

BAB II

GAMBARAN UMUM PT PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI)

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum perusahaan PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) yang meliputi sejarah berdirinya PT. PELNI, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, armada dan rute keberangkatan, struktur organisasi dan deskripsi tugas dari PT. PELNI serta identitas responden.

2.1 Sejarah PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang transportasi laut dibawah Kementerian Perhubungan Indonesia. Usaha pokok PT. Pelni adalah menyediakan jasa angkutan transportasi laut yang meliputi jasa angkutan penumpang dan jasa angkutan muatan barang antar pulau. PT. Pelni mengoperasikan 25 kapal penumpang dengan kapasitas seluruhnya berjumlah 36.913 penumpang dan 4 unit armada kapal barang dengan total bobot mati berjumlah 1.200 ton. Untuk mengakomodasi wilayah Indonesia yang terdiri dari 17.503 pulau, dibutuhkan sarana transportasi laut untuk menghubungkan pulau-pulau, sesuai SK Dirjen Perla No. AT 55/I/8/DJPL

Sebagaimana dikutip dari Pedoman Perilaku (Code of Conduct) PT Pelni, PT Pelni dibentuk melalui Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum tanggal 5 September 1950 yang isinya mendirikan Yayasan Penguasaan Pusat Kapal-kapal (PEPUSKA).

Pendirian Yayasan PEPUSKA diawali dari penolakan Pemerintah Belanda atas permintaan Indonesia untuk mengubah status maskapai pelayaran Belanda yang beroperasi di Indonesia, N.V. K.P.M (Koninklijke Paketvaart Matschappij) menjadi Perseroan Terbatas (PT) serta menginginkan agar kapal-kapal KPM dalam menjalankan operasi pelayarannya di perairan Indonesia menggunakan bendera Merah Putih, namun Pemerintah Belanda dengan tegas menolak permintaan yang diajukan oleh Pemerintah Indonesia.

Dengan modal awal 8 (delapan) unit kapal dengan total tonage 4.800 DWT (death weight ton), PEPUSKA berlayar berdampingan dengan armada KPM yang telah berpengalaman lebih dari 50 tahun. Persaingan benar-benar tidak seimbang, karena armada KPM selain telah berpengalaman, jumlah armadanya juga lebih banyak serta memiliki kontrak-kontrak monopoli. Akhirnya pada 28 April 1952 Yayasan PEPUSKA resmi dibubarkan. Pada saat yang sama didirikanlah PT PELNI dengan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor M.2/1/2 tanggal 28 Februari 1952 dan No. A.2/1/2 tanggal 19 April 1952, serta Berita Negara Republik Indonesia No. 50 tanggal 20 Juni 1952.

Presiden Direktur Pertama yang diangkat adalah R. Ma'moen Soemadipraja (1952-1955). Delapan unit kapal milik Yayasan PEPUSKA diserahkan kepada PT PELNI sebagai modal awal. Karena dianggap tidak mencukupi maka Bank Ekspor Impor menyediakan dana untuk pembelian kapal sebagai tambahan dan memesan 45 coaster dari Eropa Barat. Ketika menunggu

datangnya *coaster* yang dipesan dari Eropa, PT Pelni menyewa kapal-kapal asing yang terdiri dari berbagai bendera. Langkah ini diambil untuk mengisi trayek-trayek yang ditinggalkan KPM. Setelah itu satu persatu kapal-kapal yang disewa itu diganti dengan *coaster* yang datang dari Eropa dan kemudian ditambah lagi dengan kapal-kapal perang yang telah berhasil Indonesia diambil alih dari Jepang.

