

# LAMPIRAN

**NASKAH INTERVIEW GUIDE STAFF/KARYAWAN PT. PELNI  
CABANG SEMARANG**

- **Background SDM**

- a. Sudah berapa lama bapak bekerja di bidang SDM PT. Pelni (Persero) Cabang Semarang?

- 10 TAHUN

- b. Kapan awal beroperasinya SDM pada PT.Pelni (Persero) Cabang Semarang?

- 1952

- c. Bagaimana sejarah adanya SDM pada PT.Pelni (Persero) Cabang Semarang?

- Sejak dibentuknya organisasi

- d. Apa visi dan misi PT.Pelni (Persero) Cabang Semarang?

- Visi

- Menjadi Perusahaan Pelayaran dan Logistik Maritim Terkemuka di Asia Tenggara

- Misi

- 1. Menjamin aksesibilitas masyarakat dengan mengelola angkutan laut untuk menunjang terwujudnya Wawasan Nusantara
      - 2. Mengelola dan mengembangkan usaha logistik maritim di Indonesia dan Asia Tenggara
      - 3. Meningkatkan nilai perusahaan melalui kreativitas, inovasi, digitalisasi proses bisnis, dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai pertumbuhan yang berkesinambungan
      - 4. Menjalankan usaha secara adil dengan memperhatikan azas manfaat bagi semua pemangku kepentingan dengan menerapkan prinsip good corporate governance
      - 5. Berkontribusi positif terhadap negara dan karyawan, serta berperan aktif dalam pembangunan lingkungan dan pelayanan kepada masyarakat

- e. Bagaimana tugas dari SDM PT.Pelni Cabang Semarang?
- Mendesain organisasi
  - Mengatur cara dan sistem penilaian kinerja masing – masing karyawan
  - Mengatur kewajiban dan hak karyawan
  - Mengembangkan potensi karyawan dan organisasi
  - Mengatur sistem asas manfaat, penghargaan dan juga tingkat kepatuhan karyawan

• **STRATEGI**

- a. Bagaimana strategi yang dimiliki perusahaan dalam mencapai tujuan Service Excellcent tersebut?
- Kecepatan waktu pelayanan
  - Akurasi / ketepatan pelayanan
  - Kesopanan dan keramahan pelaku usaha
  - Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan
  - Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya
  - Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk / panduan lainnya
  - Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain
- b. Apa sebabnya strategi tersebut harus dilakukan?  
Untuk mencapai pelayanan prima dan mencapai kepuasan serta loyalitas pelanggan
- c. Siapa saja yang melaksanakan strategi tersebut?  
Semua karyawan
- d. Dimana strategi tersebut dilaksanakan?  
Pelayanan customer / loket
- e. Kapan strategi tersebut dilaksanakan?  
Saat pelayanan customer

f. Bagaimana dengan pola komunikasi yang diterapkan perusahaan dalam menerapkan Service Excellence?

Layanan call center dan media sosial

g. Apakah pola komunikasi yang diterapkan berjalan dengan baik? Rencana apa yang akan dilakukan apabila pola komunikasi tersebut ternyata tidak berjalan dengan yang diharapkan?

Berjalan dengan baik, melakukan pertemuan mediasi apabila tidak sesuai

• **Tujuan, Target Sasaran Service Excellence**

h. Apa tujuan dibuatnya Service Excellence?

Mencapai pelayanan prima dan kepuasan pelanggan sehingga tercapai kemakmuran bersama

i. Siapa yang menjadi target sasaran dari Service Excellence tersebut?

Customer dan para stakeholder

j. Apakah Service Excellence yang dibuat telah sesuai dengan standar tolak ukur yang dimiliki oleh perusahaan?

Ya,

k. Apakah PT Pelni (Persero) memiliki tolak ukur keberhasilan Service Excellence yang diterapkan?

Ada dengan aturan KPI ( Key Performa Indicator) yang telah ditetapkan perusahaan Zero Insident dan Zero Complain

l. Bagaimana dampak yang dihasilkan dari Service Excellence tersebut?

Kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga dapat tercapai kinerja laporan yang baik (laba)

m. Apakah masyarakat menerima dampak langsung dari Service Excellence yang diterapkan?

Ya, kemudahan transportasi baik orang dan barang

n. Apa rencana kedepannya untuk Service Excellence itu sendiri?

