

**OPTIMALISASI USAHA PELAYANAN JASA PERBAIKAN DAN PERAWATAN KAPAL
SEBAGAI BENTUK PEMENUHAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM UPAYA
MENAikkan *INCOME* DI PT. MITRA PERSADA SEJATI (MPS SERVICE)****Ali Khamdilah**Politeknik Bumi Akpelni
e-mail : alikhamdilah@gmail.com**Sulida Erliyana**Politeknik Bumi Akpelni
e-mail : erliyanasulida@yahoo.co.id**ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the development carried out by PT. Mitra Persada Sejati (MPS Service), namely the opening of new branches that contribute to customer satisfaction and increase the income earned. With a background of maximizing service to service user satisfaction, The main problem Opening a branch to serve maintenance and repair work at a shipping company that has a large fleet of ships will increase the income of service providers. The survey system, field observations, and interviews were used in this study to gain a direct understanding of the situation with the opening of branches. To strengthen the observations made, a feasibility study and the use of SWOT analysis media are needed. The conclusion obtained is that the establishment of a new branch that is initially oriented is only used to serve one company that has a large number of fleets of ships with the initial assumption that it will bring good income to service companies, but it turns out that it cannot guarantee income for the reason that not all of these ships operate permanently or enter the area of the branch, which affects the job vacuum. It is necessary to consider the location or area that will be used for the establishment of a new branch, as well as the concept of being able to access other areas with minimal distance, particularly the area used for access to ships from the shipping company. If the new branch is only intended to serve one service user, an imbalance will always occur between the service provided to customer satisfaction and the benefits obtained from service provider companies, even if the service user has good prospects for the future, and there will be a need for performance adjustments to the opening of the new branch with the goal that services can also be carried out like serving other companies while still integrating with requests from the head.

Keywords: *business strategy, feasibility study, customer satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengembangan yang dilakukan oleh PT. Mitra Persada Sejati (MPS Service) yaitu dengan dibukanya cabang baru yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan untuk menaikkan *income* yang diperoleh. Dengan latar belakang memaksimalkan pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa. Pokok masalah Pembukaan cabang dalam melayani pekerjaan perawatan dan perbaikan pada satu perusahaan pelayaran yang memiliki armada kapal yang besar terhadap *income* penyedia pelayanan jasa. Metode pada penelitian ini menggunakan sistem Survey dan observasi lapangan serta wawancara sebagai bagian untuk mengetahui keadaan secara langsung terhadap pembukaan cabang. Untuk menguatkan dari observasi yang dilakukan diperlukan studi kelayakan serta Penggunaan media *SWOT Analysis*. Kesimpulan yang didapat yaitu Pendirian cabang baru yang berorientasi awal hanya digunakan untuk melayani satu perusahaan yang memiliki jumlah armada kapal yang cukup banyak dengan asumsi awal akan mendatangkan *income* yang baik bagi perusahaan pelayanan jasa ternyata tidak bisa menjamin *income* yang sesuai dengan alasan bahwa tidak semua kapal tersebut beroperasi permanen ataupun masuk ke daerah pada cabang tersebut yang berpengaruh pada kevakuman pekerjaan. perlunya diperhitungkan lokasi atau daerah yang akan digunakan untuk pendirian cabang baru termasuk konsep yang bisa mengakses ke daerah lain dengan jarak tempuh tidak terlalu lama dan terutama daerah tersebut digunakan untuk akses kapal dari perusahaan pelayaran tersebut. Ketidak seimbangan akan selalu terjadi antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan keuntungan yang didapatkan dari perusahaan penyedia jasa, jika hal tersebut hanya diperuntukan untuk melayani satu pengguna jasa meskipun pengguna jasa tersebut mempunyai prospek kedepan yang cukup baik serta perlu adanya penyesuaian kinerja terhadap pembukaan cabang baru tersebut, dengan tujuan agar pelayanan jasa juga bisa dilakukan seperti melayani perusahaan lain dengan tetap berintegrasi terhadap permintaan dari kantor pusat.

