

Transkrip Wawancara

Informan I

Nama : Faisol Ali Ahmad
Jabatan : Staf *Customer Service* Divisi Operasi dan Komersial
Tanggal : 08 April 2019
Tempat : PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas
Semarang

1. Pertanyaan: Bagi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang seberapa penting hubungan perusahaan dengan *customer*?

Jawaban : “Hubungan dengan pelanggan sangat penting, tidak hanya untuk PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas saja, akan tetapi berlaku untuk semua perusahaan apapun, karena tanpa pelanggan perusahaan *nothing* (tidak ada artinya).”

2. Pertanyaan: Apakah PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang melakukan penelitian kepuasan pelanggan khususnya penumpang orang mengenai produk dan pelayanan dari Pelabuhan Tanjung Emas?

Jawaban : “Kegiatan survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh Pelabuhan Tanjung Emas rutin setahun sekali disetiap unit usaha. Semua hasil survei ditampung dari setiap unit usaha yang ada di Pelabuhan Tanjung Emas yaitu penumpang kapal, pelanggan bongkar muat dan semua elemen yang ada. Setelah terkumpul menjadi satu rangkuman semua keluhan dari hasil survei tersebut akan dibagi setiap PIC untuk mengatasi masalah tersebut.”

3. Pertanyaan: Bagaimana upaya PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang kepada *customer* untuk memberikan pelayanan yang baik?

Jawaban : “Untuk pelayanan terbaik sesuai dengan budaya perusahaan kita, *customer focus, care, integrity*. Kita memberikan tariff yang kompetitif, memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur yang kita miliki, otomatis pelanggan sudah cukup terpuaskan. Kita layani dari awal mereka yang awam, tidak tahu bagaimana prosedur di Pelabuhan Tanjung Emas sampai mereka paham.”

4. Pertanyaan: Sejauh ini, bagaimana opini *customer* mengenai produk dan pelayanan dari Pelabuhan Tanjung Emas?

Jawaban : “Pelayanan yang telah kami lakukan mendapatkan respon baik dari pelanggan. Respon itu kami lihat dari hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan setahun sekali oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang kepada *customer*. Alhamdulillah hasilnya pelanggan merasa puas.”

5. Pertanyaan: Apa bentuk kegiatan *customer relations* yang dilakukan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Mudik gratis, setiap tahun ada. Kita memfasilitasi mereka disini, angkutan daratnya menggunakan bus, kita tanggung biayanya. Ada juga dari tiket kapal sampai angkutan daratnya. Peringatan hari konsumen, kita ramah tamah dengan penumpang, *coffe break*, menampung keluhan-keluhan, seperti yang saya jelaskan tadi, kita melakukan survei kepuasan pelanggan, contohnya

penumpang lapor ke operator bahwa mereka butuh *charger spot*, kemudian dari operator lapor ke petugas terminal penumpang dan selanjutnya disampaikan ke kita. Dari kita membuat laporan dan kemudian kita sampaikan ke pimpinan. Selain itu perayaan ulang tahun pelanggan, kita telepon sekedar mengucapkan selamat ulangtahun atau kita kerjasama dengan pihak memberikan kejutan dan lain-lain. *Customer award*, kita memberikan penghargaan kepada pelanggan yang sering menggunakan jasa kita. Selain itu kita juga memberikan sambutan kepada penumpang mancanegara yang berkunjung ke Pelabuhan Tanjung Emas.”

6. Pertanyaan: Apa tujuan dari kegiatan *customer relations* tersebut?

Jawaban : “Tujuannya ya membina hubungan baik dengan pelanggan, membina pelanggan dengan mengaplikasikan dari budaya perusahaan. Kemudian membuat pelanggan puas dan tidak mengecewakan. Sehingga pelanggan tidak beralih menggunakan jasa transportasi lain.”

7. Pertanyaan: Apakah program tersebut berkelanjutan atau tidak?

Jawaban : “Ada yang berkelanjutan ada yang tidak, tergantung keperluan dan kebutuhannya.”

8. Pertanyaan: Bagaimana upaya perusahaan dalam menjalin hubungan baik dengan *customer* agar *customer* loyal dan tidak pindah ke kompetitor lain?