Pemanfaatn teknologi dan pembekalan pengetahuan SDM yang terus menerus untuk peningkatan service excellence

- o. Dimana kita bisa mendapatkan atau membeli tiket?

Dengan pelayanan prima dapat mencapai kepuasan serta loyalitas pelanggan. Diharapkan memberikan pengaruh baik bagi PT. PELNI cabang Semarang sendiri dan juga memberikan kontribusi bagi negara. Seluruh karyawan menerapkan pada saat pelayanan di loket, saat melayani komplain di call center, di kapal ataupun saat lainnya saat penumpang turun dari kapal, penumpang dapat turun dan sampai tujuan dengan aman dan nyaman.

- **Hasil dan Evaluasi**

- a. Apakah setiap Service Excellence yang sudah dilaksanakan selalu ada evaluasi yang dibahas?

Ada

- b. Apa saja yang biasa dibahas dalam evaluasi?

Layanan pengaduan, kualitas produk, kualitas sdm

- c. Siapa saja yang terlibat dalam proses evaluasi tersebut?

Seluruh karyawan

- d. Kapan biasanya evaluasi itu dilakukan?

Setiap pagi

- e. Bagaimana proses evaluasi itu sendiri?

Melalui meeting, cek on the spot, interview

- f. Seberapa penting evaluasi itu dilakukan?

Penting

- g. Apakah hasil dari evaluasi yang dilakukan tersebut akan dikonfirmasi ke pihak pusat?

Ya

- h. Apakah menjalin customer relation dengan customer penting?

Customer relation merupakan kegiatan yang sangat penting dilakukan pada sebuah perusahaan guna menunjang pelayanan kepada pelanggan. Dari situ kita dapat mengetahui apapun yang dibutuhkan oleh pelanggan agar perusahaan dapat memenuhi dengan baik.

- i. Bagaimana cara PT.PELNI Cabang Semarang menarik minat pelanggan?  
Saat ini sudah banyak sekali jasa transportasi laut yang sedang berkompetisi dengan kita, sebagai perusahaan BUMN kami memiliki berbagai fasilitas yang dapat dinikmati oleh para customer karena apa yang kita berikan guna memberikan kenyamanan pada pelanggan. Kami juga sering berkomunikasi dengan para customer secara langsung pada saat tim kami terjun langsung di dalam kapal maupun pada saat pemesanan tiket

## **NASKAH INTERVIEW GUIDE CUSTOMER PT. PELNI CABANG**

### **SEMARANG**

- Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan jasa dari PT.PELNI (Persero)?  
Baik
- Bagaimana menurut anda perhatian karyawan dalam melayani customer baik menerima pelayanan maupun pengaduan di PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang?  
Sangat baik
- Seberapa cepat respon pihak PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang dalam menerima dan melayani pengaduan customer?  
Harus lebih ditingkatkan lagi dalam merespon pengaduan dari customer
- Bagaimana menurut anda mengenai tarif transportasi laut yang di bebaskan kepada customer?  
Untuk point ini harus lebih ditingkatkan lagi karena masih banyak yang tidak sesuai dengan standart yang di berikan
- Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  
Cukup baik kok
- Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan petugas dalam melayani customer?  
Harus lebih ditingkatkan lagi
- Bagaimana menurut anda mengenai perilaku petugas tentang keramahan dan kesopanan?  
Harus lebih ditingkatkan lagi
- Bagaimana menurut anda tentang sarana prasarana pada PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang?  
Perlu banyak yang ditingkatkan lagi
- Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan pengaduan yang terdapat pada PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang?  
Cukup baik dan jelas

- Bagaimana pendapat anda mengenai aplikasi terkait pemesanan online dapat diakses melalui Handphone atau website?  
Cukup baik dan efisien
- Apakah anda sering menggunakan jasa PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang?  
Sering dong, aku sering pake buat liburan sama keluarga da
- Mengapa anda memilih transportasi laut?  
Karena biayanya lebih terjangkau dan bisa membawa barang dengan kapasitas besar
- Berapa kali anda menggunakan jasa transportasi laut pada PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang?  
Sebulan bisa 3 kali
- Apakah anda akan memilih jasa transportasi laut yang terdapat pada PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang?  
Ya mungkin akan jadi alternatif kedua