

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

VII.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisa maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Galangan kapal kategori A (kapasitas diatas 10.000 DWT) yaitu PT. PAL Indonesia (Persero). Penilaian pemilik kapal/perusahaan pelayaran (responden) terhadap galangan kapal kategori A yaitu:

- a) Sebanyak 100% responden menyatakan biaya reparasi mahal, 33,33% responden menyatakan kualitas reparasi konstruksi buruk dan tidak puas terhadap kualitas tersebut, 66,66% responden menyatakan reparasi kapal selalu terlambat dengan rentang keterlambatan paling tinggi 41% - 60% pada reparasi konstruksi sedangkan yang jenis reparasi lainnya 21% - 40%, dan 33,33% responden menyatakan tanggapan terhadap komplain buruk. Maka dapat disimpulkan pemilik tidak puas dan menilai layanan jasa reparasi di galangan ini tidak memenuhi harapan.

Berdasarkan prioritasnya, aspek yang harus ditingkatkan adalah sebagai berikut:

- a) Prioritas 2 : Penambahan jumlah dan peningkatan keahlian sumber daya manusia, peningkatan pelayanan yaitu prosedur permintaan layanan jasa reparasi kapal, prosedur dan tanggapan terhadap keluhan konsumen, fasilitas tambahan berupa kebersihan dan jumlah seperti toilet dan kantin.
- b) Prioritas 3 : Prosedur penagihan biaya reparasi, penambahan jumlah dan kapasitas fasilitas reparasi, dan peningkatan kondisi galangan kapal meliputi kebersihan, kerapihan, pengelolaan limbah, dan keselamatan kerja.

Dari hasil perhitungan berdasarkan keterlambatan pekerjaan, fasilitas bengkel konstruksi seperti fasilitas marking, cutting, welding, dan forming perlu ditingkatkan sebesar 97% dari jumlah fasilitas yang ada, sedangkan fasilitas di bengkel outfitting sebesar 89%.

2. Galangan kapal kategori B (kapasitas 5.000-10.000 DWT) yaitu PT. Dok dan Perkapalan Surabaya (Persero) dan PT. Dumas Tanjung Perak Shipyard. Penilaian pemilik kapal/perusahaan pelayaran (responden) terhadap galangan kapal kategori B yaitu:

- a) Sebanyak 100% responden menyatakan biaya reparasi mahal, 33,33% responden menyatakan kualitas reparasi konstruksi buruk dan 16,67% responden tidak puas

terhadap kualitas tersebut, 16,67% responden menyatakan reparasi kapal selalu terlambat dengan rentang keterlambatan paling tinggi 41% - 60% pada reparasi konstruksi sedangkan yang jenis reparasi lainnya 21% - 40%, 16,67% responden menyatakan fasilitas bengkel mesin kurang memadai dan 33,33% responden menyatakan fasilitas crane kurang memadai, dan 33,33% responden menyatakan tanggapan terhadap komplain buruk, 50% responden menyatakan kondisi kantin buruk sedangkan untuk kondisi toilet hanya 16,67%. Maka dapat disimpulkan pemilik tidak puas dan menilai layanan jasa reparasi di galangan ini tidak memenuhi harapan.

Berdasarkan prioritasnya aspek yang harus ditingkatkan adalah sebagai berikut:

- a) Prioritas 2 : Peningkatan jumlah dan keahlian sumber daya manusia, penambahan jumlah dan kapasitas semua fasilitas. Peningkatan pelayanan meliputi waktu permintaan reparasi diperpendek, prosedurnya permintaan jasa reparasi kapal dipermudah, perbaikan prosedur penagihan biaya reparasi, peningkatan layanan terhadap komplain pemilik kapal, kebersihan kerapihan galangan kapal, penambahan toilet dan peningkatan kebersihan kantin.
- b) Prioritas 3 : Meningkatkan keselamatan kerja di galangan kapal, perbaikan sistem penentuan biaya reparasi.