Status PT Pelni mengalami dua kali perubahan. Pada tahun 1961 Pemerintah menetapkan perubahan status dari Perusahaan Perseroan menjadi Perusahaan Negara (PN) dan dicantumkan dalam Lembaran Negara RI No. LN 1961. Kemudian pada tahun 1975 status perusahaan diubah dari Perusahaan Negara (PN) menjadi Perseroan terbatas (PT) Pelni sesuai dengan Akte Pendirian No. 31 tanggal 30 Oktober 1975. Perubahan tersebut dicantumkan dalam Berita Negara RI No. 562-1976 dan Tambahan Berita Negara RI No. 60 tanggal 27 Juni 1976. Seiring dengan perjalanan waktu dan perkembangan usaha, perusahaan mengalami beberapa kali perubahan bentuk Badan Usaha. Pada tahun 1975 berbentuk Perseroan sesuai Akta Pendirian Nomor 31 tanggal 30 Oktober 1975 dan Akte Perubahan Nomor 22 tanggal 4 Maret 1998 tentang Anggaran Dasar PT. Pelni yang diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 16 April 1999 Nomor 31 tambahan Berita Negara Nomor 2203.

Kantor cabang PT. Pelni Semarang mulai melakukan kegiatannya pada tahun 1975, yang terletak di Jalan Mpu Tantular 27. Semula kantor PT Pelni Semarang ditempati oleh NV Bouw Maatschapij, yaitu sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Ekspedisi Muatan Kapal Laut namun diambil oleh Pemerintah

Daerah dikarenakan posisinya berada di tepi sungai yang strategis dan dilalui oleh kapal dengan ukuran besar sehingga kapal dapat merapat dan melakukan bongkar muat di depan kantor. PT. Pelni Semarang

2.1.2 Visi dan Misi PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)

2.1.2.1 Visi

Visi adalah suatu pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan - tujuan perusahaan dan tentang apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang. Pentingnya visi bagi perusahaan adalah untuk memberikan orientasi pada masa depan perusahaan, menjamin kesinambungan kepemimpinan organisasi perusahaan, dan memberikan komitmen tinggi dari seluruh jajaran lingkungan perusahaan. Visi yang ingin dicapai oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) adalah 'Menjadi Perusahaan Pelayaran Yang Tangguh dan Memiliki Jaringan Nasional Yang Optimal.

Visi tersebut mencanangkan PT Pelni mampu membuat layanan transportasi pelayaran yang tangguh dan optimal yang sesuai dengan *Good Corporate Governance* (GCG):

- Tangguh sebagai *Center of excellence* usaha pelayaran nasional, yang meliputi sumber daya manusia, produksi, distribusi, pelayanan dan keselamatan dan kesehatan lingkungan.
- Optimal dalam meningkatkan penjualan, guna pendapatan perusahaan serta memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian tiket. PT

Pelayaran Nasional Indonesia sebagai ikon dari kesuksesan bisnis pelayaran Indonesia

- Optimal dalam meningkatkan kualitas perusahaan PT PELNI melalui VOIP. VOIP adalah teknologi media internet untuk melakukan komunikasi suara jarak jauh secara langsung.
- Optimal dengan mengedepankan *service*, dengan mengedepankan pelayanan pengguna jasa angkutan kapal PELNI.
- Optimal dalam memiliki jaringan trayek Nusantara yang optimal, melalui kerjasama dengan Pemerintah ataupun swasta untuk mengembangkan perusahaan dan siap bersaing dengan kompetitor.

2.1.2.2 Misi

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi. Pentingnya misi bagi perusahaan adalah sebagai arah usaha dalam mencapai visi, memfokuskan langkah – langkah yang akan diambil, dan membantu mencegah karyawan agar tidak salah melangkah. Misi juga menjembatani penjabaran visi ke dalam tujuan organisasi, dapat memberikan informasi bagaimana visi akan diwujudkan. Dan yang paling utama misi tersebut sudah menggambarkan tugas dan fungsi organisasi.

