

**ANALISIS PENERAPAN BAURAN PEMASARAN 7P
PADA PELAYANAN JASA KAPAL TUNDA
PT PELINDO MARINE SERVICE
KOTA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Ika Dewi Setia Sari

NIM : 40011321650035

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

**ANALISIS PENERAPAN BAURAN PEMASARAN 7P
PADA PELAYANAN JASA KAPAL TUNDA
PT PELINDO MARINE SERVICE
KOTA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Ika Dewi Setia Sari

NIM : 40011321650035

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

(QS. Al-Insyirah 94: Ayat 6)

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ

Maka nikmat Tuhan kamu manakah yang kamu dustakan

(QS. Ar-rahman 55)

“Sesungguhnya pertolongan akan datang bersama kesabaran.”

- HR. Ahmad

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT,

sementak karya tugas akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua Ibunda dan Ayahanda tercinta, Bunda Rumaikah dan Ayah Imam Hudi Prayitno. Terima kasih atas semua yang telah kalian berikan secara ikhlas dan tulus kebersamai tanpa mengharapkan apapun.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Laporan Tugas Akhir : Analisis Penerapan Bauran Pemasaran 7P Pada
Pelayanan Jasa Kapal Tunda PT Pelindo Marine
Service Kota Surabaya.

Nama : Ika Dewi Setia Sari

Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650035

Program Studi : D4 Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

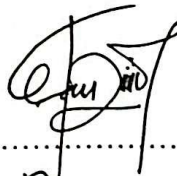
Dosen Pembimbing:

Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP.197009251994032001

()

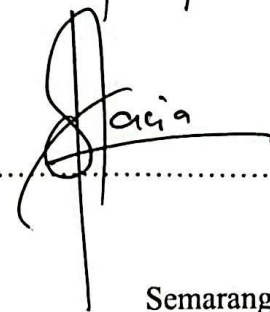
Dosen Penguji 1:

Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si.
NIP.H.7.196705142018082001

()

Dosen Penguji 2:

Stacia Reviany Mege, S.E, M.S.M
NIP.199107092018072001

()

Semarang, 22 Juli 2025
Ketua Program Studi

()
Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Dewi Setia Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650035
Tempat/Tanggal Lahir : Lamongan, 10 Agustus 2003
Program Studi : D4 Manajemen dan Administrasi Logistik
Alamat : Jl Raya Trisulo No 338, Kediri, Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul **“Analisis Penerapan Bauran Pemasaran 7P Pada Pelayanan Jasa Kapal Tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya”** adalah benar-benar hasil karya tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasi sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 22 Juli 2025

Pembuat pernyataan



Ika Dewi Setia Sari

NIM. 40011321650035

ABSTRAK

PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya merupakan anak perusahaan dari Subholding PT Pelindo Jasa Maritim atau SPJM Saat ini. PT PMS Kota Surabaya menyediakan berbagai layanan maritim mulai dari jasa pemanduan dan penundaan kapal, keagenan kapal, dan Fasilitas perbaikan serta pemeliharaan kapal. Pelayanan jasa kapal tunda PT PMS Kota Surabaya mengalami penurunan penjualan pada tahun 2023-2024 dapat dilihat dari jumlah pergerakan kapal tunda yang beroperasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis bauran pemasaran pada pelayanan jasa kapal tunda PT PMS Kota Surabaya serta kendala yang dihadapi perusahaan. Penulis menggunakan metode kualitatif yaitu dengan cara wawancara, dokumentasi dan observasi sebagai teknik pengumpulan datanya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa kapal tunda PT PMS Kota Surabaya menerapkan bauran pemasaran (*marketing mix*) 7P mampu meningkatkan penjualan pelayanan jasa kapal tunda. Adapun penerapan bauran pemasaran 7P diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa kapal tunda, memberikan harga yang kompetitif dengan negosiasi terbuka, memiliki tempat lokasi yang strategis dekat dengan Pelabuhan dan memiliki akses mudah, melakukan promosi menggunakan media sosial, maintenance pelanggan dan kegiatan yang berorientasi pelayanan masyarakat, strategi SDM melalui proses *recruitment* yang ketat serta kegiatan pemberdayaan dan pelatihan, strategi proses dengan menggunakan prosedur yang runtut, serta strategi bukti fisik memiliki berbagai jenis kapal tunda yang dibekali fasilitas modern.

