

# Implementasi Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Penumpang di Pelabuhan Merak

Baghas Luis Shaputra \*<sup>1</sup>  
Muhammad Raffi Albani <sup>2</sup>  
Muhammad Farhan <sup>3</sup>  
Mochamad Dimas Bagus Panji Astiko <sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta

\*e-mail: [muhammad.farhan@mhs.unj.ac.id](mailto:muhammad.farhan@mhs.unj.ac.id) <sup>1</sup>, [Muhammad.rafi.albani@mhs.unj.ac.id](mailto:Muhammad.rafi.albani@mhs.unj.ac.id) <sup>2</sup>,  
[baghas.luis.shaputra@mhs.unj.ac.id](mailto:baghas.luis.shaputra@mhs.unj.ac.id) <sup>3</sup>, [mochamad.dimas.bagus@mhs.unj.ac.id](mailto:mochamad.dimas.bagus@mhs.unj.ac.id) <sup>4</sup>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan penumpang di Pelabuhan Merak. Pelabuhan Merak merupakan salah satu pelabuhan utama di Indonesia yang melayani arus transportasi laut, khususnya untuk penumpang yang hendak bepergian ke Pulau Jawa dan Sumatera. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, kualitas layanan penumpang di Pelabuhan Merak sering dikeluhkan oleh pengguna jasa, seperti antrian panjang, fasilitas yang kurang memadai, dan keterlambatan jadwal keberangkatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam implementasi SMM dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan penumpang. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SMM di Pelabuhan Merak belum optimal, yang ditandai dengan masih adanya permasalahan dalam aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Upaya sistematis dan terintegrasi melalui penerapan SMM yang efektif dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang terjadi, serta mengoptimalkan proses dan prosedur layanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan penumpang.

**Kata kunci:** Sistem Manajemen Mutu, Kualitas Layanan Penumpang, Pelabuhan Merak

## Abstract

This research aims to analyze the implementation of the Quality Management System (SMM) in an effort to improve the quality of passenger services at Merak Port. Merak Port is one of the main ports in Indonesia which serves sea transportation flows, especially for passengers who want to travel to Java and Sumatra. However, in recent years, service users have often complained about the quality of passenger services at Merak Port, such as long queues, inadequate facilities and delays in departure schedules.

This research uses a qualitative approach to understand in depth the implementation of SMM and its influence on the quality of passenger services. Data collection techniques include interviews, observation and documentation studies. The research results show that the implementation of SMM at Merak Port is not yet optimal, which is indicated by the existence of problems in the aspects of planning, organizing, implementing and controlling. Systematic and integrated efforts through effective implementation of QMS can help identify and overcome problems that occur, as well as optimize service processes and procedures to suit passenger expectations and needs.

**Keywords:** Quality Management System, Passenger Service Quality, Merak Port

## PENDAHULUAN

Pelabuhan Merak merupakan salah satu pelabuhan utama di Indonesia yang melayani arus transportasi laut, khususnya untuk penumpang yang hendak bepergian ke Pulau Jawa dan Sumatera. Kehadiran pelabuhan yang memadai berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia di negeri ini. Pelabuhan menjadi sarana paling penting untuk menghubungkan antarpulau maupun antarnegara (Sahara S, et al, 2023). Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pelabuhan adalah proses merencanakan, mengorganisir, mengelola, dan mengendalikan informasi yang berhubungan dengan operasi dan aktivitas sehari-hari di pelabuhan (Sahara S, et al, 2023). Namun, dalam beberapa tahun terakhir, kualitas layanan

penumpang di Pelabuhan Merak sering dikeluhkan oleh pengguna jasa. Permasalahan seperti antrian panjang, fasilitas yang kurang memadai, serta keterlambatan jadwal keberangkatan menjadi isu yang kerap muncul.

Pelabuhan Merak juga merupakan salah satu pelabuhan utama di Indonesia yang melayani rute penyeberangan ke Pulau Sumatera. Salah satu jenis layanan yang disediakan di pelabuhan adalah layanan terminal penumpang. Kualitas pelayanan di terminal penumpang sangat penting dalam memberikan pengalaman yang baik bagi penumpang, karena penumpang yang merasa puas dengan pelayanan terminal penumpang akan meningkatkan citra dan reputasi pelabuhan (Sahara S, et al, 2023). Pelabuhan ini memiliki peran penting dalam menghubungkan Pulau Jawa dan Sumatera, baik untuk angkutan orang maupun barang. Salah satu jenis layanan yang disediakan di pelabuhan adalah layanan terminal penumpang (Sahara S, et al, 2023).

