

Lampiran 1. Pedoman Wawancara dan Jawaban Informan

**PEDOMAN WAWANCARA DAN JAWABAN INFORMAN**

Pertanyaan	Jawaban Bapak Mohammad Nurullah Kepala Cabang Expres Bahari
1. Kapan awal berdirinya PT.SIM	Kalau untuk PT.SIM sendiri berdiri sejak tahun 1990 dari PT. pelayaran SIM ini merintis dari bawah dari tahun 1990 pada saat itu PT. SIM sendiri masih memiliki 1 kapal hingga terus berkembang sampai saat ini ada 9 kapal yang kami pegang sendiri”
2. Kapan penyeberangan kapal laut Expres Bahari Lintas kalianget kangean	“Kalau untuk dikalianget sendiri kita baru mulai penyeberangan sejak tahun 2009 pada saat itu kita melyani rute kalianget-kangean-sapeken namun untuk penumpang dari sapeken itu kurang maksimal sehingga kurang memenuhi operasional kita dimana sejak saat itu kita putuskan untuk beroperasi hanya melayani penyebrangan lintas kalianget-kangean”
3. Seperti apa strategi pemasarab penjualan tiket yang dilakukan oleh PT.SIM Cabang Kalianget	“Untuk penjualan tiket sendiri kami dari awal beroperasi menggunakan tiket manual dan kami kembangkan dievaluasi lebih lanjut hingga sekarang kita sudah megunakan se E-tiket tujuan kami dengan adanya E-tiket ini untuk memudahkan konsumen/pelanggan kami”
4. Metode seperti apa yang digunakan dalam penjuala tiket secara online dan offline	<p>“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”</p> <p>“Untuk penjualan tiket secara offline menjaga masyarakat yang kurang memahami elektronik dan belum bias mengakses aplikasi Expres mobile jadi mereka tetap melakukan pembelian</p>

	<p>langsung keloket dimana kita adakan pembelian malam sebelum hari H pemberangkatan kapal dan mendaftarkan asuransi jiwanya asuransi pas pelabuhannya yang harus sesuai dengan identitas penumpang”</p>
<p>5. Bagaimana prosedur dalam penjualan tiket yang dilakukan oleh cabang kalianget</p>	<p>“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”</p>
<p>6. Sejak tahun berapa Bapak Mohammad Nurullah di angkat menjadi ketua kepala cabang ekspres bahari kalianget-kangean</p>	<p>“Kalau saya sendiri masih baru pada tahun 2020 sebelumnya saya bertugas dibagian tikecting makanya sedikit banyak lebih memahami tentang prosedur tiket”</p>
<p>7. Siapa yang memiliki wewenang untuk mengatur dalam melakukan strategi penjualan tiket tersebut</p>	<p>“Untuk wewenang tiket online dari pusat kita punya LT Aplikasi, yang mengelola E-tiket kita, maka tugas kita dicabang wewenangnya hanya konfirmasi saja ketika ada kendala kita tetap konfirmasi ke kantor pusat kami, memang wewenang penuh”</p>
<p>8. Apakah Bapak Mohammad Nurullah selaku kepala cabang ekspres bahari dikalianget memiliki wewenang untuk mengatur dalam melakukan strategi penjualan tiket</p>	<p>“Untuk wewenang saya ada, namun kami tetap menyesuaikan wewenang dari perusahaan induk akan tetapi untuk wewenang saya dicabang saya tetap mengatur dalam setiap bidang dari struktur kapal ekspres bahari”</p>
<p>9. Mengapa strategi penjualan tiket lebih memilih rute penyebrangan kalianget-kangean sedangkan ada beberapa pulau yang di lewati waktu penyebrangan kapal ekspres bahari</p>	<p>“Untuk rute kita sendiri kita ambil trayek hanya kalianget-kangean tidak jauh sama seperti yang saya jelaskan tadi dimana awal mula kita beroperasi ada tiga rute kalianget-kangean sapeken untuk kita melewati pulau sapudi pulau raas pulau</p>