Jawaban : “Dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan maka mereka akan merasa puas dengan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan selanjutnya mereka akan menggunakan produk dan jasa tersebut secara terus-menerus dan berkelanjutan.”

9. Pertanyaan: Apa saja kendala yang dirasakan selama melakukan kegiatan *customer relations*?

Jawaban : “Keseluruhan tidak ada kendala yang signifikan, hanya beberapa perbedaan pendapat didalam tim. Sedangkan dari pihak manajemen selalu mendukung program yang sesuai dengan tujuan dan budaya perusahaan.”

10. Pertanyaan: Bagaimana pendapat *customer* tentang kegiatan *customer relations* yang dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Mereka antusias dan menyambut baik apa yang sudah kita lakukan, karena kita selalu meningkatkan pelayanan dan beberapa program selalu *update* mengikuti minat pelanggan.”

11. Adakah umpan balik dari *customer* tentang kegiatan *customer relations*?

Jawaban : “Iya ada, seperti yang saya jelaskan tadi, bahwa penumpang sangat antusias mengikuti beberapa program yang kami buat, karena kami berusaha mencari cara bagaimana antusiasme itu dapat selalu diberikan kepada kami.”

12. Umpan balik dari kegiatan *customer relations* tersebut berupa apa?

Jawaban : “Antusiasme penumpang, kita *care* ke mereka dan mereka menyambut baik, kemudian juga mereka menggunakan jasa kita.”

13. Apakah kegiatan *customer relations* yang dilakukan dapat mencapai tujuan yang diinginkan?

Jawaban : “Melihat dari hasilnya dan survei kepuasan pelanggan, bahwa program yang kita buat dapat mencapai tujuan yang diinginkan.”

Nama : Widodo Kusumo

Jabatan : Staf Pelayanan Properti dan Rupa-rupa usaha Divisi Operasi dan
Komersial

Tanggal : 08 April 2019

Tempat : PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas
Semarang

1. Pertanyaan: Bagi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang seberapa penting hubungan perusahaan dengan *customer*?

Jawaban : “Kegiatan *customer relations* itu sangat penting, karena setiap hari berhubungan dengan pelanggan. Perusahaan harus memastikan bahwa kebutuhan pelanggan selalu terpenuhi.”

2. Pertanyaan: Apakah PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang melakukan penelitian kepuasan pelanggan khususnya penumpang orang mengenai produk dan pelayanan dari Pelabuhan Tanjung Emas?

Jawaban : “Iya, setiap tahun kita mengadakan survei kepuasan pelanggan yang langsung dilakukan oleh divisi komersial. Semuanya akan membantu dalam kegiatan survei tersebut. Ketika hasil survei sudah dikumpulkan, untuk masalah fasilitas di terminal penumpang itu diserahkan kepada saya, setelah itu saya membuat tim untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut.”

3. Pertanyaan: Bagaimana upaya PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang kepada *customer* untuk memberikan pelayanan yang baik?

Jawaban : “Menurut saya dengan menyediakan fasilitas sesuai dengan kebutuhan *customer* dan memastikan tidak ada kekurangan. Karna hanya dengan pelayanan personal yang baik saja tidak cukup jika tidak ditunjang dengan fasilitas yang memadai.”

4. Pertanyaan: Sejauh ini, bagaimana opini *customer* mengenai produk dan pelayanan dari Pelabuhan Tanjung Emas?

Jawaban : “Penumpang orang merasa puas dengan pelayanan yang disediakan dari PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Karena terminal penumpang belum sebagus sekarang sebelum adanya revitalisasi gedung penumpang. Terminal penumpang kita sekarang sudah sekelas bandara, otomatis mereka lebih enak lagi, pelayanan-pelayanan juga lebih banyak, fasilitas-fasilitas juga ada tambahan, baik dari fasilitas paling kecil yaitu toilet sampai yang paling besar ada ruang untuk menyusui, tempat bermain anak, fasilitas itu memanjakan untuk penumpang kita.”

5. Pertanyaan: Apa bentuk kegiatan *customer relations* yang dilakukan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Untuk kegiatannya sendiri yang lebih paham Mas Faisol dan Mba Ayu, tapi yang saya tahu salah satu kegiatan *customer relations* itu *coffee break*. Biasanya diadakan untuk sosialisasi gedung baru, fasilitas baru sekalian untuk peresmian.”