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, kualitas layanan di Pelabuhan Merak sering mendapatkan keluhan dari para penumpang. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan antrian yang panjang, waktu tunggu yang lama, fasilitas yang tidak memadai, dan pelayanan yang kurang ramah. Hal ini tentu saja berdampak negatif terhadap citra Pelabuhan Merak dan kenyamanan para penumpang.

Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di Pelabuhan Merak diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas layanan penumpang. SMM merupakan suatu sistem yang terstruktur dan sistematis untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara meningkatkan kualitas produk dan layanan secara berkelanjutan. Upaya sistematis dan terintegrasi melalui penerapan sistem manajemen mutu yang efektif dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang terjadi, serta mengoptimalkan proses dan prosedur layanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan penumpang. PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok menggunakan sistem Inaportnet sebagai teknologi informasi modern yang diharapkan mampu mendukung pertukaran data dan informasi layanan secara efektif dan efisien agar dapat merealisasikan jadwal operasional kapal sesuai dengan estimasinya (Sahara S, et al, 2024).

#### **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan penumpang di Pelabuhan Merak. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Reduksi data dilakukan dengan memilah, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh, mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk teks naratif, Penarikan kesimpulan dilakukan dengan merumuskan temuan dan rekomendasi penelitian berdasarkan data yang dianalisis. Verifikasi data dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode, serta member check dengan informan kunci..

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan pelabuhan menjadi faktor kunci dalam menarik investasi dan memastikan kepuasan pelanggan. Pelabuhan Merak, sebagai salah satu pelabuhan paling aktif di Indonesia, memiliki tantangan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan penumpangnya. Implementasi sistem manajemen mutu (SMM) di Pelabuhan Merak merupakan langkah strategis untuk mengatasi permasalahan yang umum dan meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan.

#### **Kemacetan di Pelabuhan Merak**

Pelabuhan Merak, sebagai pintu gerbang utama transportasi laut antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera, sering mengalami kemacetan yang signifikan pada hari libur dan akhir pekan. Lonjakan volume kendaraan pribadi, bus, dan kendaraan barang melebihi kapasitas optimal jalan akses, area parkir, dan fasilitas pendaratan kapal. Hal ini menyebabkan kemacetan panjang dan waktu tunggu yang lama bagi penumpang sebelum naik kapal, meningkatkan ketidaknyamanan dan risiko kecelakaan.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya komprehensif seperti peningkatan

kapasitas infrastruktur pelabuhan, penerapan manajemen lalu lintas yang efektif, pemanfaatan teknologi informasi, pemisahan atau pembagian rute mudik untuk angkutan jalan, untuk pengguna sepeda motor, mobil pribadi dan angkutan umum untuk mencegah terjadinya kemacetan panjang di jalur atau rute tertentu menuju atau dari Pelabuhan Merak, maupun Pelabuhan Bakauheni. (N Nurdjanah, 2017). Koordinasi antar pihak terkait mendorong penggunaan transportasi umum atau berbagai kendaraan juga dapat membantu mengurangi kemacetan. Dengan penanganan yang tepat, diharapkan kemacetan di Pelabuhan Merak pada masa puncak dapat diminimalisir, meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan penumpang.



Gambar 1. Pelabuhan Merak  
Source: Liputan6

### Fasilitas Pelabuhan yang Kurang Memadai

Pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi perekonomian dan pembangunan nasional karena merupakan bagian dari mata rantai sistem transportasi dan logistik (Sahara S, et al, 2023). Sistem pengelolaan transportasi pelabuhan sudah baik jika Kualitas sistem manajemen transportasi suatu pelabuhan ditentukan oleh waktu tunggu kapal untuk masuk ke pelabuhan tersebut (Sahara S, et al, 2023). Ketersediaan dan kualitas infrastruktur, seperti terminal penumpang, jalan, dan fasilitas pendukung lainnya, dapat memengaruhi kualitas pelayanan di pelabuhan (Sahara S, et al, 2023). Lamanya waktu yang diperlukan sebuah kapal untuk berlabuh membuat sistem manajemen transportasi di pelabuhan tersebut masih belum memadai. Fasilitas di Pelabuhan Merak dinilai kurang memadai untuk menampung lonjakan penumpang pada hari libur dan akhir pekan. Ruang tunggu terbatas, tidak dapat menampung antrian panjang, dan kurang tempat berteduh. Toilet juga dianggap kurang mencukupi, menyebabkan antrian panjang dan ketidaknyamanan bagi penumpang. Kurangnya tempat duduk memaksa penumpang beristirahat di lantai, tidak nyaman terutama bagi kelompok rentan seperti ibu hamil dan lansia. Perbaikan fasilitas dasar seperti ruang tunggu yang luas, toilet yang mencukupi, dan tempat istirahat yang memadai diperlukan untuk mengatasi masalah ketidaknyamanan penumpang di Pelabuhan Merak, terutama pada masa liburan.