	<p>gua-gua sampai kekangean itu emang 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”</p>
<p>10. Dimana alamat kantor cabang expres bahari kalianget</p>	<p>“Jl. Raya Kalianget NO.45 di Dusun Kalianget Barat Kec. Kalianget”</p>
<p>11. Bagaimana strategi yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan agar dari volume penjualan tersebut banyak terjual</p>	<p>“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”</p>
<p>12. Untuk mengapdate informasi itu sendiri media apa yang digunakan</p>	<p>“Untuk mengapdate itu sendiri kita melalui media sosial ada untuk tindakan sendiri kita pasang bener di jalan an untuk media sosial kami menggunakan Instagram, facebook, whatsapp dimna kita apdute terus namanya jasa pelayanan kita jual jasa kita sosialisasikan kepada calon penumpang”</p>
<p>13. Apa kekuatan yang dimiliki PT.SIM Expres Bahari dalam melakukan strategi penjualan tiket</p>	<p>“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 evaluasiterus dari tahun ketahun emang banyak dari luar kota bahkan dari luar negeri juga ada karena membaca aktivitas masyarakat kangean itukan banyak keluar kota banyak yang keluar negeri makanya kami adakan E-tiket itu dimana lebih mempermudah masyarkat”</p>

<p>14. Kelemahan apa yang sangat mempengaruhi pada PT.SIM terhadap strategi penjualan tiket</p>	<p>“Untuk kelemahan sendiri dari kami mungkin lebih ke sjejul jadwal dan revan 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 denga 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”</p>
<p>15. Ancaman apa yang terjadi dilokasi penjualan tiket ataupun kendala disaat pembayaran tiket</p>	<p>“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 penjulan 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”</p>
<p>16. Strategi peluang apa yang dimiliki oleh PT.SIM terhadap penjualan tiket expres bahari</p>	<p>“Untuk peluang tidak jauh beda sama kekuatan karena kita ssudah evaluasi dari dulu Karena kita menggunakan system by system karena kita lebih memudahka dalam pembelian tiket kepada calon penumpang dimana juga ada plus minusnya dalam menggunakan pemesanan tiket beda dengan pemesanan tiket manual”</p>

Pertanyaan	Jawaban Bapak Ach Suroto Marketing Tiket Expres Bahari
1. Kapan Bapak Ach Suroto menjalani jabatan sebagai marketing tiket kapal ekspres bahari	“Saya diangkat awal mula dari ticketing pada tahun 2019 karena kemaren ada pandemi covid jadi karyawan PHK dan di istirahatkan setelah di istirahatkan bapak mohammad nurullah di angkat menjadi kepala cabang”
2. Apakah untuk pembelian tiket yang menggunakan aplikasi tersebut disediakan langsung dari pusat PT.SIM apa disediakan dari cabang Expres Bahari kalianget	“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 offlen 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”
3. 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 kalianget	“Kalau untuk online itu langsung masuk ke kantor kepusat di online harga tiker 212 jadi total 212 itu harganya langsung masuk kepusat tapi di sini kan diminta pas pelabuhan jadi waktu pas pelabuhan tidak masuk ke kantor kita Cuma kita bantumnjualkan jadi pelindonya jadi kalau misalkan tiket sendiri yang online masuk langsung kepusat sedangkan yang offline masuk disini dan dikelola di kantor cabang baru di transfer kepusat”
4. Ada berapa ticketing yang bertugas melakukan prosedur transaksi dalam penjualan tiket kapal ekspres bahari	”Dulu ticketing ada 2 tapi sekarang hanya satu tapi di backup dengan saya, kalau online langsung dari pusat kalau yang offline yang diloket kita dibantu dengan accounting dan kasir buat penukaran tiket yang online untuk penumpangnya”
5. Dimana tempat pemesanan tiket ekspres bahari secara online dan	“Untuk yang online bias mulai pemesanan dimana saja di rumah juga

