menggunakan aplikasi untuk melakukan pemesanan secara online. Jadi masyarakat sebagian memilih membeli tiket langsung diloket pelabuhan.

4.2 Hasil pembahasan

4.2.1 Strategi Penjualan PT. SIM Cabang Kalinaget

- a. Strategi penjualan dilakukan oleh PT.SIM Cabang Kalianget dalam menghadapi permasalahan pada target penjualan, upaya ini dilakukan untuk meningkatkan volume penjualan. Dengan strategi yang dilakukan ini, diharapkan akan berdampak baik sesuai dengan tujuan awal dan bisa diterima baik oleh pengguna kapal ekspres bahari, Karena jika strategi yang dilakukan sesuai, akan timbul tanggapan yang baik pula dibenak konsumen dan akan lebih memilih membeli tiket ekspres bahari dibandingkan

membeli tiket kapal lainnya.

b. Perbedaan Pemasaran Harga

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2019:131), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Perusahaan menetapkan harga dalam berbagai cara. Di dalam perusahaan kecil, harga seringkali ditetapkan oleh manajemen puncak. Di perusahaan-perusahaan besar, penetapan harga biasanya ditangani oleh para manajer divisi atau manajer lini produk.

c. Pemesanan Tiket Online

cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper tiket

d. Target pasar yang digunakan PT.SIM untuk meningkatkan volume penjualan yang menjadi target pemasaran perusahaan tersebut yaitu dari penumpang kapal ekspres bahari terutama dari masyarakat kangean yang menggunakan jasa ekspres bahari,

e. Perbandingan Prosedur penjualan Ekspres Bahari dan kereta api PT Kereta Api Indonesia (Persero), selanjutnya disebut sebagai KAI atau 'Perusahaan' adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia.

Express Bahari adalah feri operator Indonesia yang

mentransportasikan penduduk lokal dan turis ke beberapa pulau di Indonesia.

Tabel 4.1
Prosedur perbandingan penjualan tiket

Prosedur perbandingan penjualan tiket	
Expres Bahari	Kereta Api
Online	
1. mendowlod aplikasi Expres Bahari Mobile	1. Membuat akun KAI Access
2. Lengkapi data pesanan (Rute Tanggal, Data diri dan Jenis Tiket)	2. Masuk/login kemudian pilih stasiun asal dan stasiun tujuan, tanggal keberangkatan dan jumlah penumpang
3. pilih metode pembayaran	3. pilih dan lakukan pemesanan
4. pilih pesan tiket kemudian ikuti langkah pmbayaranya	4. isi data diri berupa data pemesanan dan data penumpang
5. setelah pembayaran berhasil kemudian pilih kursi dan e-tiket anda sudah aktif	5. calon penumpang bisa memilih kursi jika masih tersedia
6. kemudian barkode pemesanan di tunjukkan kepetugas loket untuk ditukar ke tiket kapal	6. jika sudah benar lanjutkan lakukan pembayaran dengan cara klik bayar sekarang kemudian pilih metode pembayaran
	7. selesai pembayaran akan diberikan kode booking untuk nantinya akan ditukarkan dengan tiket distasiun keberangkatan
Offline	
1. datang keloket pelabuhan	1. membuka situs pemesanan tiket KAI disini
2. tunjukkan identitas kepada petugas loket	2. masukkan nama stasiun asal dan stasiun tujuan
3. lakukan pembayaran di loket	3. pilih tanggal keberangkatan dan jumlah penumpang
4. kursi akan dipilih sesuai dengan petugas loket	4. pesan tiket dan pilih kereta yang diinginkan
5. tiket siap ditunjukkan kepatas petugas kapal	5. pilih kursi kereta lalu tentukan metode pembayaran dan lakukan pembayaran sesuai dengan metode

	yang dipilih selanjutnya tiket kereta api siap digunakan
--	--

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

4.2.2 Analisis SWOT PT.SIM Cabang Kalianget

a. Evaluasi Faktor Eksternal (EFE)

Dengan analisis ini diharapkan dapat memberi gambaran yang jelas tentang kondisi lingkungan eksternal yang meliputi :

1) Perbedaan harga

Dengan perbedaan harga yang dipatok oleh pesaing dimana harga tiket ekspres bahari lebih tinggi dibandingkan dengan kapal hulalo maupun kapal lainnya yang harga tiketnya lebih murah

2) Konsumen kesulitan dalam pemesanan online

Banyak sekali dari konsumen yang kurang memahami cara pemesanan tiket secara online sehingga menjadi kelemahan dalam ticketing.