Misi yang berusaha dilakukan oleh PT. PelnI adalah

- Mengelola dan mengembangkan angkutan laut guna menjamin aksesibilitas masyarakat untuk terwujudnya wawasan nusantar

- Meningkatkan kontribusi pendapatan bagi Negara, karyawan serta berperan di dalam pembangunan lingkungan dan pelayanan kepada masyarakat.
- Menerapkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG)

2.1.3 Arti Logo PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)

Logo merupakan suatu gambar atau sketsa dengan arti tertentu, dan mewakili suatu arti dari perusahaan, daerah, organisasi, produk, negara, lembaga, dan hal lainnya membutuhkan sesuatu yang singkat dan mudah diingat sebagai pengganti dari nama sebenarnya. Logo harus memiliki filosofi dan kerangka dasar berupa konsep dengan tujuan melahirkan sifat yang berdiri sendiri atau mandiri.

Gambar 2. 1
Logo PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)



Sumber: PT. Pelayaran Nasional Indonesia Semarang, 2019

Kolaborasi antara warna merah dan putih pada logo PT.PELNI melambangkan warna bendera Indonesia yaitu merah dan putih. Mencerminkan suatu kesatuan yaitu bangsa Indonesia, PT.Pelni mempunyai sebuah cita-cita yang luhur yaitu melalui pelayaran dapat menghubungkan dan menyatukan Indonesia yang meliputi kepulauan dari Sabang hingga Merauke.

2.1.4 Budaya Perusahaan

Dalam mencapai visinya PT. Pelni berkomitmen untuk menerapkan Tata Nilai Utama (core value) sebagai berikut :

- *Integrity*

Setiap Insan pelni harus bertindak dengan integritas (kejujuran, konsisten, komitmen, berani dan dapat dipercaya) dalam rangka mencapai keunggulan dalam kinerja berdasRencanan Kerja dan Anggarann tuntutan stakeholder

- *Service Excellence*

Fokus pada pelanggan untuk memberikan pelayanan prima dan memastikan produk/jasa yang dikerjakan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan

- *Continuous Learning*

Setiap Insan Pelni harus mampu mentraformasikan dirinya secara berkelanjutan, berdasarkan tuntutan yang sedang maupun akan terjadi

- *Careness*

Menjaga keselamatan, keamanan dan kesehatan lingkungan untuk pekerja, mitra kerja, pelanggan maupun masyarakat pada umumnya.

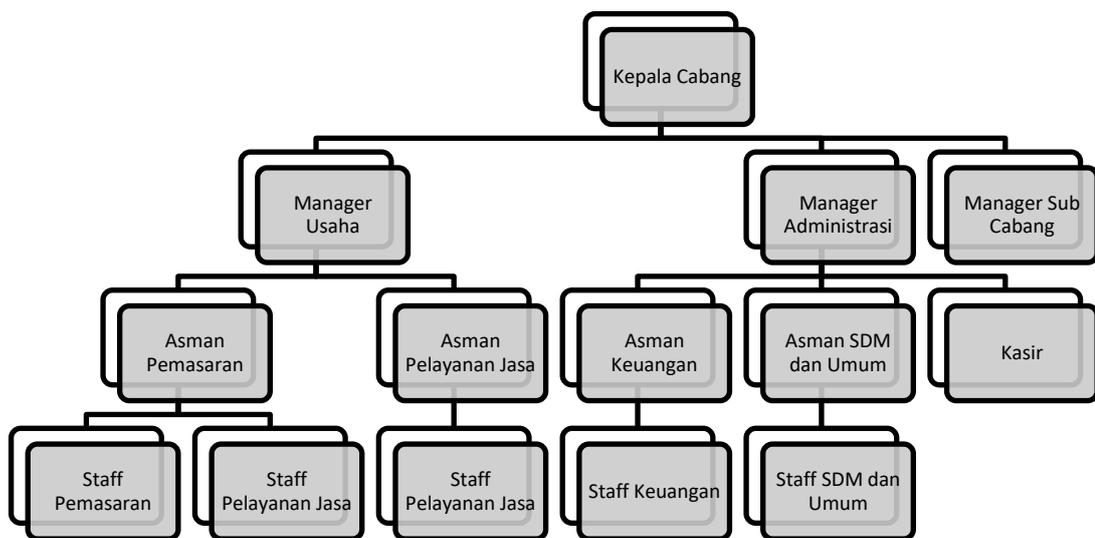
2.2 Struktur Organisasi PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)

Semarang

Setiap perusahaan merupakan sebuah organisasi. Dalam merumuskan organisasi dengan penekanan dibutuhkan kerjasama yang terkoordinasi, dengan

menekankan pentingnya pembagian tugas sesuai keahlian masing-masing anggota organisasi. Struktur organisasi menentukan bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal.