Dari hasil perhitungan berdasarkan keterlambatan pekerjaan, fasilitas bengkel konstruksi perlu ditingkatkan sebesar 85,4% dari jumlah fasilitas yang ada, sedangkan fasilitas di bengkel mesin sebesar 76,92%, fasilitas bengkel outfitting pipa sebesar 42,11 %, fasilitas bengkel outfitting kayu sebesar 97,74%, fasilitas bengkel listrik sebesar 57,14%, dan fasilitas bengkel fashar sebesar 100%.

3. Galangan kapal kategori C (kapasitas di bawah 5.000 DWT) yaitu Galangan Surya PELNI, PT. Adiluhung SaranaSegara Indonesia, PT. Ben Santosa, PT. Indonesia Marina Shipyard, dan PT. Najatim. Penilaian pemilik kapal/perusahaan pelayaran (responden) terhadap galangan kapal kategori B yaitu:

- a) Sebanyak 80% responden menyatakan biaya reparasi mahal, 40% responden menyatakan kualitas reparasi konstruksi buruk terutama pada *coating* dan 80% responden untuk kualitas reparasi *hull equoment and outfitting*, 80% responden hanya cukup puas terhadap kualitas tersebut, 20 % responden menyatakan reparasi kapal sering terlambat dengan rentang keterlambatan paling tinggi untuk setiap jenis reparasi yaitu 21% - 40%, 60% responden menilai fasilitas docking undocking,

bengkel mesin, dan 80% responden untuk crane menyatakan kondisinya buruk, 40% responden menilai fasilitas bengkel mesin dan 80% responden untuk fasilitas crane menyatakan kurang memadai, dan 33,33% responden menyatakan keselamatan kerja di galangan kapal buruk. Maka dapat disimpulkan pemilik tidak puas dan menilai layanan jasa reparasi di galangan ini tidak memenuhi harapan.

Berdasarkan prioritasnya aspek yang harus ditingkatkan adalah sebagai berikut:

- a) Prioritas 2 : Peningkatan jumlah dan keahlian SDM, Penambahan jumlah dan kapasitas fasilitas reparasi, Peningkatan pelayanan , dan perbaikan prosedur terutama prosedur permintaan layanan jasa reparasi.

Dari hasil perhitungan berdasarkan keterlambatan pekerjaan, fasilitas yang harus ditingkatkan sebesar 100% yaitu fasilitas docking undocking, fasilitas lifting, dan fasilitas workshop. Sedangkan sisanya yaitu fasilitas pendukung perlu ditingkatkan sebesar 60%.

VII.2. Saran

Persepsi pemilik kapal/perusahaan pelayaran terhadap layanan jasa reparasi di galangan kapal Jawa Timur baik itu menyangkut biaya, mutu pekerja, waktu reparasi, dan pelayanan adalah sejalan. Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan oleh pihak galangan kapal yaitu:

1. Perlu dibuat suatu sistem yang dapat memperlihatkan kondisi terkini dari fasilitas yang ada di galangan kapal termasuk sumber daya manusia yang menyangkut variabel-variabel layanan jasa reparasi kapal.
2. Perlu dibuat suatu sistem layanan terpadu yaitu cepat tanggap dan dapat di akses 24 jam terkait keluhan-keluhan pengguna layanan jasa reparasi kapal yakni pemilik kapal/perusahaan pelayaran kepada pihak galangan kapal, dimana layanan tersebut dapat diakses dengan mudah dan pihak galangan dapat menindaklanjuti keluhan dengan cepat dan tepat.
3. Perlu dilakukannya survey secara berkala kepada pengguna layanan jasa reparasi kapal terkait layanan jasa reparasi kapal yang diberikan galangan kapal dengan tujuan agar pihak galangan kapal dapat mengevaluasi layanan jasa reparasi kapal yang selama ini diberikan.