3) Pembelian dari coli pelabuhan

Banyak sekali dari masyarakat menggunakan jasa coli walaupun harganya lebih mahal karena tidak mau ribet ataupun panas-panasan ngantri di loket pelabuhan, akan tetapi walaupun pembelian lewat coli pelabuhan bukan berarti harganya lebih murah yang diberikan dari kantor, makanya sudah di sosialisasikan kepada penumpang jangan melakukan pembelian lewat coli karena harga tiketnya lebih mahal namun untuk harga tiket tetap sesuai dengan harga pusat jadi dari coli tersebut tetap menyetorkan identitas data penumpang dan

harganya tetap sama dengan penumpang lainnya yang membeli sendiri di loket jadi dari coli sendiri yang memberikan harga berapa saja kepada penumpang yang menggunakan jasa coli tersebut akan tetapi harganya sudah pasti lebih mahal dari pada membeli langsung keloket pelabuhan.

b. Evaluasi Faktor Internal (IFE)

Kondisi Internal tersebut meliputi :

1) Aplikasi hanya bisa di akses melalui android

Pemesanan tiket melewati aplikasi namun hanya bisa di dowloud hanya di android namun tidak bisa di akses di hp iphone

2) Kapal tidak beroperasi di saat perairan BMKG tinggi

Disaat cuaca kurang baik maka kapal expres bahari tidak beroperasi dan juga dikarenakan ukuran kapalnya lebih kecil dibandingkan kapal lain

c. Matriks EFE (Evaluasi Faktor Eksternal) dan IFE (Evaluasi Faktor Internal)

Pengelolaan data dari Analisis SWOT diatas dimasukkan ke Matriks IFE dan EFE, akan dilakukan perhitungan dengan memberikan bobot, serta penentuan rating dari dampak yang dihasilkan dari potensi yang dimiliki perusahaan. Perusahaan akan memiliki posisi internal yang kuat dan respon yang baik terhadap peluang dan ancaman apabila memiliki nilai berada diatas rata-rata yakni 2,5 Kriteria penilaian:

a. Total Bobat

Lingkungan internal (IFE) = 100 %

Lingkungan eksternal (EFE) = 100 %

b. Penentuan Rating :

Matriks IFE

1 = Sangat Lemah

2 = Lemah

3 = Netral

4 = kuat

5 = Sangat Kuat

Matriks EFE

1 = Sangat Lemah

2 = Lemah

3 = Netral

4 = kuat

5 = Sangat Kuat

Evaluasi faktor internal dan faktor eksternal (IFE dan EFE) adalah alat analisis yang digunakan untuk menganalisis faktor eksternal (ancaman dan peluang) dan internal (kelemahan dan kekuatan) dan membentuk suatu strategi dengan empat tipe, pilihan strategi (SO,WO,ST danWT.)

a. Matrik EFE (eksternal faktor evolution)

Bertujuan untuk mengetahui berapa besar skor atau bobot yang dimiliki internal PT.SIM Cabang Kalianget tersebut “yang meliputi peluang (*Oppourtunity*) dan Ancaman (*Threat*)” sehingga dapat diketahui besarnya peluang dan seberapa potensial ancaman yang di miliki PT. SIM Cabang Kalianget