Gambar 2. 2
Struktur Organisasi PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Semarang



Sumber: PT. Pelayaran Nasional Indonesia Semarang, 2019

2.3 Deskripsi Tugas

Deksripsi pekerjaan dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi di atas yaitu:

2.3.1 Kepala Cabang

1. Menyiapkan konsep rencana kerja jangka panjang, menengah, pendek dan program kerja perusahaan di cabang
2. Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan pelaporan bidang bidang perencanaan, pendayagunaan dan pengembangan usaha cabang

3. Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan pelaporan bidang administrasi cabang
4. Mengorganisir dan mengendalikan efektivitas serta efisiensi kegiatan *property management*, meliputi bidang perencanaan, pendayagunaan, dan pengembangan usaha serta administrasi cabang
5. Memantau dan mengkoordinir penyelenggaraan kegiatan bidang perencanaan, pendayagunaan dan pengembangan serta administrasi di kantor sub cabang
6. Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan cabang, yang meliputi kegiatan : perencanaan, pendayagunaan dan pengembangan usaha serta administrasi cabang
7. Mengorganisir dan mengendalikan pengelolaan SDM pelaksana kegiatan di cabang
8. Mengorganisir dan mengendalikan ketertiban pengelolaan administrasi kegiatan cabang
9. Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan pengelolaan data, informasi dan pelaporan hasil kegiatan di cabang
10. Melaksanakan tugas tambahan dan tugas lain yang diberikan oleh atasan atau *Board of Director* (BOD)

2.3.2 Manager Usaha

1. Menyiapkan konsep rencana kerja jangka panjang, menengah, pendek dan program kerja perusahaan di bidang perencanaan, pengendalian dan pengembangan kegiatan usaha cabang
2. Menyiapkan konsep pengaturan kebijakan, kegiatan perencanaan, pengendalian dan pengembangan usaha cabang yang meliputi penyiapan administrasi, pengelolaan dan pengendalian operasional usaha cabang serta dokumen termasuk dan tidak terbatas meliputi kegiatan sebagaimana dibutuhkan dalam kegiatan pemasaran jasa perusahaan, pelayanan kapal, *Departure Control System* (DCS), pemanfaatan fasilitas kepelabuhan, penetapan dan pengendalian operasi layanan kapal sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar dicapai kinerja produksi jasa angkutan laut, on time performance kapal, kepuasan pengguna jasa (customer satisfaction), serta efektivitas dan efisiensi usaha cabang yang optimal
3. Menyelenggarakan kegiatan perencanaan, pengendalian dan pengembangan usaha cabang yang meliputi penyiapan administrasi, pengelolaan dan pengendalian operasional usaha cabang serta dokumen termasuk dan tidak terbatas meliputi kegiatan sebagaimana dibutuhkan dalam kegiatan pemasaran jasa perusahaan, pelayanan kapal, *Departure Control System* (DCS), pemanfaatan fasilitas ke pelabuhan, penetapan dan pengendalian operasi layanan kapal sesuai ketentuan yang berlaku agar dicapai kinerja produksi jasa angkutan laut, *On Time Performance*, kepuasan pengguna jasa (customer satisfaction) serta efektivitas dan efisiensi usaha cabang yang optimal

