

Pengaruh Pelayanan Cleaning Service dan Keterbatasan Bahan Baku Permakanan yang Dilaksanakan Oleh PT. Pelita Indonesia Djaya Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal PT. PELNI

Siti Nurjanah¹, Achsanul Nashir²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia

Email: nurjannahsiti98@gmail.com¹, nashirachsanul@gmail.com²,

Abstract.

PT. Pelita Indonesia Djaya handles imports and exports, and plays a vital role in meeting the needs of ship passengers through the provision of food supplies and cleaning services. The purpose of this study is to analyze the influence of cleaning service and the availability of food supplies on passenger satisfaction on PELNI ships. Quantitative methods were used to evaluate the influence of cleaning service and the availability of supplies on passenger satisfaction. Using the Slovin formula, the research sample consisted of 98 people. The results indicate that cleaning service and availability of supplies on passenger satisfaction. The availability of food supplies and cleaning services simultaneously have a positive and significant impact on passenger satisfaction. According to the multiple linear regression analysis, the combination of these variables contributes to passenger satisfaction. The results show that improving service quality and raw material availability is very important to increase passenger satisfaction.

Keywords: Availability, Passenger Satisfaction, Service

Cronicle of Article: Received (11,04,2026); Revised (15,04,2026); and Published (28,04,2026)

©2026 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Profile and corresponding author : Siti Nurjanah adalah Dosen Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530, **Corresponding Author**, nashirachsanul@gmail.com²

How to cite this article : Nurjanah S, Nashir Achsanul, "Pengaruh Pelayanan Cleaning Service dan Keterbatasan Bahan Baku Permakanan yang Dilaksanakan Oleh PT. Pelita Indonesia Djaya Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal PT. Pelni", *adbispreneur* 6 (2), pp. 136 - 140. Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

Pendahuluan

Kapal PELNI (Persero) sebagai salah satu administrator utama yang menyediakan layanan angkutan laut bagi masyarakat serta menjadi industri perkapalan dalam menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia. PT. Pelita Indonesia Djaya adalah anak perusahaan PT. Pelayaran Nasional Indonesia, yang melakukan ekspor dan impor serta bekerja dalam berbagai bidang seperti supply bahan makanan, perbekalan, jasa outsourcing, *crew manning*, jasa pemeliharaan kapal dan alat keselamatan, sewa kapal phinisi dan lain – lain. PT. Pelita Indonesia Djaya mempunyai target terhadap kepuasan pelanggan dan citra yang baik bagi perusahaan itu sendiri. Sebuah proses untuk mencapai tingkat perasaan kepuasan dengan membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan hasil yang diharapkan. Untuk

memastikan kepuasan pelanggan, bisnis harus mempertimbangkan lima hal: pengiriman, kualitas produk, kualitas layanan, keuangan, dan kondisi perusahaan (Maya et al., 2023).

Hasil observasi lapangan menunjukkan beberapa masalah yang mungkin muncul dan perlu dipertimbangkan. Seperti kualitas produk yang variatif, fluktuasi dalam ketersediaan bahan baku, keterlambatan dalam pelayanan, kenaikan harga produk menjadi sumber permasalahan, jika biaya bahan baku ikut meningkat perusahaan mungkin terpaksa menaikkan harga produk. Selain itu, ketidakpastian pasokan bahan baku yang tidak konsisten dalam pasokan dapat menyulitkan perencanaan dan manajemen persediaan. Kemudian ketidaksesuaian dengan standar keselamatan pangan, dimana ketidakpatuhan terhadap standar keselamatan pangan dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan penumpang terhadap produk.

Penelitian ini dilakukan untuk pemahaman lebih mendalam mengenai pengaruh permasalahan yang ada dan karya ilmiah mengenai kedua variable antara pelayanan cleaning service dan ketersediaan bahan baku pemakanan terhadap kepuasan penumpang kapal PELNI.

LITERATUR REVIUW.

1. Pelayanan

Keuntungan atau layanan yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan hak kepemilikan. Penyediaan layanan tersebut bisa melibatkan atau tidak melibatkan produksi fisik (Sulistiyowati et al., 2021). HES Indonesia menyatakan dalam (Haryanto & Sari, 2020) cleaning service adalah pemeliharaan kebersihan bangunan atau struktur lain dilakukan dengan teliti dan menyeluruh, menggunakan peralatan kebersihan seperti mesin dan non-mesin serta bahan kimia, dan dilaksanakan oleh petugas kebersihan.