Tabel 4.2
Matriks EFE

No	Faktor- Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
A	Peluang (<i>Oppurtunity</i>)			
1	Banyak diminati masyarakat terutama kalangan anak muda	0,16	3	0,48
2	Pelayanannya yang baik dan ramah kepada penumpang	0,8	2	0,16
3	Bisa melakukan pemesanan lebih awal melalui aplikasi	0,12	3	0,36
4	Promosi melalui media social	0,13	2	0,26
	Total	0,49		1,26
	Ancaman (<i>Threat</i>)			
1	Penumpang lansia kesulitan dalam pemesanan tiket secara online	0,13	2	0,26
2	Muatan barang yang terbatas	0,9	2	0,18
3	Jika terjadi permasalahan pada jaringan saat pemesanan secara online	0,16	4	0,64
4	by sistem kurang baik yang menjadikan pemberangkatan kapal tidak sesuai dengan jadwal	0,13	3	0,39
	Total	0,51		1,47
	Total Keseluruhan	1		2,73

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

b. Matriks IFE (Internal Factor Evaluation)

Matriks IFE (INTERNALFactor Evaluation) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar skor atau bobot yang dimiliki internsl PT.SIM Cabang Kalianget tersebut yang meliputi kuatana (Strenght) dan kelemahan (Weakness) sehingga

dapat diketahui besarnya kekuatan dan seberapa potensial kelemahan yang dimiliki PT.SIM Cabang Kalianget tersebut.

Tabel 4.3
Matriks IFE

No	Faktor-Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
A	Kekuatan (<i>Strenght</i>)			
1	Berlayar Lebih cepat dibandingkan kapal lain	0,16	4	0,64
2	Menyediakan konsumsi kepada penumpang	0,9	2	0,18
3	Kouta Tiket sudah sesuai dengan tempat duduk penumpang	0,15	3	0,45
4	Kebersihan kapal yang terawatt	0,12	2	0,24
	Total	0,52		1,51
	Kelemahan (<i>Weakness</i>)			
1	Jam pemberangkatan kapal tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan	0,16	3	0,48
2	Aplikasi online hanya bisa diakses di android	0,14	2	0,28
3	Cuacu buruk kapal ekspres bahari tidak beroperasi	0,18	4	0,72
	Total	0,48		1,48

	Total Keseluruhan	1		2,99
--	--------------------------	----------	--	-------------

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Tabel 4.4
Matriks SWOT

IFE	Kekuatan atau Strengths(S)	Kelemahan atau weakness (W)
EFE	1. Berlayar Lebih cepat dibandingkan kapal lain 2. Menyediakan konsumsi kepada penumpang 3. Kouta Tiket sudah sesuai dengan tempat duduk penumpang 4. Kebersihan kapal yang terawatt	1. Jam pemberangkatan kapal tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan 2. Aplikasi online hanya bisa diakses di android 3. Cuacu buruk kapal expres bahari tidak beroperasi

Peluang atau <i>opportunity</i>	Strategi SO kekuatan	Strategi WO kelemahan
1. Banyak diminati masyarakat terutama kalangan anak muda	Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar penumpang tersebut selalu menggunakan	Melakukan inovasi dengan menggunakan aplikasi agar lebih mempermudah masyarakat dalam
2. Pelayanannya yang baik dan ramah kepada		

<p>penumpang</p> <p>3. Bisa melakukan pemesanan lebih awal melalui aplikasi</p> <p>4. Promosi melalui media social</p>	<p>jasa ekspres bahari</p>	<p>pembelian tiket</p>
<p>Ancaman atau <i>Threat</i>(T)</p> <p>1. Penumpang lansia kesulitan dalam pemesanan tiket secara online</p> <p>2. Muatan barang yang terbatas</p> <p>3. Jika terjadi permasalahan pada jaringan saat pemesanan</p> <p>4. by sistem kurang baik yang menjadikan pemberangkatan kapal tidak sesuai dengan jadwal</p>	<p>Strategi ST</p> <p>Menjaga kualitas pelayanan dalam harga tiket supaya tidak menekan kepada masyarakat sehingga ancaman dari pihak pesaing tidak mengurangi minat pembelian tiket ekspres bahari</p>	<p>Strategi WT peluang</p> <p>Lebih mengupdate aplikasi agar pembelian tiket lebih praktis/lebih cepat sehingga dari pesaing tidak mempengaruhi proses pembelian tiket dikarenakan pesaing tidak melakukan pembelian tersebut secara online</p>

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023