4. Memantau, mengkoordinir dan mengendalikan penyelenggaraan kegiatan perencanaan dan pengendalian kegiatan operasi pelayanan kapal perusahaan pada kantor cabang
5. Mengorganisir dan mengendalikan pengelolaan SDM pelaksana kegiatan perencanaan dan pengendalian operasional usaha cabang
6. Mengorganisir dan mengendalikan ketertiban pengelola administrasi kegiatan perencanaan dan pengendalian operasional usaha cabang
7. Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan pengelolaan administrasi usaha cabang
8. Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan pengelolaan data, informasi dan pelaporan serta laporan khusus hasil kegiatan
9. Melaksanakan tugas tambahan dan tugas lain-lain yang diberikan oleh atasan

2.3.3 Manager Administrasi

1. Menyiapkan konsep rencana kerja jangka panjang, menengah, pendek dan program kerja perusahaan di bidang administrasi keuangan
2. Menyiapkan konsep pengaturan kebijakan administrasi keuangan perusahaan termasuk pembuatan pedoman pengelolaan hutang, pencairan piutang, penempatan dana, penerimaan dan pengeluaran kas/bank berikut verifikasi bukti-buktinya, pemotongan dan penyetoran iuran pegawai, administrasi dan penyimpanan surat-surat berharga serta bukti-bukti kekayaan perusahaan

3. Mengorganisir dan mengendalikan efektivitas serta efisiensi kegiatan administrasi keuangan perusahaan
4. Memantau dan mengkoordinir penyelenggaraan kegiatan administrasi keuangan perusahaan di kantor cabang, kapal dan Sertifikat Badan Usaha (SBU)
5. Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan administrasi keuangan, termasuk pengelolaan hutang, pencairan piutang, penempatan dana, penerimaan dan pengeluaran kas/bank berikut verifikasi bukti-buktnya, pemotongan dan penyetoran iuran pegawai, administrasi dan penyimpanan surat berharga beserta bukti-bukti kekayaan perusahaan yang optimal
6. Mengorganisir dan mengendalikan pengelolaan SDM pelaksana kegiatan administrasi keuangan
7. Mengorganisir dan mengendalikan ketertiban pengelolaan administrasi kegiatan administrasi keuangan perusahaan
8. Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan pengelolaan administrasi Rencana Kerja dan Anggaran bidang administrasi keuangan
9. Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan pengelolaan data, informasi dan pelaporan hasil kegiatan administrasi keuangan perusahaan
10. Mengorganisir dan mengendalikan kegiatan administrasi Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) serta layanan umum kerumahtanggaan kantor cabang
11. Melaksanakan tugas tambahan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

2.3.4 Manager Sub Cabang Cirebon

1. Melakukan kegiatan administrasi *ticketing* (penjualan, membuat rekap dan laporan *ticketing, entry* tiket oracle)
2. Melakukan pengecekan, pemeliharaan aset kantor cabang Cirebon
3. Melakukan administrasi keuangan (membuat estimasi biaya dan melaporkan ke cabang Semarang, administrasi pembayaran telepon, listrik, air, dan pembayaran pensiun)
4. Melakukan administrasi umum (pembayaran surat pertanggungjawaban (SPJ), surat pengantar berobat, *clearence in out*)

2.3.5 Asman Pemasaran

1. Penyerahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)
2. Realisasi Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)
3. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan penjualan tiket kapal
4. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan *boarding* di pelabuhan
5. Pelaporan hasil penjualan tiket harian

2.3.6 Asman Pelayanan Jasa

1. Penyerahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)
2. Realisasi Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)
3. *Response time* atas masalah operasional
4. *Service ability performance* peralatan penunjang pelayanan
5. Tanggal akhir pelaporan Rencana Kerja dan Anggaran
6. Melaksanakan pengawasan Embarkasi(EMD)/Debarkasi(DBD)

2.3.7 Asman Keuangan

1. Penyerahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)

2. Ketepatan pelaporan perpajakan
3. Penyerahan laporan bulanan
4. Penyerahan laporan triwulan
5. Penyerahan laporan tahunan

2.3.8 Asman SDM dan Umum

1. Penyerahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)
2. Realisasi Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)
3. Penyiapan fasilitas bidang umum (pemeliharaan aset/inventaris)
4. Produktivitas Sumber Daya Manusia
5. Tanggal akhir pelaporan Rencana Kerja Dan Anggaran (RKA)
6. Pelaporan absensi

