

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan mengenai Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) cabang Teluk Bayur, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan bauran pemasaran jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) cabang teluk bayur menggunakan bauran jasa yang dikenal dengan istilah 7p (*Product, Place, Price, Promotion, People, Process, Physical Evidence*)
2. Kendala dalam penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur yang terjadi seperti:
  - a. Lamanya waktu tunggu kapal pelanggan untuk sandar di dermaga pelabuhan.
  - b. Terjadinya keterlambatan pelayanan pemanduan dari waktu yang telah ditetapkan.
  - c. Belum optimalnya pola kerja 24/7 (24 jam selama 7 hari kerja) sehingga menghambat kinerja bongkar muat.
  - d. Terjadinya kerusakan atas aset PT. Pelabuhan Indonesia II baik fasilitas maupun alat yang dimiliki.
  - e. Penempatan petikemas di cabang tertentu cenderung berpindah-pindah tanpa didukung dengan peralatan dan petugas yang memadai

- untuk kemudahan pencatatan lokasi terakhir petikemas, kapal terlalu lama berada di tambatan.
- f. Kecelakaan yang dialami petugas operasional pada saat melaksanakan pelayanan di lapangan.
  - g. Tidak optimalnya utilisasi alat bongkar muat karena keterbatasan jumlah operator alat bongkar muat dengan keterampilan yang memadai.
  - h. Kebijakan investasi pemerintah tidak sejalan dengan aktivitas investasi PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) cabang teluk bayur sehingga tidak tercapai tujuan dan manfaat dari investasi yang dilakukan.
3. Solusi terhadap kendala dalam penerapan Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Teluk Bayur yaitu:
- a. pemberlakuan *berthing window* dan *service level agreement* (SLA) serta *service level guarantee* (SLG) dengan prioritas kapal-kapal petikemas.
  - b. Pelaksanaan rapat kapal untuk koordinasi kesiapan muatan, alat bongkar muat, armada angkutan, personil, dll
  - c. Pelaksanaan perawatan peralatan dan fasilitas secara rutin serta pengadaan peralatan baru apabila memang diperlukan.
  - d. Penggunaan *handheld* disertai dengan penempatan petugas yang melaksanakan pencatatan secara memadai.

- e. Rekrutmen operator alat disertai dengan program pelatihan yang memadai.
- f. Melaksanakan sertifikasi operator dan pelatihan untuk pegawai non organic serta pemeriksaan desain secara berjenjang (supervisor, asisten manager, manager) secara teliti.
- g. Memastikan surat perjanjian telah mengakomodir adanya penahanan pembayaran sebesar 5 % untuk biaya pemeliharaan.
- h. Menerapkan pendekatan yang lebih intensif lagi kepada para *stakeholder* dalam proyek yang dilaksanakan untuk memperoleh persetujuan dengan menunjukkan secara jelas manfaat dari proyek dimaksud.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah disimpulkan penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada perusahaan, agar dapat lebih menjaga kualitas pelayanan jasa pelabuhan oleh perusahaan, sehingga dengan ditingkatkan pelayanan jasa perusahaan pada pelabuhan Teluk Bayur maka akan dapat meningkatkan volume pendapatan dimasa yang akan datang.
2. Disarankan bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel lainnya dalam pembuatan penelitian tentang pelayanan jasa pada perusahaan.