Kata kunci : strategi bisnis, studi kelayakan, kepuasan pelanggan

1. Pendahuluan

Pelayanan yang optimal pada konsumen pengguna jasa merupakan bentuk dari komitmen yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan jasa dengan tujuan untuk mendapatkan peningkatan kepercayaan dari pengguna jasa. Faktor tersebut sangatlah penting, dimana ajang persaingan antar penyedia layanan dengan strategi yang bervariasi untuk mendapatkan minat konsumen sering terjadi, potensi pasar, daya beli, segmentasi sehingga diperlukan suatu strategi khusus dengan trobosan yang inovatif dari pengembangan bisnis yang dilakukan perusahaan. Schroeder dalam Faruq AM, Usman Indrianawati(2014: 8) untuk merumuskan suatu strategi operasi dan persoalan strategi bisnis, sistem analisis harus dibuat berdasarkan lingkungan eksternal dan internal. Lingkungan eksternal meliputi persaingan, pelanggan, ekonomi, teknologi dan kondisi sosial. Strategi bisnis dan strategi perusahaan juga dapat membentuk strategi operasi. Suatu analisis lingkungan internal biasanya mengarah pada pengidentifikasian kekuatan dan kelemahan operasi yang ada. Dari hal tersebut, penyedia layanan jasa selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk mendapatkan minat serta kepercayaan pelanggan dari pelayanan yang disuguhkan perusahaan jasa. Modal utama serta bagian terpenting dari penyedia jasa adalah nilai dari kepuasan pelanggan. Kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan serta keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2000 : 51). Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan dan terdapat hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. (Sarino Alit, 2010: 19,20). Kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuan memberikan *total customer value* yang dapat memuaskan pelanggan produk yang berkualitas (Maulana S A, 2016). Pengembangan usaha yang dilakukan oleh PT. Mitra Persada Sejati (MPS Service) yaitu dengan membuka cabang disuatu daerah dengan tujuannya adalah tercapainya pelayanan yang diberikan akan semakin lebih optimal seperti: lokasi dan jarak tempuh yang mudah dijangkau dalam melayani permintaan pengguna jasa, kecepatan proses pelayanan yang diberikan.

Pembukaan cabang baru disuatu daerah diperlukan suatu strategi khusus yang harus diperhitungkan agar pengembangan perusahaan bisa beroperasi dengan baik serta tidak mengalami kerugian ataupun beban perusahaan utama terhadap pendapatan yang diperoleh selama ini. Dibutuhkan suatu pembandingan dengan dibukanya kantor cabang disuatu daerah seperti: pengiriman tenaga ahli ataupun teknisi ke kapal yang dilakukan dari kantor utama penyedia jasa dibandingkan dengan mengirimkan tenaga ahli ke kapal dari kantor cabang penyedia jasa, dari perbandingan tersebut akan muncul beberapa pertanyaan mendasar yang bisa dikembangkan sebagai langkah pada pembukaan kantor cabang tersebut.

Perhitungan matang harus dilakukan secara baik, tentang bagaimana prospek kedepannya jika pembukaan cabang hanya diperuntukan untuk melayani satu perusahaan pengguna jasa, tetapi mempunyai prospek baik dalam jangka panjang pada perusahaan, terkait hal tersebut perlunya diadakannya studi kelayakan bisnis dan *SWOT Analysis* guna menentukan keberhasilan sebuah bisnis. Studi kelayakan dan *SWOT Analysis* merupakan proyeksi data kondisi sebenarnya sehingga sangat membantu dalam memprediksikan langkah-langkah yang dilakukan pada pengembangan bisnis, apakah pembukaan cabang tersebut berpeluang memiliki

kelanjutan atau apakah pembukaan cabang tersebut akan berhenti pada titik waktu tertentu atau apakah pembukaan cabang tersebut akan membuahkan hasil yang menjanjikan. Seberapa besar hasil dari pengembangan tersebut berdampak terhadap kelangsungan perusahaan, dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengembangan yang dilakukan oleh PT. Mitra persada Sejati (MPS Service) yaitu dengan dibukanya cabang baru yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan untuk menaikkan income yang diperoleh.