2.3.9 Kasir

1. Membuat Bukan Penerima Upah (BPU)
2. Membayar tagihan pajak
3. Membuat laporan posisi keuangan
4. Membuat daftar dan melakukan pembayaran pensiunan PELNI

2.3.10 Senior Staff SDM

1. Membuat konsep surat-surat (surat keluar cabang, nota dinas, SPJ dan pengarisipan)
2. Melakukan rekap data *set* dan inventaris cabang
3. Membuat data *check list* dan kontrol *service assets/inventaris* barang kantor
4. Kegiatan pelayanan tamu

5. Melakukan koordinasi dengan instansi Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) unit pelaksanaan sertifikasi Anak Buah Kapal (insidental)

2.3.11 Junior Staff Keuangan

1. Membuat *Joint Venture* (JV)
2. Melayani permintaan tiket, administrasi agent/travel
3. Membuat laporan tiket bulanan
4. Membuat laporan bulanan, triwulan ke kantor pusat
5. Administrasi tiket batal dan rusak

2.3.12 Junior Staff Pemasaran Jasa

1. Melaksanakan kegiatan penjualan tiket kapal penumpang
2. Mencetak laporan penjualan tiket harian

2.3.13 Junior Staff Operasi

1. Membuat surat-surat *pelk clearance* kapal
2. Mengajukan biaya uang rambu ke kapal
3. Melakukan koordinasi ke instansi Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) untuk proses *clearance*
4. Melaksnakan Embarkasi(EMB)/Debarkasi(DBD) kapal
5. Melaksanakan *clearance* kapal turis

2.3.14 Junior Officer Operasi

1. Membuat/menghitung biaya *disbursement* kapal keagenan lokal/asing
2. Membuat surat keluar untuk urusan Unit Pengelolaan Kegiatan (UPK)
3. Membuat *invoice* kapal-kapal keagenan
4. Mengurus perpanjangan sertifika kapal-kapal
5. Membuat laporan *sweeping* kapal-kapal

6. Melaksanakan koordinasi dengan instansi Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) proses *clearence*

2.3.15 Junior Office SDM dan Umum

1. Membuat dokumen/surat-surat internal
2. Kegiatan pelayanan tamu
3. Melakukan rekap data pegawai

2.3.16 Administrator Officer Keuangan

1. Mengentry data kas harian
2. Memilah dan mengarsip data kas, bank, memo dan dokumen lainnya
3. Membantu membuat laporan *ticketing* bulanan
4. Mengumpulkan data-data KP1 dan KP2 keagenan
5. Mengambil rekening koran Mandiri dan BNI
6. Mencetak dan mengarsip buku besar

2.3.17 Administrator Officer Pelayanan Jasa

1. Membuat jadwal kapal
2. Mengetik Perjanjian Kerja Bersama (PKB) masuk
3. Menyiapkan tangga kapal
4. Menghubungi petugas air PELINDO
5. Melaksanakan Embarkasi/Debarkasi
6. Mencatat laporan harian
7. Membuat laporan bulanan ke Administratur Pelabuhan PELINDO

2.3.18 Administrator Officer Operasi

1. Melengkapi nomor dokumen BL (Bill of Lading)

2. Membuat resi mualim, *cergo list*, tiket kendaraan, dan Bukan Penerima Upah (BPU)
3. Menyelesaikan *manifest*
4. Menyelesaikan laporan B60B
5. Melakukan penggandaan/arsip muatan

2.4 Armada dan Rute Angkutan Penumpang Pelni

Dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya, PT Pelni Semarang memiliki empat kapal penumpang. yaitu KM Lawit, KM Egon, KM Leuseur dan KM. Binaiya Kapal penumpang tersebut melakukan Embarkasi/ Keberangkatan (EMD) dari Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, menuju berbagai macam tujuan destinasi.