Kata Kunci: Bauran Pemasaran, Strategi Pemasaran, Logistik

ABSTRACT

PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya is a subsidiary of the current PT Pelindo Jasa Maritim or SPJM Subholding. PT PMS Surabaya City provides a variety of maritime services ranging from ship guiding and delaying services, ship agency, and ship repair and maintenance facilities. PT PMS Surabaya City tugboat services experienced a decline in sales in 2023-2024 can be seen from the number of tugboat movements that operate. The purpose of this study is to determine the marketing mix analysis on PT PMS tugboat services in Surabaya City and the obstacles faced by the company. The author uses qualitative methods, namely by means of interviews, documentation and observation as data collection techniques. The results of this study indicate that the tugboat service of PT PMS Surabaya City applying the 7P marketing mix is able to increase sales of tugboat services. The application of the 7P marketing mix includes improving the quality of tugboat services, providing competitive prices with open negotiations, having a strategic location close to the Port and having easy access, promoting using social media, customer maintenance and community service-oriented activities, HR strategies through a rigorous recruitment process and empowerment and training activities, process strategies using coherent procedures, and physical evidence strategies have various types of tugboats equipped with modern facilities.

Keyword: Marketing Mix, Marketing strategy, Logistic

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Mahas Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Penerapan Bauran Pemasaran 7P Pada Pelayanan Jasa Kapal Tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi di Universitas Diponegoro. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Pogram Studi Manajemen dan Administasi Logistik, Dosen Wali, dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan kemudahan selama masa studi berlangsung, serta telah memberikan bimbingan selama proses persiapan hingga penyusunan Tugas Akhir
4. Dr.Dra. Luluk Fauziah, M.Si. sebagai Dosen Penguji I dan Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M. sebagai Dosen Penguji II yang dengan segenap arahan memberikan masukan bagi perbaikan Tugas Akhir peneliti
5. Seluruh Dosen Program Studi D4 - Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Bapak Dany Preistian selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan banyak ilmu selama penelitian berlangsung.

7. Seluruh Bapak/Ibu dan karyawan PT Pelindo Marine Service Surabaya khususnya pada departemen komersial yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Ayahanda Imam Hudi Prayitno dan Ibunda Rumaikah yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang terbaik, pelukan terhangat, cinta kasih terbesar, tetesan keringat, dan tenaga pikiran yang tiada henti kalian berikan, dalam setiap perjalanan hidup penulis.
9. Seluruh rekan - rekan angkatan 2021 serta kerabat saya yang selalu memberikan doa dan semangat dalam membuat tugas akhir.

Didalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari materi ataupun Teknik penyajian, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Saya berharap tugas akhir ini membantu menambahkan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis maupun pembaca lainnya. Akhir kata saya ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah berusaha dalam penyusunan tugas akhir ini.

Semarang, 11 Juli 2025



Ika Dewi Setia Sari

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	13
2.1.3 Manajemen Logistik	17
2.1.4 Transportasi Laut.....	23
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	28
2.3 Alur Kerangka Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Pendekatan Penelitian	42
3.2. Fokus dan Lokus Penelitian	43
3.2.1. Fokus Penelitian	43
3.2.2. Lokasi Penelitian	43
3.3. Fenomena Penelitian	44

3.4. Sumber Data Penelitian	46
3.5. Penentuan Informan Penelitian	47
3.6. Instrumen Penelitian.....	48
3.7. Teknik Pengumpulan Data	49
3.8. Teknik Analisis Data	50
3.9. Triangulasi Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1. Profil Perusahaan PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.....	54
4.1.2. Visi dan Misi PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya	55
4.1.3. Lokasi Perusahaan	56
4.1.4. Struktur Organisasi PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.....	56
4.1.5. Layanan yang ditawarkan PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya	60
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62
4.2.1. Analisis Penerapan Bauran Pemasaran 7P Pada Pelayanan Jasa Kapal Tunda PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.....	62
4.2.2. Kendala Dalam Pelayanan Jasa Kapal Tunda Pada PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya.....	84
4.3. Output Penelitian Terapan.....	88
BAB V PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN- LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nama Perusahaan Penyedia Jasa Kapal Tunda.....	2
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian	44
Tabel 3. 2 Informan Penelitian Pelayanan Jasa Kapal Tunda.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Total Penjualan (Pergerakan) Periode Tahun 2022–2024	3
Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian	41
Gambar 3. 1 Langkah Teknik Analisis Data Kualitatif.....	52
Gambar 4. 1 logo PT Pelindo Marine Service	54
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Departemen Komersial dan Operasional	59
Gambar 4. 3 Kapal Tunda KT Jayanegara 304.....	65
Gambar 4. 4 Dasar penetapan Tarif Pelayanan Jasa Kapal Tunda	69
Gambar 4. 5 Lokasi Kantor PT PMS Kota Surabaya.....	71
Gambar 4. 6 Flowchart SOP Pelayanan Pelanggan	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	96
Lampiran 2 Hasil Turnitin.....	105
Lampiran 3 Biodata Peneliti.....	106
Lampiran 4 Surat Keterangan Izin Penelitian	107
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	108