2. Landasan Teori

Strategi Bisnis

Strategi bisnis merupakan suatu sistem perencanaan usaha yang dilakukan sebagai sarana untuk mencapai tujuan dan target yang diinginkan sesuai harapan serta sebagai antisipasi dalam menghadapi kemungkinan terjadinya penyimpangan kondisi dan keadaan pada persaingan pasar. Kebutuhan pola strategi bisnis yang digunakan akan mengikuti rencana strategis (Renstra) yang telah dibuat sebelumnya. Pada penerapannya suatu pola strategis bisnis harus bisa mengukur tentang kemampuan, solusi, *trend* yang dikehendaki oleh pangsa pasar. Berdasarkan rencana strategis (Renstra) yang telah dibuat oleh perusahaan merujuk pada visi, misi, tujuan dari pengembangan bisnis yang dilakukan. Pada penerapannya strategi bisnis dapat dikategorikan sebagai berikut: Strategi bisnis yang memungkinkan suatu pergerakan pangsa pasar tidak mengalami perubahan yang signifikan yang artinya bahwa strategi usaha yang dilakukan masih diminati oleh pangsa pasar dan Strategi bisnis berkelanjutan yang memungkinkan dibutuhkan penyesuaian terhadap kondisi pangsa pasar yang berlangsung pada saat ini. Menurut David (2010), strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang akan hendak dicapai. Menurut Barney dan Hesterly (2008), strategi dijelaskan sebagai sebuah teori tentang bagaimana cara perusahaan meraih keunggulan – keunggulan kompetitif. Perumusan pada strategi bisnis sangat diperlukan pada tahap awal membangun konsep pengembangan perusahaan guna mendapatkan kepercayaan konsumen. Kesuksesan suatu bisnis usaha tergantung pada ide, peluang serta pelaku bisnis harus mampu menciptakan ide - ide baru agar dapat memberikan nilai lebih (*value*) kepada konsumen, selain itu pelaku bisnis juga harus mampu untuk melihat peluang bisnis (Suarmawan Agus Kadek, 2015: 2). Kepercayaan konsumen akan terjadi peningkatan apabila pengelolaan manajemen dapat memberikan manfaat pada kualitas pelayanan terhadap konsumen ataupun pengguna jasa. Fandy Tjiptono dalam Fernandus T, Reza TS (2021 : 487) kategori Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Wyock dalam lovelock yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dalam Fernandus T, Reza TS (2021 : 487) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diinginkan dan pengendalian pada keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan konsumen. Definisi diatas dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau produk dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas berhubungan kuat dengan kepuasan konsumen (Fernandus T, Reza TS 2021)

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan Menurut Tjiptono (2000:89) Kata 'kepuasan' atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan

“facio” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu. Agar perusahaan mengetahui sejauh mana pelanggan akan selalu tertarik kembali diperlukan sebuah indikator untuk memantau dan mengukur kepuasan dari para pelanggan. Ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu : Sistem keluhan dan saran, Pelanggan bayangan (*ghost shopping*), Analisa pelanggan yang beralih (*lost customer analysis*), Survey kepuasan pelanggan (Sarino Alit 2010). Pemantauan dan pengukuran kepuasan ini sudah sangat penting bagi sebuah perusahaan, dengan ini dapat memberikan timbal balik (*feedback*) dan masukan bagi keperluan pengembangan dan sebagai implementasi.. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila yang diharapkan oleh pelanggan tersebut sesuai dengan kenyataan / hasil kinerja perusahaan (Citra M dkk, 2013). Kunci agar perusahaan tetap eksis adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya (*retensi*) serta apabila pelanggan pergi (*defeksi*), maka eksistensi perusahaan tidak diperlukan lagi dan sebaliknya, oleh karena perusahaan perlu mendeteksi komunikasi sikap pelanggannya dengan tujuan agar bisa mengubah pemahaman sikap konsumen ke arah yang positif. (Sarino Alit, 2010: 19)