1.5 KM. Egon Pelni

KM. Egon merupakan salah satu kapal motor penumpang milik PT. Pelni. Nama KM. Egon diambil dari nama sebuah gunung yang berada di Kabupaten Sikka, Pulau Flores, NTT yaitu Gunung Egon. Gunung Egon memiliki ketinggian mencapai 1.703 mdpl.

Gambar 2. 3
KM. Egon Pelni



Sumber: PT. Pelni, 2019

Gambar 2. 4
Anjungan Kapal



Sumber: PT. Pelni, 2019

Gambar 2. 5
Ruang Nahkoda



Sumber: PT. Pelni, 2019

Gambar 2. 6
Kantin



Sumber: PT. Pelni, 2019

Gambar 2. 7
Kasur Penumpang



Sumber: PT. Pelni, 2019

Gambar 2. 8
Dek Bawah Kapal/Pintu Keluar Masuk



Sumber: PT. Pelni, 2019

2.6 Identitas Responden

Data mengenai identitas responden dimaksudkan untuk mengetahui informasi yang berkaitan erat dengan objek yang diteliti. Responden yang diambil dalam penyusunan skripsi ini adalah pengguna jasa angkutan kapal penumpang KM. Egon Pelni yang menjadi sampel penelitian. Jumlah responden sebanyak 100 orang berasal dari latar belakang yang berbeda-beda, baik dari umur, jenis kelamin, domisili, pendidikan terakhir, status perkawinan, mata pencaharian, pengeluaran per bulan dan frekuensi menggunakan dalam satu tahun. Hal-hal

tersebut akan memberikan penilaian yang berbeda oleh tiap responden mengenai citra merek, kualitas pelayanan dan keputusan penggunaan.

2.6.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin seseorang seringkali menentukan jenis dan kuantitas aktivitas termasuk untuk berpergian menggunakan kapal penumpang. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden, berikut ini disajikan data mengenai jumlah responden yang menggunakan jasa angkutan kapal penumpang KM.Egon Pelni dilihat dari jenis kelamin responden.

Tabel 2. 1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	62	62
2	Perempuan	38	38
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2.1 diatas dapat disimpulkan dari 100 responden yang diperoleh dalam penelitian ini, responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 62 orang atau sebesar 62% dari total sampel, dan 38 orang sisanya berjenis kelamin perempuan atau sebesar 38% dari total sampel. Dari jumlah tersebut, terlihat bahwa mayoritas responden penelitian berjenis kelamin laki-laki sebagai konsumen jasa angkutan penumpang angkutan kapal penumpang Pelni. Hal tersebut menunjukkan bahwa laki-laki memiliki kebutuhan untuk melakukan mobilitas dengan menggunakan kapal Pelni lebih tinggi dibanding perempuan.

2.6.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap tingkat kematangan responden dalam menentukan sikap dan mengambil keputusan. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden, dapat diketahui rentang umur responden yang menggunakan jasa angkutan kapal penumpang KM. Egon Peln. Berikut ini disajikan mengenai kelompok umur yang merupakan pengguna jasa angkutan kapal penumpang KM. Egon Peln.

Tabel 2. 2
Identitas Responden Berdasarkan Kelompok Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	<20	5	5
2	20-25	28	28
3	26-30	39	39
4	31-35	12	12
5	36-40	6	6
6	>40	10	10
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2.2, dapat dilihat dari 100 responden yang didapat dari penelitian, diketahui rentang usia pengguna kapal KM. Egon Peln sebanyak 28 responden (28%) berusia diantara 20-25 tahun, sebanyak 39 responden (39%) berusia di antara 26-30 tahun. Dilihat dari data tersebut diketahui bahwa pengguna kapal KM. Egon Peln paling banyak terdapat pada rentang usia 20-25 tahun dan rentang usia 26-30 tahun, hal tersebut menunjukkan bahwa usia tersebut produktivitas manusia berada pada fase tertinggi melakukan berbagai aktivitas, terutama aktivitas jarak jauh yang memerlukan lebih banyak waktu.