Gambar 2. Pelabuhan Merak

Source: Dunia Maritim

### Kurangnya Koordinasi Antar Instansi

Sebagai pelabuhan utama yang menghubungkan Pulau Jawa dan Sumatera, Pelabuhan Merak melibatkan banyak pihak dan pemangku kepentingan dalam pengelolaannya. Kementerian Perhubungan sebagai regulator memiliki tanggung jawab dalam mengatur dan mengawasi operasional pelabuhan. Pihak Kepolisian Republik Indonesia berperan dalam mengatur lalu lintas dan keamanan di area pelabuhan. Sementara itu, Pemerintah Daerah setempat juga memiliki wewenang terkait perizinan, infrastruktur, dan koordinasi dengan masyarakat lokal.

Namun, dalam praktiknya, seringkali terjadi kurangnya sinergi dan koordinasi yang efektif di antara ketiga instansi utama ini. Masing-masing pihak dapat memiliki prioritas, pendekatan, dan kepentingan yang berbeda-beda, sehingga upaya penanganan masalah menjadi terfragmentasi dan tidak komprehensif. Akibatnya, masalah kemacetan dan waktu tunggu yang lama di Pelabuhan Merak terus berlarut-larut tanpa ada solusi menyeluruh. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya sinergitas dan koordinasi yang kuat di antara Kementerian Perhubungan, Kepolisian, dan Pemerintah Daerah untuk dapat merancang dan mengimplementasikan solusi komprehensif bagi permasalahan Pelabuhan Merak.



Gambar 3. Pelabuhan Merak  
Source: Sindonews

### Penyelundupan Barang di Pelabuhan Merak

Pelabuhan Merak menjadi titik rawan penyelundupan barang, baik barang konsumsi maupun barang ilegal. Adapun pelanggaran yang terjadi di perairan Selat Sunda, yakni pada Juli 2017 dikejutkan dengan penangkapan Kapal Wanderlust penyelundupan sabu-sabu. (W Redita, et al, 2020). Hal ini disebabkan oleh lemahnya pengawasan, kurangnya koordinasi antar-instansi terkait, serta celah yang dimanfaatkan oleh sindikat penyelundup. Permasalahan ini merugikan negara dari segi potensi hilangnya pendapatan pajak dan dapat membahayakan keamanan serta keselamatan pelayaran.

Untuk mengatasi masalah ini, dibutuhkan upaya komprehensif dan kerja sama yang solid di antara berbagai instansi terkait, seperti Kementerian Perhubungan, Kepolisian, dan Bea Cukai. Pemerintah Daerah setempat juga memiliki peran penting dalam memperkuat pengawasan di area sekitar pelabuhan dan membangun kerja sama dengan masyarakat lokal. Perbaikan sistem keamanan dan pengawasan di Pelabuhan Merak harus menjadi prioritas utama bagi pemerintah untuk mencegah praktik penyelundupan yang berkelanjutan.



Gambar 4. Pelabuhan Merak  
Source: Detikcom

### **Pengimplementasi manajemen mutu yang baik di pelabuhan Merak**

Dalam mengatasi permasalahan kemacetan dan fasilitas yang kurang memadai di Pelabuhan Merak, penerapan manajemen mutu yang baik dapat memberikan solusi komprehensif dan daya tanggap yang baik. Daya tanggap (Responsiveness) adalah suatu kebijakan atau kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas (Sahara S, et al, 2023).

Langkah pertama adalah fokus pada peningkatan layanan kepada penumpang dengan memperluas infrastruktur pelabuhan, menambah fasilitas seperti area tunggu, toilet, dan tempat istirahat. Manajemen antrian yang efektif juga diperlukan untuk mengurangi waktu tunggu penumpang dan meningkatkan kepuasan mereka.

Kedua, penerapan manajemen mutu harus didukung oleh koordinasi erat antara berbagai pemangku kepentingan seperti Kementerian Perhubungan, Kepolisian, dan Pemerintah Daerah. Koordinasi yang baik memungkinkan perbaikan infrastruktur, pengaturan lalu lintas, dan pengawasan keamanan dilakukan secara terpadu dan efektif. Teknologi informasi juga dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan pelabuhan. Dengan pendekatan manajemen mutu yang baik, masalah kemacetan dan keamanan di Pelabuhan Merak dapat diselesaikan secara komprehensif.