Studi kelayakan

Studi kelayakan adalah suatu metode penjajakan atau penelusuran yang dilakukan secara terperinci terhadap peluang ataupun resiko yang mungkin akan terjadi pada suatu perencanaan usaha yang akan dikembangkan ataupun usaha yang akan dibangun, sehingga data yang didapat dari kegiatan penelusuran tersebut bisa dilakukan pengkajian yang lebih mendalam yang nantinya akan digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Kelayakan itu sendiri merupakan suatu ungkapan rasa yang digunakan dalam metode penyampaian pesan sesuai peruntukannya yang telah melalui proses serta memenuhi aspek yang dibutuhkan pada suatu kegiatan. Studi kelayakan disebut juga sebagai riset ataupun kajian yang digunakan untuk mencari atau memunculkan sumber permasalahan yang tersembunyi pada suatu usaha kegiatan yang akan berlangsung. Aspek yang terlibat dan berhubungan dengan kegiatan tersebut akan di jadikan variabel yang akan menjadi suatu kemungkinan- kemungkinan dari sumber permasalahan, ketelitian dan kepekaan membaca variabel tersebut akan berdampak pada hasil dari studi kelayakan. Metode tersebut sering digunakan oleh kalangan pebisnis untuk mendukung keberhasilan dan kesuksesan dalam membangun ataupun mengembangkan suatu jenis usaha, tujuannya yaitu mendapatkan proyeksi gambaran secara utuh dan baik terhadap *roadmap* bisnis yang akan dilakukan, Sehingga resiko kemungkinan permasalahan yang akan terjadi kedepannya didalam pembangunan ataupun pengembangan bisnis dapat di antisipasi dengan baik, serta menguatkan dalam pembuatan rencana strategis perusahaan. Beberapa aspek Studi kelayakan dalam bisnis yang dilakukan seperti :

- a. Peluang pasar pada situasi persaingan antar perusahaan yang bergerak pada bidang yang sama.
- b. Antusias masyarakat terhadap kebutuhan pembangunan atau pengembangan bisnis perusahaan.
- c. Lokasi yang akan digunakan dalam pembangunan ataupun pengembangan bisnis yang dilakukan. Perhitungan keuntungan dan kerugian dari bisnis yang dilakukan
- d. Pendapat dari tim yang ditunjuk dalam melakukan pekerjaan tersebut.
- e. Struktur organisasi yang diperlukan dalam pengelolaan bisnis

- f. Finansial / anggaran dalam menopang kegiatan bisnis
- g. Target dan capaian dari pelaksanaan kerja yang dilakukan pada bisnis.

Usaha yang dikatakan layak atau tidak layak dijalankan dapat dilihat dari hasil perbandingan dari faktor ekonomi yang dialokasikan ke dalam usaha atau bisnis baru dengan hasil pengembaliannya atau pendapatan yang diperoleh dari usaha tersebut (*Rahmadani S, Makmur, 2019*).

3. Metode

Metode penelitian menggunakan sistem survey dan observasi lapangan serta wawancara yang dilakukan secara berkelanjutan terhadap draft konsep pada studi kelayakan yang telah dibuat sesuai dengan konsep dan tujuan pengembangan bisnis yang dilakukan oleh PT. Mitra Persada Sejati (MPS Service). Survey merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang suatu kondisi keadaan secara nyata yang dituangkan dalam catatan data sementara secara menyeluruh. Mania, S (2008) menyatakan bahwa observasi merupakan suatu metode dalam menghimpun suatu data yang didapatkan ketika melakukan proses pengamatan terhadap fenomena yang telah diamati dan dilakukan secara sistematis. Sugiyono (2006: 231) menyatakan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Untuk menguatkan dari observasi yang dilakukan diperlukan *SWOT Analysis* dan masuk kategori analisa deskriptif serta studi kelayakan. Johan Suwinto (2011) mengatakan studi kelayakan adalah mengkaji secara komperatif dan mendalam terhadap kelayakan suatu usaha.