6. Pertanyaan: Apa tujuan dari kegiatan *customer relations* tersebut?

Jawaban : “Menurut saya tujuan dari kegiatan *customer relations* ini supaya dapat memberikan kepuasan ke pelanggan dari pelayanan dan fasilitas dari kita.”

7. Pertanyaan: Apakah program tersebut berkelanjutan atau tidak?

Jawaban : “Kalau untuk meningkatkan mutu pelayanan, sarana dan prasarana itu selalu kita lakukan, walaupun misal tidak ada keluhan dari pelanggan.”

8. Pertanyaan: Bagaimana upaya perusahaan dalam menjalin hubungan baik dengan *customer* agar *customer* loyal dan tidak pindah ke kompetitor lain?

Jawaban : “Kita selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan fasilitas yang semakin berkembang untuk kebutuhan penumpang. Kemudian kita menawarkan tarif yang murah dibandingkan dengan tiket pesawat. Sehingga penumpang akan mempertimbangkan itu.”

9. Pertanyaan: Apa saja kendala yang dirasakan selama melakukan kegiatan *customer relations*?

Jawaban : “Ada beberapa penumpang yang kurang bijak ketika menggunakan fasilitas yang disediakan, jadi kita sering memperbaiki fasilitas di gedung terminal penumpang. Selain itu mereka juga cenderung kurang memperhatikan kebersihan di terminal. Barang bawaan yang suka beserakan, jadi terminalnya yang terkesan kotor.”

10. Pertanyaan: Bagaimana pendapat *customer* tentang kegiatan *customer relations* yang dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Sejauh ini mereka merespon baik, terutama revitalisasi gedung penumpang yang awalnya sederhana, sekarang sudah menjadi mewah. Kami juga berhasil menangani banjir rob di wilayah pelabuhan dengan sistem polder yaitu menggunakan pompanisasi.”

11. Pertanyaan: Adakah umpan balik dari *customer* tentang kegiatan *customer relations*?

Jawaban : “Saya kira penumpang dulu dan penumpang sekarang akan merasakan kepuasan yang berbeda, dulu masih ala kadarnya, program-program belum sebanyak sekarang. Mereka cukup puas dengan apa yang sudah ada sekarang.”

12. Pertanyaan: Umpan balik dari kegiatan *customer relations* tersebut berupa apa?

Jawaban : “Semakin lama semakin berkurang komplain dari penumpang. Karena kita selalu berusaha mengembangkan menjadi yang lebih baik lagi.”

13. Pertanyaan: Apakah kegiatan *customer relations* yang dilakukan dapat mencapai tujuan yang diinginkan?

Jawaban : “Setelah kita memberikan pelayanan dan fasilitas yang maksimal sehingga membuat penumpang puas dengan apa yang kita sediakan itu merupakan pencapaian keberhasilan dari usaha kita.”

Informan III

Nama : Diah Ayu Puspitasari
Jabatan : Staf Humas Divisi Sumber Daya Manusia dan Umum
Tanggal : 08 April 2019
Tempat : PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas
Semarang

1. Pertanyaan: Bagi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang seberapa penting hubungan perusahaan dengan *customer*?

Jawaban : “*Customer relations* memang sangat penting, selain untuk menarik minat pelanggan, perusahaan juga berharap pelanggan dapat loyal dengan produk dan jasa yang perusahaan sediakan. Apalagi kompetitor pada saat ini sudah berkembang lebih pesat, jadi kami harus memberikan *treatment* terbaik yaitu dengan cara *customer relations* yang berkelanjutan. Supaya dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan.”

2. Pertanyaan: Apakah PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang melakukan penelitian kepuasan pelanggan khususnya penumpang orang mengenai produk dan pelayanan dari Pelabuhan Tanjung Emas?