offline	bias menggunakan aplikasi tersebut Untuk yang offline bias menghubungi lewat WA marketing atau datang langsung ke kantor bias juga waktu hari H langsung ke loket pemesanan tiket”
6. Mengapa dalam prosedur penjualan tiket lebih mengutamakan pembelian dari aplikasi dibandingkan pembelian langsung ke loket	“kalau di aplikasi lebih praktis/kekinian kalau offline kita harus mengantri di loket dulu kalau di aplikasi dirumah juga bias melakukan pemesanan bisa memilih kursi sesuai yang diinginkan kalau pemesanan di loket antriannya yang sangat panjang apalagi disaat trik matahari yang sangat panas”
7. Bagaimana strategi penjualan yang dilakukan dalam upaya 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”
8. Strategi apa yang digunakan untuk menjadikan kekuatan tersendiri dalam strategi penjualan tiket tersebut	“kalau dari strategi marketing disini gimana caranya masyarakat itu update terus tahu tentang informasi kita karena yang dibutuhkan masyarakat itu informasi keberangkatan
9. Apakah kelemahan yang ada dalam 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”
10. Apa ancaman yang terjadi dalam strategi penjualan tiket tersebut	“ancaman sendiri itu dari kompetitor pesaing kalau kompetitor kita dikalanganet 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

<p>11. Peluang apakah yang digunakan dalam meningkatkan volume penjualan tiket</p>	<p>pembelian secara online terserah dari penumpang memilih tempat duduk tidak diatur dari kantor”  “peluangnya masih dari aplikasi yang melakukan penjualan melalui aplikasi kalau kapal lainkan belum ada yang menggunakan aplikasi selain itu untuk meningkatkan volume penjualan yaitu dari pelayanan yang baik”</p>
--	---

<p>Pertanyaan</p>	<p>Jawaban Masyarakat atau Penumpang Kapal Expres Bahari</p>
<p>1. Sejak Kapan pertama kali saudara menggunakan kapal expres bahari</p>	<p>“saya menggunakan expres bahari pertama kali waktu mengantar anak saya kepondok dan melakukan pembayaran masih secara manual di loket pelabuhan saya merasa nyaman menggunakan kapal exspres 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”(Ibu Rummiati)</p>
<p>2. Apakah ada arahan atau cara bagi yang kurang memahami cara menggunakan untuk pemesanan tiket secara online dari pihak ABK PT.SIM cabang kalianget</p>	<p>“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”(Riyan)</p>
<p>3. Dimana saudara melakukan transaksi pembayaran tiket expres bahari</p>	<p>“Saya menggunakan pembayaran lewat DANA agar lebih mempermudah untuk pengambilan tiket di loket dengan hanya menunjukkan barcode kepada penjaga loket” (Ataul Harsani)</p>

4. Mengapa saudara lebih memilih menggunakan jasa ekspres bahari dibandingkan dengan kapal lain yang harga tiketnya lebih murah dari pada harga tiket ekspres bahari	“karena saya tidak tahan berlama-lama dikapal selain itu saya juga sering mabuk jadi kalau naik ekspres 4 jam sudah sampai ketujuan” (ibu zainab)
5. Apakah menurut saudara ABK selalu memberikan respon yang baik dan cepat dalam melayani penumpang	“Sangat ramah karena di pintu kapal sudah di Tanya ruangan tempat duduk hingga di antar ke nomer kursi yang sudah sesuai dengan tiket saya” (nurfaiz)
6. Bagaimana menurut saudara mengenai pembelian tiket ekspres bahari	“menurut saya untuk pembelian tiket sangat sulit sehingga saya menyuruh anak saya untuk memesan tiket terlebih dahulu sebelum hari H pemberangkatan kapal” (maftuha)
7. Bagaimana menurut saudara terhadap fasilitas kapal ekspres bahari	“Fasilitas sangat baik,nyaman dan aman”(Nurul ali wafa)
8. Apakah anda merasa nyaman menggunakan kapal ekspres bahari	“Tempat yang sangat bersih dan juga sangat teratur untuk tempat duduk penumpang dibandingkan dengan kapal lain yang berebutan untuk mendapatkan tempat duduk”(risaldi)
9. Apa kelemahan yang terjadi menurut saudara selama menggunakan kapal ekspres bahari	“pernah waktu cuaca buruk naik ekspres dan sampai setengah perjalanan mesinnya mati sehingga penumpang menjadi panik dan lumayan lama menunggu perbaikan mesin saat mesin sudah di perbaiki kembali melanjutkan perjalanan”(ibu siti aminah)
10. Apa kekuatan yang lebih memicu untuk saudara lebih memilih menaiki kapal ekspres bahari	“Kecepatan kapal lebih cepat dibandingkan kapal lain”
11. Ancaman apa menurut saudara yang merasa kurang nyaman saat memilih menggunakan kapal ekspres bahari	“Pada saat ombak besar karena goncangan kapal yang sangat tinggi sehingga membuat saya mabok. (misriya)
12. Apakah saudara merasa nyaman terhadap pelayanan penjualan tiket ekspres bahari	“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