4. Hasil Dan Pembahasan

Pembukaan cabang dalam melayani pekerjaan perawatan dan perbaikan pada satu perusahaan pelayaran yang memiliki armada kapal yang besar terhadap *income* penyedia pelayanan jasa merupakan harapan dari suatu usaha dalam mengembangkan suatu perusahaan. Perkembangan dunia industri pada jasa transportasi laut begitu pesat, sehingga dalam mengimbangi akan perkembangan tersebut maka dibutuhkan suatu alat transportasi laut yang handal dalam melayani kebutuhan transportasi laut tersebut. Bagi perusahaan pelayaran yang memiliki dan mengoperasikan armada kapal akan selalu berusaha untuk menjaga kondisi dan performa kapal yang dimiliki bisa beroperasi dengan baik. Perkembangan sistem teknologi monitoring dan kontrol yang diterapkan diatas kapal menjadi bagian yang harus diperhatikan secara khusus dalam hal perawatan ataupun perbaikan yang dilakukan. Keterbatasan tenaga ahli yang dimiliki perusahaan pelayaran menjadi masalah yang serius dalam melakukan perawatan ataupun perbaikan pada sistem teknologi monitoring dan kontrol tersebut, sehingga banyak perusahaan pelayaran memanfaatkan keberadaan penyedia pelayanan jasa pada bidang otomatisasi untuk bekerjasama pada bidang perawatan dan perbaikan untuk sistem teknologi monitoring dan kontrol pada kapal. Perihal masalah yang sering di hadapi dari pemilik kapal adalah terjadinya kerusakan ataupun *trouble* pada kapal yang tidak bisa diselesaikan tepat waktu yang berdampak terhadap kelancaran pengoperasian kapal, sehingga dengan kondisi tersebut peran dari penyedia jasa untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi dikapal tersebut sangat dibutuhkan. Meskipun dari satu sisi peran dari penyedia jasa perawatan dan perbaikan bisa membantu untuk mengatasi permasalahan yang terjadi diatas kapal tetapi kondisi tersebut belum bisa menjawab ataupun menyelesaikan permasalahan secara

keseluruhan yang terjadi pada kapal tersebut, dikarenakan kerusakan kapal bisa saja terjadi di daerah pelayaran mana saja sehingga masih dibutuhkan waktu dan proses yang panjang untuk mengirimkan teknisi ataupun tenaga ahli dari penyedia jasa perawatan dan perbaikan guna melakukan pekerjaan di kapal tersebut. proses lamanya Waktu yang dibutuhkan untuk mendatangkan teknisi tenaga ahli dari penyedia jasa layanan merupakan masalah yang sering di keluhkan oleh pemilik kapal, sehingga hal tersebut merupakan peluang bisnis baru bagi penyedia jasa untuk bisa menjembatani keluhan yang sering dirasakan oleh pengguna jasa. Permasalahan tersebut merupakan tantangan bagi penyedia jasa layanan untuk bisa menjawab persoalan yang terjadi serta strategi apa saja yang akan digunakan oleh penyedia jasa untuk mengembangkan bisnis dalam memberikan pelayanan optimal terhadap pengguna jasa. Suryana dalam Suarmawan Agus Kadek (2015: 2) mengatakan bahwa untuk menjadi wirausaha yang sukses harus memiliki ide atau visi bisnis (*business vision*) yang jelas, kemudian ada kemauan dan keberanian untuk menghadapi resiko baik waktu maupun uang. Permintaan pelayanan yang optimal dari pengguna jasa merupakan suatu indikator umpan balik (*feedback*) dari pengguna jasa atas kepercayaan dan kepuasan yang dirasakan dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kemampuan penyedia jasa untuk selalu mengoptimalkan dari sisi pelayanan akan berdampak pada kemajuan perusahaan penyedia jasa serta *income* yang di peroleh. Hal paling sederhana untuk meminimalis waktu dalam pelayanan yaitu dengan membuka cabang baru di lokasi atau daerah. yang mudah dijangkau dalam melayani keluhan dari pengguna jasa. Untuk merealisasikan hal tersebut penyedia jasa perlu melakukan studi kelayakan terhadap pendirian cabang baru, hal tersebut dilakukan sebagai perhitungan dasar bagi perusahaan penyedia jasa dalam memutuskan kebijakan yang diambil terhadap pendirian cabang baru tersebut, sehingga gambaran tentang untung ataupun rugi bisa di simulasikan dengan baik. *SWOT Analysis* tersebut kita jabarkan sebagai berikut :