Jawaban : “Di Pelabuhan Tanjung Emas itu survei kepuasan pelanggan. Program ini direncanakan oleh divisi komersial, karena memang mereka yang bertugas menangani masalah terkait dengan pelanggan. Semua pelanggan, bukan hanya untuk penumpang orang saja. Biasanya dibantu dari biro survei yang sudah menjadi partner kerja Pelabuhan Tanjung Emas, kemudian saya

juga ikut membantu pada pelaksanaannya saja, dan setelah itu saya yang bertugas melaporkan dari kegiatan ini kepada kantor pusat yaitu Pelabuhan Tanjung Perak.”

3. Pertanyaan: Bagaimana upaya PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang kepada *customer* untuk memberikan pelayanan yang baik?

Jawaban : “Pelayanan yang kami lakukan kepada *customer* yaitu seperti menyediakan brosur tentang informasi pelayanan yang ada di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Kemudian menginformasikan tentang fasilitas yang tersedia di terminal penumpang melalui sosial media dan sosialisasi secara langsung, biasanya dilakukan ketika ada *coffee break* di terminal penumpang. Dan menginformasikan jadwal keberangkatan dan tarif kapal penumpang melalui website dan beberapa media online. Supaya memudahkan mereka untuk mengetahui jadwal keberangkatan kapal, sehingga mereka tidak perlu menunggu hingga berhari-hari di terminal penumpang.”

4. Pertanyaan: Sejauh ini, bagaimana opini *customer* mengenai produk dan pelayanan dari Pelabuhan Tanjung Emas?

Jawaban : “Secara umum pelanggan puas dengan pelayanan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Karena selain fasilitas yang memadai, pelanggan juga dimudahkan dengan akses yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Saat ini jadwal keberangkatan kapal penumpang selalu diinformasikan melalui media online. Walaupun beberapa calon penumpang

masih ada yang sering tanya jadwal keberangkatan di *facebook* Pelabuhan Tanjung Emas. Mereka *inbox* saya, saya yang pegang *facebook* perusahaan. Walaupun jadwal sudah di*share*, saya usahakan akan membalas pesan itu satu persatu.”

5. Pertanyaan: Apa bentuk kegiatan *customer relations* yang dilakukan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Kegiatan *customer relations* yang ada disini itu seperti mudik gratis, ini kegiatan tahunan yang bekerjasama langsung dengan pihak kapal. Biasanya yang bekerjasama dengan kita itu PELNI dan masih ada lagi. Keberangkatannya sendiri ada yang dari Kumai, Sampit dan Batulicin tujuannya ke Tanjung Emas dan Tanjung Perak. Nanti kita menyediakan bus untuk mengantarkan penumpang ke alamat tujuan di wilayah Jawa Tengah. Lebih lengkapnya bisa diakses di berita online sudah beredar. Karna tujuannya untuk menginformasikan dari jauh-jauh hari kepada penumpang supaya mereka bisa mendapatkan tiket gratis dengan kuota terbatas. Setiap tahun kuota penumpang beda-beda tergantung kebijakan dari penyedia jasa yaitu dari kapal pelni. Kemudian peringatan hari konsumen, itu juga rutin dilakukan setiap tahun. Walaupun dengan cara yang sederhana, pak CEO saya dan staf-staf lain yang bertugas mengunjungi penumpang di terminal penumpang untuk sekedar membagikan makanan kecil kepada penumpang. Selain itu ada *coffee break*, biasanya ini permintaan dari pak CEO untuk media sosialisasi dan promosi ke pelanggan. Kalau untuk perayaan ulangtahun pelanggan itu lebih ke tugas operasional di terminal penumpang. Tapi dari pihak komersial biasanya ikut

membantu. Ada juga program *customer award*. Ini diberikan ke pelanggan yang sering menggunakan jasa dari kita. Untuk pelanggan bongkar muat dan lain-lain biasanya kita berikan sertifikat, untuk terminal penumpang sekedar bingkisan kecil. Selain itu program menyambut turis mancanegara, biasanya setiap tahun ada, tapi kapannya itu tidak pasti. Biasanya menunggu informasi lanjutan. Kita menyambut baik kedatangan mereka, kita menyajikan tarian-tarian tradisional Indonesia, ada *marching band* juga supaya meriah, kemudian pengenalan budaya lokal, kita juga mengundang UKM setempat untuk ikut memeriahkan. Terkadang ada permintaan khusus dari mereka, seperti *safety zone* dan lain-lain, tapi tidak semuanya ada permintaan khusus, beberapa saja.”