	<p>bahwa tiket sudah habis sehingga dari masyarakat atau dari saya sendiri tidak tergesa-gesa untuk terus mengantri untuk membeli tiket”(ismawati)</p> <p>“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”(Rusdiana)</p>
--	--



Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian

**DOKUMENTASI PENELITIAN**



Wawancara Bersama Bapak Mohammad Nurulla  
Kepala Cabang Expres Bahari Kalianget

MADURA



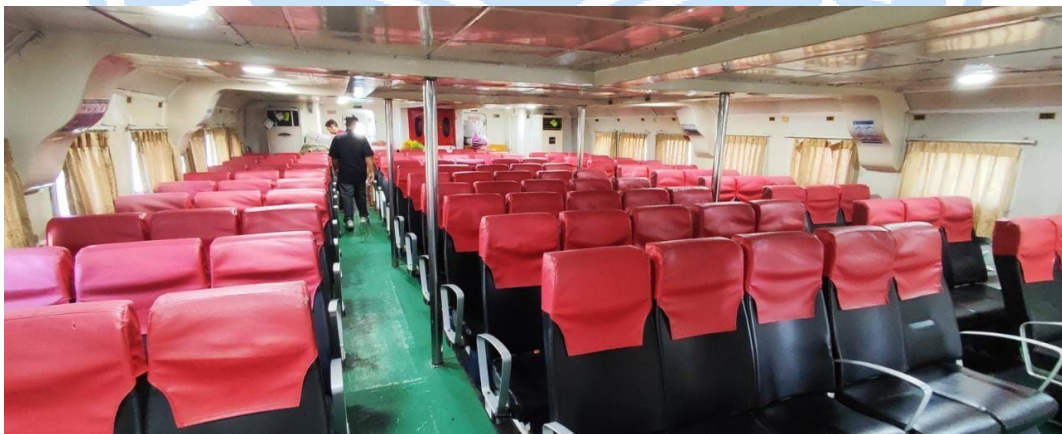
Wawancara Bersama Ibu Retno



Wawancara bersama Bapak Ach Suroto  
Marketing Expres Bahari



Observasi pengamatan kapal Ekspres Bahari  
Pada Saat pengecekan barkode



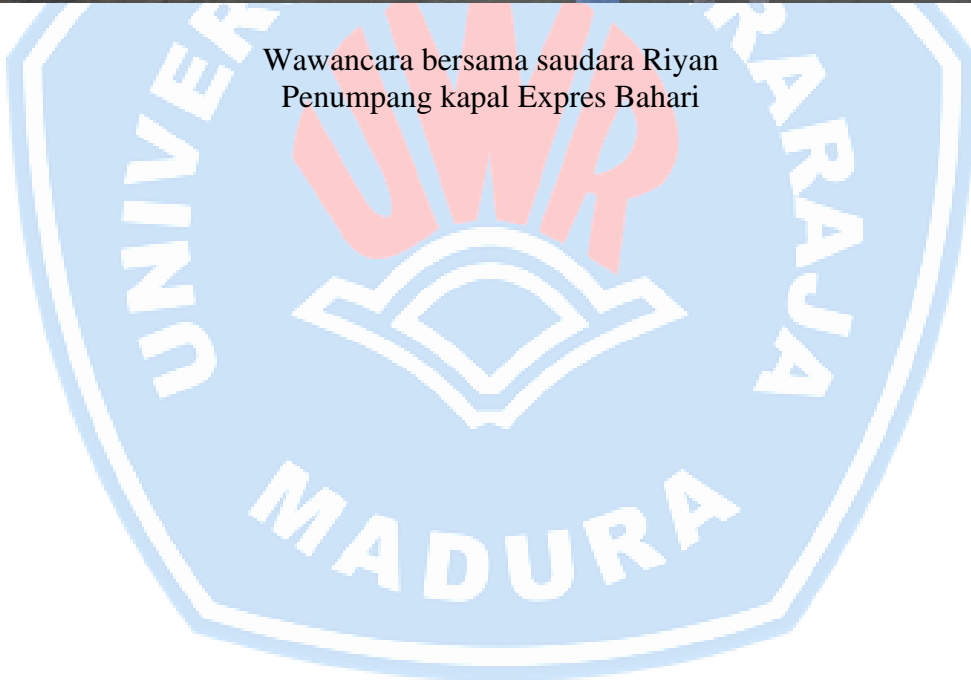
Observasi pengamatan diatas kapal  
Ekspres Bahari