2.6.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan menggambarkan status sosial dan kehidupan dari responden pengguna jasa kapal penumpang KM. Egon Peln. Mata pencaharian juga menjadi acuan pada tingkat aktivitas yang dilakukan seseorang sehingga beberapa mata pencaharian membutuhkan mobilitas. Berikut adalah data mengenai mata pencaharian responden pengguna jasa angkutan kapal penumpang KM. Egon Peln.

Tabel 2. 3
Identitas Responden Berdasarkan Mata Pencaharian

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	PNS	3	3
2	Pegawai Swasta	38	38
3	Wiraswasta	8	8
4	Pelajar/Mahasiswa	12	12
5	TNI/POLRI	2	2
6	Pensiunan	6	6
7	BUMN	1	1
9	Pekerja lepas	21	21
11	Buruh	9	9
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2.3, dapat dilihat Dari 100 responden hasil penelitian ini didapatkan sebaran pekerjaan responden disimpulkan bahwa responden yang paling banyak menggunakan kapal KM. Egon Peln sebanyak 38 orang (38%) adalah berprofesi pegawai swasta dan sebanyak 21 responden (21%) sebagai pekerja lepas. Dari data yang diperoleh, didapat peringkat pertama adalah responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta. Pada peringkat kedua adalah

pekerja lepas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna KM. Egon PELNI adalah mayoritas para pegawai swasta tertentu untuk memenuhi tuntutan pekerjaan.

2.6.4 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan

Jumlah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jumlah pendapatan yang diterima responden setiap bulannya. Berikut adalah data mengenai jumlah pendapatan responden.

Tabel 2. 4
Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan Per Bulan

No	Jumlah Uang Saku	Jumlah	Persentase (%)
1	Rp. 1.000.000 – Rp 3.000.000	42	42
2	>Rp.3.000.000 – Rp.4.000.000	31	31
3	>Rp. 4.000.000	27	27
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Tabel 2.4 diatas dapat diuraikan bahwa jumlah pendapatan berkisar dari Rp.1.000.000 – Rp. 3.000.000 merupakan responden terbanyak, sementara pendapatan >Rp. 4.000.000 merupakan responden terendah.

2.6.5 Identitas Responden Berdasarkan Informasi Mengetahui KM. Egon Peln

Jumlah data berdasarkan kategori ini adalah untuk mengetahui pertama kali responden mendapatkan informasi tentang KM. Egon Peln dari mana. Berikut disajikan data responden berdasarkan asal mula responden mengetahui informasi tentang KM. Egon Peln.

Tabel 2. 5
Responden Berdasarkan Informasi Mengetahui KM. Egon Pelni

No	Informasi Mengetahui Grand Maerakaca	Jumlah	Persentase(%)
1	Internet	18	18
2	Kerabat	37	37
3	Media Sosial	3	3
4	Teman	42	42
Jumlah		100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tabel 2.5 dapat diuraikan bahwa mayoritas responden mengetahui informasi tentang KM. Egon Pelni adalah dari teman dan yang terkecil adalah informasi dari media sosial. Data diatas menyatakan mayoritas mengetahui dari mulut ke mulut melalui teman dan kerabatnya.

2.6.6 Informasi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan dalam 1 Tahun

Frekuensi menggunakan jasa angkutan kapal penumpang.KM. Egon Pelni adalah seberapa sering responden menggunakannya dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Berikut ini disajikan data mengenai frekuensi menggunakan jasa angkutan kapal penumpang KM. Egon Pelni dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

Tabel 2. 6
Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan dalam Satu Tahun

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	1 kali	68	68
2	2 kali	17	17
3	3 kali	12	12
4	4 kali	1	1
5	5 kali	2	2
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2.6 dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan jasa angkutan kapal penumpang KM. Egon Peln didominasi dengan tingkat frekuensi sebanyak 1 kali dalam setahun terakhir dengan persentase sebesar 68%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang menggunakan jasa angkutan kapal penumpang KM. Egon Peln termasuk dalam kategori jarang.