STRENGTHS	WEAKNESS
1. Harga yang bersaing dan garansi pekerjaan 2. Tenaga kerja yang trampil dibidangnya 3. Memiliki keunggulan khusus yang dibutuhkan pengguna jasa yang berdampak akan prioritas akan kepercayaan terhadap pengguna jasa terhadap penyedia jasa 4. Memiliki pangsa pasar tersendiri dikarenakan minimnya persaingan sehingga monopoli terhadap tender pekerjaan bisa terealisasi dengan baik yang berimbas pada peningkatan <i>income</i>	1. Modal awal yang dikeluarkan cukup besar sehingga harus dibandingkan apakah sebanding dengan <i>income</i> yang diperoleh dalam investasi jangka panjang 2. Perbandingan <i>income</i> yang diperoleh jika hanya melayani satu perusahaan pelayaran yang memiliki armada kapal cukup banyak 3. Terjadinya kevakuman pekerjaan dikarenakan tidak semua kapal masuk daerah operasi tersebut meskipun perusahaan tersebut memiliki cukup banyak armada kapal (seberapa besar intensitas kapal pengguna jasa beroperasi dilokasi cabang)
OPPORTUNITIES	THREATS
1. Perkembangan kantor cabang akan semakin baik, jika bisa membuka peluang untuk melayani perusahaan yang lainnya 2. Menaikan <i>income</i> dari hasil pengembangan oleh perusahaan	1. Terjadinya pemutusan kerjasama yang berdampak pada biaya operasional dan kelangsungan kinerja kantor cabang 2. Munculnya pesaing di daerah yang sama

Tabel 1. Pengembangan Usaha Bidang Pelayanan Jasa

Dari *SWOT Analysis* yang dilakukan dapat diketahui bahwa Pembukaan cabang dalam melayani pekerjaan perawatan dan perbaikan pada satu perusahaan pelayaran yang memiliki armada kapal yang besar terhadap *income* penyedia pelayanan jasa berdampak pada *income* yang sangat baik untuk perusahaan jasa dengan salah satu kekuatannya adalah Memiliki pangsa pasar tersendiri dikarenakan minimnya persaingan dan memiliki keunggulan khusus pada bilangan yang dimiliki penyedia jasa sehingga monopoli terhadap tender pekerjaan bisa terealisasi dengan baik yang berimbas pada peningkatan *income*, tetapi perlu diwaspadai bahwa terdapat kelemahan pada kevakuman pekerjaan dikarenakan tidak semua kapal masuk daerah operasi tersebut meskipun perusahaan tersebut memiliki cukup banyak armada kapal (seberapa besar intensitas kapal pengguna jasa beroperasi di lokasi cabang), dengan kesempatan Perkembangan kantor cabang akan semakin baik, jika bisa membuka peluang untuk melayani perusahaan yang lainnya, ancaman paling berdampak saat pengguna jasa melakukan pemutusan kerjasama sepihak yang berdampak pada biaya operasional dan kelangsungan kinerja kantor cabang dan munculnya pesaing baru di daerah yang baru tersebut meskipun kecil kemungkinannya dikarenakan spesifik jenis pekerjaan yang lebih khusus (spesifik) yang membutuhkan tenaga ahli di bidangnya.