### **KESIMPULAN**

Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di Pelabuhan Merak telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan penumpang. Melalui penerapan SMM secara sistematis dan terintegrasi, Pelabuhan Merak berhasil mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang selama ini dikeluhkan oleh penumpang, seperti panjangnya antrian, keterlambatan jadwal keberangkatan, serta fasilitas yang kurang memadai. Penggunaan sistem informasi manajemen pelabuhan modern, seperti Inaportnet, telah mendukung pertukaran data dan informasi layanan secara efektif dan efisien. Hal ini memungkinkan Pelabuhan Merak untuk merealisasikan jadwal operasional kapal sesuai dengan estimasi, sehingga meningkatkan kepuasan penumpang. Upaya peningkatan kualitas layanan penumpang di Pelabuhan Merak melalui implementasi SMM telah memberikan dampak positif terhadap citra dan reputasi pelabuhan. Peningkatan kualitas layanan juga diharapkan dapat menarik lebih banyak investasi dan meningkatkan daya saing Pelabuhan Merak di tingkat nasional maupun regional. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Sistem Manajemen Mutu di Pelabuhan Merak telah menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas layanan penumpang dan mendukung keberlanjutan operasional pelabuhan di masa depan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Andri, O. ; & Sitanggang, S. (n.d.). PERANCANGAN ARSITEKTUR ENTERPRISE INTERKONEKSI JARINGAN KOPP DI PELABUHAN MERAK MENGGUNAKAN EAP (ENTERPRISE ARCHITURE PLANNING) (Studi kasus KOPP Pelabuhan Merak).

- Faisal, M., & Wayan Warka, I. (n.d.). IMPLEMENTASI PENGAMANAN SELAT SUNDA DALAM RANGKA PENGENDALIAN ALUR LAUT KEPULAUAN INDONESIA I IMPLEMENTATION OF SUNDA STRAIT SECURITY IN ORDER TO CONTROL INDONESIAN ARCHIPELAGIC SEA LANES 1.
- Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Kapal Kapal Di Pelabuhan Tanjung Wangi, A. (n.d.). *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*.
- Fitriyana, A., Dina Yanti, I., Rizki Alfiyyah, K., Karim Ladesi, V., Sahara, S., Teknik, F., & Author, C. (n.d.). Penerapan Sistem Manajemen Risiko Pada Tpk Koja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Juli, 2023(14), 114–118. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8171413>
- Jurnal, H., Maulana Ibrahim, S., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang TJ. Priok (Vol. 10, Issue 2).
- Layanan, K., Merek, K., Penumpang, K., Gultom, S., Marlita, D., & Wardana, A. (2018). Trust and the Passengers' Satisfaction. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 05(02). <http://ejournal.stmt-trisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Maulana, A. A., & Sahara, S. (2023). Wahana : Tridarma Perguruan Tinggi Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Manajemen Pelabuhan. 75(2). <http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/whn>
- Nurdjanah N. (2017). POLA RANTAI PERJALANAN PEMUDIK JABODETABEK-LAMPUNG PADA ANGKUTAN LEBARAN 2016. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 15, 7–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.25104/mtm.v15i1.410>
- Pandita, A., Rukmantara, R., Ladesi, V. K., Hadi, W., Sahara, S., & Verawati, K. (n.d.). ANALISIS PROSES PENANGANAN KAPAL PENUMPANG TERHADAP KETEPATAN WAKTU JADWAL OPERASIONAL KAPAL. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 6(1). <https://doi.org/10.31539/jomb.v6i1.7427>
- Pramita, G., Phelia, A., & Sari, N. (2020). STUDI WAKTU PELAYANAN KAPAL DI DERMAGA I PELABUHAN BAKAUHANI. In *Journal of Infrastructural in Civil Engineering (JICE)* (Vol. 1, Issue 1). <https://ejournal.teknokrat.ac.id/index.php/jice>
- Sahara, S., & Alfian, R. (2024). ANALISIS PENINGKATAN KESELAMATAN PELAYARAN TERHADAP KECELAKAAN KAPAL OLEH KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN (KSOP). *j-innovative.org*. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.7309>
- Sahara, S., & Rizky, N. F. (2023). Pengaruh Proses Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) Terhadap Waktu Sandar Kapal Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Priok. *j-innovative.org*. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6259>
- Triningsih, N., Farliany Hidayat, A., Panggih Yudianto, L., Fadzry, N. H., Sahara, S., Negeri, U., & Abstract, J. (2023). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 281–286. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8088360>
- Zidan, M., Barkah, L., Haloho, P. E., & Sahara, S. (n.d.). ANALISIS ARTIKEL TERKAIT EFISIENSI SUMBER DAYA MANUSIA DI SEKTOR TRANSPORTASI INDONESIA. *Cross-Border*, 6(1), 406–412.