

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Analisis Sistem dan Prosedur Penerimaan Pas Masuk di Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem penerimaan Pas Masuk di Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang sudah baik. Pengelolaan manajemen dan organisasi yang terstruktur merupakan indikator suatu sistem sangat baik.
2. Prosedur penerimaan Pas Masuk Di Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang sudah dilakukan dengan baik. Tata cara pelayanan dari proses aktivasi tiket oleh bagian keuangan kemudian didistribusikan ke petugas loket lalu hasil penjualan tiket diserahkan ke Bank yang sudah ditentukan oleh bagian keuangan.
3. Pengelolaan penerimaan Pas Masuk Pelabuhan sudah baik, karena digunakan untuk membiayai perbaikan infrastruktur dan fasilitas yang ada di kawasan area Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang.

#### **1.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran bagi pengelola Pelabuhan kapal Ferry Bolok, terutama terkait Sistem dan Prosedur Penerimaan Pas Masuk kendaraan di kawasan Pelabuhan Bolok.

1. Proses pelayanan pada loket PAS Masuk Di Pelabuhan Bolok PT ASDP Ferry (Persero) Cabang Kupang terus ditingkatkan sehingga penumpang dan pengunjung lebih merasa nyaman.
2. Pengawasan yang ketat terhadap penjualan karcis PAS Masuk Di Pelabuhan Bolok PT ASDP Ferry (Persero) Cabang Kupang terus dilakukan dan ditingkatkan sehingga mengurangi atau meminimalisir terjadinya kecurangan – kecurangan dan kesalahan – kesalahan yang dilakukan oleh petugas di lapangan.
3. Pemeliharaan dan perawatan fasilitas – fasilitas bagi penumpang dan pengunjung yang sudah ada harus dilakukan secara berkala sehingga terus memberikan kenyamanan bagi penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Feigenbaum, Armand V, 1991, Total Quality Control, Third Edition, Singapore: Mc Graw Hill Book.
- Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia), 1997, Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Iqbal, Hasan. 2002. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya..PT. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- J.Supranto; 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Yogyakarta
- Kotler, dkk. 2005. Dasar-dasar pemasaran, PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. Pelayanan publik, jakarta : CV. Rajawali
- Lijan Poltak Sinambela, 2008. reformasi pelayanan publik, bumi aksara. Jakarta.
- Mardalis. 2008. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal, Pt Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya.Bandung.
- Oka A. Yoeti. 2003. Tours and Travel Marketing. Pradnya Paramita. Jakarta. (<http://www.indonesiaFerry.co.id>).
- R.P Suyono, Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor melalui laut, Seri Bisnis Internasional No.6, PPM, Jakarta, 2003.
- Suranto, Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhan serta Prosedur Impor Barang, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik, Gramedia  
Widiasarana.Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2002, Manajemen Jasa, Yogyakarta: Penerbit Andi.