6. Pertanyaan: Apa tujuan dari kegiatan *customer relations* tersebut?

Jawaban : “Yang pertama tentu menjalin hubungan baik dengan pelanggan, dan supaya dapat menciptaka hubungan yang timbal balik saling menguntungkan. Mereka merasa untung, dan kita juga diuntungkan karena mereka.”

7. Pertanyaan: Apakah program tersebut berkelanjutan atau tidak?

Jawaban : “Untuk kegiatan yang rutin itu, seperti memberikan informasi tentang jadwal keberangkatan. Kemudian survei kepuasan pelanggan, mudik gratis, peringatan tahunan. Untuk kegiatan lainnya menyesuaikan saja.”

8. Pertanyaan: Bagaimana upaya perusahaan dalam menjalin hubungan baik dengan *customer* agar *customer* loyal dan tidak pindah ke kompetitor lain?

Jawaban : “Terkadang kita fokus terhadap hal-hal yang besar dan melupakan program kecil, yang justru dapat menyentuh langsung kepada pelanggan.

Seperti bentuk perhatian dari perusahaan kepada pelanggan yang dilakukan secara kontinu itu bisa menjadi pengikat bagi pelanggan. Sehingga program tersebut dapat memberikan dampak positif jangka panjang untuk perusahaan.”

9. Pertanyaan: Apa saja kendala yang dirasakan selama melakukan kegiatan *customer relations*?

Jawaban : “Untuk kendala dari pelanggan sendiri mungkin ada beberapa *customer* kurang ramah dan kurang menyambut baik. Penumpang juga kurang memahami prosedur dan aturan di Pelabuhan Tanjung Emas. Kemudian ketika diadakan survei kepuasan pelanggan, antusiasme penumpang itu didorong karena adanya *gift* yang dibagikan untuk penumpang yang sudah bersedia mengisi kuesionernya.”

10. Pertanyaan: Bagaimana pendapat *customer* tentang kegiatan *customer relations* yang dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Tentunya mereka sangat antusias, terutama pada program mudik gratis itu sangat meriah. Karena menurut saya pribadi program ini menguntungkan untuk para penumpang.”

11. Pertanyaan: Adakah umpan balik dari *customer* tentang kegiatan *customer relations*?

Jawaban : “Banyak penumpang yang mengapresiasi dengan mengirim pesan atau sekedar komentar di *facebook* perusahaan, itu artinya mereka merespon baik dari usaha yang telah kami lakukan.”

12. Pertanyaan: Umpan balik dari kegiatan *customer relations* tersebut berupa apa?

Jawaban : “Mungkin untuk menyaingi sekelas pesawat kita masih tertinggal. Namun jenis usaha kita tidak hanya di penumpang orang saja. Tapi kami cukup puas karena masih banyak penumpang loyal yang terus menggunakan jasa kita untuk menjadi sarana transportasi mereka.”

13. Pertanyaan: Apakah kegiatan *customer relations* yang dilakukan dapat mencapai tujuan yang diinginkan?

Jawaban : “Usaha dikatakan berhasil apabila berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan. Karena orientasi kita adalah menciptakan pelanggan loyal, dan itu dapat diwujudkan maka program kita bisa dikatakan berhasil sesuai dengan rencana.”

Informan IV

Nama : Ahmad Muhadi

Jabatan : *Customer*

Tanggal : 09 April 2019

Tempat : Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas

1.

1. Pertanyaan: Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan jasa dari PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Menurut saya pelayanan jasa dari Pelabuhan Tanjung Emas sangat baik, dari administrasi yang sudah tertata secara runtut, sehingga pelayanan jasanya dapat berjalan dengan baik.”

2. Pertanyaan: Bagaimana menurut anda perhatian karyawan dalam melayani *customer* baik menerima pelayanan maupun pengaduan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Menurut saya sudah baik, dan mereka profesional. Ketika ada kendala karyawan, mereka dapat menyelesaikan dengan tepat dan cepat. Sehingga semua komplain dapat diatasi oleh mereka.”

3. Pertanyaan: Seberapa cepat respon pihak PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang dalam melayani dan menerima pengaduan dari *customer*?