2. Bahan Baku

Menurut literatur ilmiah (Rohayu et al., 2020) Bahan atau barang yang tersimpan untuk digunakan dalam tujuan tertentu, seperti dalam proses produksi, perakitan, atau untuk dijual kembali, dikenal sebagai persediaan. Adapun menurut Muryani (2020), bahan baku adalah komponen penting dalam proses produksi dan digunakan untuk membuat produk yang sepenuhnya dapat dilihat atau merupakan bagian terbesar dari bentuk produk. Tujuan dari manajemen persediaan bahan baku adalah untuk efisiensi operasional dengan mengurangi biaya yang terkait dengan persediaan, seperti biaya pemesanan dan penyimpanan.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah penilaian yang dilakukan setelah pembelian di mana produk atau layanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui harapan pembeli. Dalam literatur ilmiah (Angraini, 2023; Rahmat, 2021) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting untuk menjalankan bisnis ketika kualitas, harga, dan layanan produk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Menurut (Fahmi, 2021: Jessica & Megawati, 2023) kepuasan didefinisikan sebagai upaya untuk menciptakan atau memenuhi suatu harapan serta memenuhi tingkat kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diperlukan untuk menumbuhkan loyalitas yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang kapal PT. PELNI (Persero) sebagai responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung untuk memperoleh informasi yang akurat. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis statistik untuk menguji hubungan antara variabel-variabel tersebut. Populasi yang akan menjadi responden penelitian ini adalah penumpang kapal PELNI. Terdapat beberapa jenis tipe kapal yang dipilih secara acak, 1 kapal yang berkapasitas 500 penumpang yaitu KM Wilis, 2 kapal berkapaistas 1000 penumpang yaitu KM Kelimutu dan KM Lawit, 2 kapal berkapastitas 2000 penumpang yaitu KM

Dobonsolo dan KM Kelud. Teknik yang diterapkan menggunakan teknik non probability sampling untuk memungkinkan hasil penelitian digeneralisasikan. Data yang diperoleh kemudian akan diuji menggunakan software SPSS 20.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh antara pelayanan cleaning service dan ketersediaan bahan baku permakanan terhadap tingkat kepuasan penumpang kapal. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dianalisis untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel terhadap tingkat kepuasan penumpang.

Hasil uji validitas variabel X_1 (Pelayanan *Cleaning Service*) menunjukkan, bahwa semua item valid dengan nilai r tabel $0.1671 > r$ hitung. Hasil uji validitas untuk variabel X_2 (Ketersediaan Bahan Baku Permakanan) adalah valid dengan nilai r tabel $0.1671 > r$ hitung. Sedangkan hasil uji validitas variabel Y (Kepuasan Penumpang diatas), terlihat bahwa semua item dinyatakan valid karena memiliki nilai r tabel $0.1671 > r$ hitung.

Saat instrumen penelitian dibuat dengan menggunakan Skala Likert, *Cronbach Alpha* dianggap sebagai ukuran reliabilitas yang paling sesuai. Taherdoost (2018) menyatakan bahwa jika nilai *Cronbach Alpha* suatu variabel $> 0,60$, variabel tersebut dianggap dapat diandalkan atau konsisten dalam pengukurannya. (Anggraini et al., 2022). Melalui uji reabilitas variable X_1 , X_2 , dan Y telah teruji reliable berdasarkan perolehan Cronbach Alpha sebesar 0,949, yang berarti r hitung ketiga variable tersebut > 0.60 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variable pada penelitian ini dapat diandalkan.

Tabel 1.1
Uji Reliabilitas Variable X_1 , X_2 , dan Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	28

Sumber: Hasil Olahan Data

Pembahasan

Secara parsial terdapat pengaruh positif antara variabel pelayanan *cleaning service* (X_1) terhadap kepuasan penumpang (Y) Kapal PELNI dimana nilai koefisien korelasi antara X_1 terhadap Y sebesar 0,810 yang menunjukan hubungan yang sangat kuat berada pada interval (0,80 - 1,00). Kemudian terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel ketersediaan bahan baku permakanan X_2 terhadap kepuasan penumpang (Y) Kapal PELNI dengan nilai koefisien sebesar 0,754 yang menunjukan hubungan yang kuat berada pada interval (0,60 - 0,79).

Secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel pelayanan *cleaning service* (X_1) dan ketersediaan bahan baku permakanan (X_2) yang dilaksanakan oleh PT. Pelita Indonesia Djaya terhadap kepuasan penumpang (Y) Kapal PELNI, dimana F hitung $104,382 > 47,5$ F tabel dan signifikasi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Dilihat dari nilai koefisien korelasi berganda $R = 0,829$ berarti besarnya hubungan pelayanan *cleaning service* dan ketersediaan bahan baku permakanan yang dilaksanakan oleh PT. Pelita Indonesia Djaya terhadap kepuasan penumpang Kapal PELNI adalah 0,829 berarti mempunyai hubungan yang sangat kuat, searah positif.

Melalui analisis regresi linear berganda diketahui bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari variabel pelayanan *cleaning service* (X1) dan ketersediaan bahan baku permakanan (X2) yang dilaksanakan oleh PT. Pelita Indonesia Djaya terhadap kepuasan penumpang (Y) Kapal PELNI secara bersama – sama (simultan).

Berdasarkan koefisien determinasi didapatkan hasil perhitungan sebesar 68,6041% atau 69% yang menunjukkan bahwa, pengaruh antara pelayanan *cleaning service* dan ketersediaan bahan baku permakanan yang dilakukan oleh PT. Pelita Indonesia Djaya terhadap kepuasan penumpang Kapal PELNI menjelaskan sebesar 69%, sementara 31% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Sejalan dengan penelitian yah telah dilakukan oleh Isa et al. (2019) membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan ferry PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kedua faktor menegnai pelayanan *cleaning service* dan ketersediaan bahan baku permakanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Pelayanan *cleaning service* yang baik mampu menciptakan kenyamanan dan rasa aman bagi penumpang, sementara ketersediaan bahan baku permakanan yang cukup dan berkualitas memberikan pengalaman perjalanan yang lebih memuaskan. Kedua variable ini, baik secara bersama-sama maupun parsial, terbukti saling mendukung dalam meningkatkan kepuasan, di mana peningkatan pada salah satu aspek akan diikuti dengan peningkatan pada kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas transportasi, tetapi juga pada kualitas layanan pendukung yang disediakan di atas kapal. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus menjaga dan meningkatkan standar pelayanan kebersihan di seluruh area kapal serta memastikan ketersediaan dan mutu bahan baku permakanan seluruh area kapal tetap terjamin. Temuan ini juga dapat menjadi masukan bagi regulator standar pelayanan minimum dalam industri maritim, khususnya terkait kebersihan dan penyediaan bahan makanan, sehingga kepuasan penumpang dapat semakin ditingkatkan dan layanan transportasi laut dapat bersaing dengan moda transportasi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Anggraini, F, D, P., Aprianti, A., Setyawati, V, A, V., & Hartanto, A, A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. Jurnal Basicedu, 6(4).

Jurnal

Haryanto, I, A., & Sari, H, P, R. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Cleaning Service Terhadap Kepuasan Penumpang Ekonomi Kapal Motor Kelud PT. PELNI (Persero). Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata, 2(1).

Isa, M., Lubis, H, A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah), 2(2).

Maya, W, R., Zendrato, O., Elfutriani, & Murniyanti, S. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kepuasan Customer Terhadap Kinerja Pelayanan Cleaning service Dengan Metode CSI. Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer), 22(2), 373–383.

Muryani, S. (2020). Sistem Informasi Pengolahan Data Pembelian Bahan Baku. *Jurnal Infortech*, 2(1).

Rohayu, S., Fitriyani, I., & Kamaruddin, K. (2020). Pengaruh Ketersediaan Bahan Baku Kayu Terhadap Tingkat Pendapatan Perusahaan Mebel Tekad Maju Kelurahan Brang Biji. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 8(3).dan *Entrepreneurship*, 10(2), 146–163.

Sulistyowati, Sumantri, A, S., Emha, F., & Hure, Y, R, M. (2021). Manajemen Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Penumpang KM Lawit Jurusan Semarang Karimunjawa. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 3(1).