Observasi pengamatan kapal  
Dipelabuhan kalianget



Wawancara bersama saudara Riyan  
Penumpang kapal Expres Bahari





Wawancara bersama saudara Rusdiana  
Penumpang Kapal Ekspres Bahari





Wawancara bersama ABK Expres Bahari



Wawancara bersama Bapak Ataul Harsani penumpang kapal ekspres bahari



Wawancara bersama ismayanti penumpang kapal Ekspres Bahari

Lampiran 3. Surat Keterangan Riset

**SURAT KETERANGAN RISET**



**PT.SIM EXPRES BAHARI**

**Jl. Raya Kalianget No.45 Dusun, Kalianget Barat - Kec.  
Kalianget Barat, 69471**

**SURAT KETERANGAN SELESAI RISET**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MOHAMMAD NURULLAH  
Jabatan : KETUA CABANG  
Alamat : Jl. Raya Kalianget No.45 Kalianget

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : FATIMAH  
Npm : 719212929  
Asal Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS WIRARAJA  
Jurusan : MANAJEMEN  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Telah melaksanakan riset PT.SIM Sakti Inti Makmur untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul "**STRATEGI PENJUALAN TIKET PADA EXPRES BAHARI DI PT. SIM (Sakti Inti Makmur)**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan mestinya

Sumenep, 17 juli 2023  
Kepala Cabang PT.SIM

  
Mohammad nurullah

Lampiran 4. Hasil Cek Plagiasi

**HASIL CEK PLAGIASI**

**FORM PLAGIARISME SKRIPSI**

Nama : Fatimah  
NPM : 719212929  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Strategi Penjualan Tiket Pada Expres Bahari di PT. SIM (Sakti Inti Makmur)

Telah melakukan cek plagiasi skripsi dengan tingkat **similarity 25%**.  
Apabila dikemudian hari terdapat ketidak sesuaian tingkat similarity, maka saya siap bertanggung jawab dan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Sumenep, 13 September 2023

Mahasiwa	Admin Plagiasi
 <b>FATIMAH</b> NPM. 719212929	 <b>FATHORRAHMAN, S.E., M.M</b> NIDN. 0710089302

## FORM PLAGIARISME ARTIKEL

Nama : Fatimah  
NPM : 719212929  
Program Studi : Manajemen  
Judul Artikel : Strategi Penjualan Tiket Pada Expres Bahari di PT. SIM (Sakti Inti Makmur)

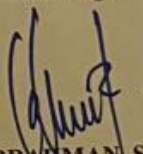
Telah melakukan cek plagiasi artikel dengan tingkat **similarity 23%**.  
Apabila dikemudian hari terdapat ketidak sesuaian tingkat similarity, maka saya siap bertanggung jawab dan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Sumenep, 13 September 2023

Mahasiwa

  
**FATIMAH**  
NPM. 719212929

Admin Plagiasi

  
**FATHORRAHMAN, S.E., M.M**  
NIDN. 0710089302