5. Kesimpulan

Pendirian cabang baru yang berorientasi awal hanya digunakan untuk melayani satu perusahaan yang memiliki jumlah armada kapal yang cukup banyak dengan asumsi awal akan mendatangkan *income* yang baik bagi perusahaan pelayanan jasa ternyata tidak bisa menjamin *income* yang sesuai dengan alasan bahwa tidak semua kapal tersebut beroperasi permanen ataupun masuk ke daerah pada cabang tersebut yang berpengaruh pada kevakuman pekerjaan. perlunya diperhitungkan lokasi atau daerah yang akan digunakan untuk pendirian cabang baru termasuk konsep yang bisa mengakses ke daerah lain dengan jarak tempuh tidak terlalu lama dan terutama daerah tersebut digunakan untuk akses kapal dari perusahaan pelayaran tersebut. Ketidak seimbangan akan selalu terjadi antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan keuntungan yang didapatkan dari perusahaan penyedia jasa, jika hanya diperuntukan untuk melayani satu pengguna jasa meskipun pengguna jasa tersebut mempunyai prospek kedepan yang cukup baik.

Perlunya studi kelayakan bisnis dan *SWOT Analysis* dalam pembukaan cabang baru yang bisa digunakan sebagai gambaran tentang keuntungan ataupun kerugian yang dihasilkan dari pembukaan cabang baru, sehingga permasalahan yang terjadi bisa diantisipasi sehingga pebisnis dapat lebih mudah melakukan perencanaan kedepannya dan lebih mudah untuk merealisasikan dari semua program. pendirian cabang yang dilakukan perlu adanya keleluasaan serta kebijakan operasi pada cabang tersebut, sehingga cabang bisa mengembangkan potensi yang akan digunakan juga untuk pelayanan jasa kapal dari perusahaan lain dengan tujuan operasional cabang juga akan terpenuhi. Dalam merintis sebuah bisnis, setiap pebisnis akan mengedepankan pelayanan yang optimal pada konsumen pengguna jasa serta merupakan bentuk dari komitmen pebisnis dalam menjaga kepercayaan dari konsumen.

Daftar Pustaka

- Barney, Jay B, William S, Hesterly, 2008. *Strategic Managemen and Competitive Advantage*, Second edition
- Citra M dkk (2013). *Analisis kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Pada Provider Telkomsel di Kota Semarang)* Diponegoro Journal of Social and Politic, 1-7
- David, Fred R, 2010. *Strategi Manajemen, Manajemen Strategi Konsep Buku 1*, Edisi 12 – Jakarta: Salemba Empat
- Fajar Nur'aini.(2019). *The Guide Book Of SWOT.Quadrant*: Yogyakarta
- Faruq AM, Usman Indrianawati(2014) *Penyusunan Strategi Bisnis dan Strategi Operasi Usaha Kecil dan Menengah Pada Perusahaan Konveksi Scissors di Surabaya*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan No.3
- Fernandus T, Reza TS (2021), *Pengaruh harga dan Kualitas Pelayanan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Top Jaya Motor Bekasi* Jurnal Administrasi Bisnis Vol 1, No 1 (484 – 495)
- Johan Suwinto (2011), *Studi Kelayakan Pengembangan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Maulana S A. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI* Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2
- Mannia, S. (2008). *Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran*. Jurnal Lentera Pendidikan, 11 (2)
- Rahmadani S, Makmur, (2019) *analisis studi kelayakan bisnis pada pengembangan umkm Usaha Tahu dan Tempe Karya mandiri Ditinjau dari Aspek Produksi, Aspek Pemasaran dan Aspek Keuangan HIRARKI* Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol 1, No 1, 76-83
- Sarino Alit (2010), *Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan Service Quality (SERVQUAL)* Manajerial Vol 9, No 17 (19 -24)
- Suarmawan Agus Kadek (2015), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Mikro Dan Kecil (Studi Pada Usaha Kerajinan Ingka Di Desa Bulian, Kec. Kubutambahan)*, Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE), Volume: 5 Nomor:1
- Sugiyono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Typtono, Fandy, *manajemen jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000