Jawaban : “Dari petugas operasional terminal penumpang sendiri menurut saya cukup cepat, mereka selalu mengutamakan kenyamanan dan kepentingan pelanggan. Namun pengaduan tersebut untuk sampai keatas cenderung lama,

karena prosesnya melalui beberapa tahap. Akan tetapi keluhan kami selalu mendapat respon dari pihak perusahaan.”

4. Pertanyaan: Bagaimana menurut anda tentang tarif kewajaran transportasi laut (penumpang orang) yang dibebankan kepada *customer*?

Jawaban : “Tarif yang diberikan menurut saya sudah wajar kok, karena melihat pertumbuhan ekonomi. Sehingga untuk meningkatkan kualitas perlu meningkatkan tarif juga. Tapi kita bisa memantau kenaikan tarif di *website*, atau saya biasanya mencari di *google*.”

5. Pertanyaan: Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Jawaban : “Pelayanan sudah sesuai kok, sehingga kita mendapatkan pelayanan yang baik. Walaupun beberapa kali ada *trouble* itu pasti, dan wajar saja.”

6. Pertanyaan: Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan?

Jawaban : “Sudah baik, karena saya lihat sebelumnya mereka ada *training* terlebih dahulu jadi kerjanya tidak asal-asalan.”

7. Pertanyaan: Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Jawaban : “Mereka sopan dan ramah dengan seluruh pengunjung. Keamanan juga ketat, semuanya semakin lama semakin baik.”

8. Pertanyaan: Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana terminal penumpang PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Sarana dan prasarana Pelabuhan Tanjung Emas sudah cukup memadai, dan selalu ada perkembangan. Terminal penumpang pada waktu itu masih sederhana dan ala kadarnya. Masih banyak penumpang yang duduk dilantai untuk menunggu keberangkatan kapal karena informasi keberangkatan kapal yang belum mudah diakses seperti sekarang. Saat ini saya lihat fasilitas sudah diperbaiki, dari ruang tunggu yang bagus dan bersih, pusat makanan dan oleh-oleh sudah tertata rapi, ruang VIP yang mewah, terdapat ruang baru yang dibuat untuk bermain anak-anak dan ruang menyusui juga.”

9. Pertanyaan: Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Prosesnya mudah, mereka selalu tanggap dengan penumpang. Beberapa kali saya juga ikut mengisi kuesioner survei dari Pelabuhan Tanjung Emas, disitu kita bisa mengutarakan keluhan dan masukan untuk perusahaan. Dari pihak perusahaan sendiri juga menyediakan hadiah dan bingkisan untuk penumpang. Jadi mereka semangat untuk mengisi kuesionernya.”

10. Pertanyaan: Apakah anda sering menggunakan pelayanan jasa dari PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang?

Jawaban : “Sudah beberapa kali, mungkin bisa dikatakan sering.”

11. Pertanyaan: Mengapa anda memilih transportasi laut dari PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang sebagai pilihan utama?

Jawaban : “Karena jarak tempat kerja saya dengan pelabuhan tidak begitu jauh, dan saya tinggal di Purwodadi. Tarifnya juga lebih murah dibandingkan tiket pesawat. Beberapa kali juga saya dapat tiket mudik gratis dari Kalimantan ke Semarang. Pulangnya juga diantar dari Pelabuhan Tanjung Emas ke Purwodadi, walaupun tiketnya terbatas, dan sangat berebut dengan penumpang yang lain, tapi menurut saya ini lumayan bisa memangkas pengeluaran saya. Walau terkadang saya tidak dapat tiket gratis karena kehabisan.”

12. Berapa kali anda menggunakan jasa PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang sebagai sarana transportasi anda selama satu tahun terakhir?

Jawaban : “Saya sendiri lupa, tapi udah sering karena bolak-balik. Yang pasti waktu mudik dan arus balik. Karena saya kerja di Kalimantan, bolak-balik dari Jawa ke Kalimantan dan itu selalu menggunakan jasa dari Pelabuhan Tanjung Emas.”

13. Pertanyaan: Apakah anda akan memilih kembali PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang sebagai sarana transportasi anda saat melakukan perjalanan di lain waktu?

Jawaban : “Iya, pasti. Karena itu memang kebutuhan sarana transportasi saya.”