



STATISTIK PENJUALAN TIKET MELALUI DIKSI DALAM PELAYANAN PENUMPANG SISTEM ONLINE PADA PT. DHARMA LAUTAN CABANG UTAMA BANJARMASIN SELAMA PANDEMI COVID 19

Hidayati Desy¹, Juhrani², Irnita R³
Akademi Maritim Nusantara Banjarmasin, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima

12/08/2021

Disetujui

16/08/2021

Dipublikasikan

05/09/2021

Keywords:

*Statistik penjualan tiket,
diksi, sistem online.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui bagaimana Statistik penjualan tiket online pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin selama Pandemi Covid 19. (2) Untuk mengetahui jenis diksi yang dipergunakan pada pelayanan penjualan tiket kapal penumpang sistem online pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dengan tujuan untuk mendeskripsikan diksi yang digunakan pada pelayanan penjualan tiket online pada PT Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin. Berdasarkan hasil penelitian selama pandemi ini PT Dharma Lautan Utama cabang Banjarmasin mengalami penurunan jumlah penumpang sehingga penjualan tiket pun juga mengalami penurunan. Pada penggunaan yang ditemukan yaitu pada kata kongkret tersebut hal yang dilakukan pada saat interkasi baik di luar kantor maupun di dalam, pada kejadian berupa wawasan dan informasi maka, ada bukti yang dibicarakan berdasarkan pada hasil survey serta tindakan, salah satunya pada saat pelayanan penjualan tiket kapal penumpang melalui onlien, ada hal yang dilihat dari segi kasus salah satunya adalah adanya pandemi covid, dengan demikian, hal yang dilakukan adalah pelayanan melalui onlie, hal ini bertujuan untuk tetap meningkatkan pelayanan, serta jalur transportasi melalui tiket online tersebut., hal tersebut justru dengan bahasa kongkrit menyesuaikan dengan keadaan pada pelayanan tiket online demi kenyamanan calon para penumpang. Jenis kata kongkret yang dituturkan oleh pegawai di PT Dharma Lautan cabang Banjarmasin sesuai pada kejadian, kasus, suasana dan kadang melonjaknya tiket pada saat musim tertentu. Dengan demikian diksi pada kata kongkret yang ditimbulkan pun menjadi salah satu informasi untuk para penumpang, kata umum merupakan kata sebagai cakupan arti yang luas yang mana kata tersebut sering dipakai oleh masyarakat pada umumnya.

Abstract

This study aims to (1) To find out how the statistics of online ticket sales at PT. Dharma Lautan Utama Banjarmasin Branch during the Covid 19 Pandemic. (2) To find out the type of diction used in the online system of passenger ship ticket sales services at PT. Dharma Lautan Utama Banjarmasin Branch. This research is a descriptive qualitative research, namely as a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observed behavior with the aim of describing the diction used in online ticket sales services. at PT Dharma Lautan Banjarmasin. Based on the results of research during this pandemi, PT Dharma Lautan Utama Banjarmasin Branch experienced a decrease in the number of passengers so ticket sales have also decreased. The results of the release found are in the concrete words, things that are done during interactions both outside the office and inside, in the event of insight and information, there is evidence that is discussed based on the results of surveys and actions, one of which is during ticket sales services. passenger ships through online, there are things that are seen in terms of cases, one of which is the existence of a covid pandemic, thus, what is being done is service through online, this aims to continue to improve services, as well as transportation routes through the online ticket. with concrete language adapting to the conditions in the online ticket service for the convenience of prospective passengers. The types of concrete words spoken by employees at PT Dharma Lautan Banjarmasin branch are according to events, cases, situations and sometimes ticket spikes during certain seasons. Thus, the diction in the concrete words that are raised becomes one of the information for the passengers. general word is a word as a broad scope of meaning which the word is often used by society in general.

✉ Alamat korespondensi:

E-mail: juhrani.jr7@gmail.com

PENDAHULUAN

Saat ini teknologi internet sudah sangatlah maju dan menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi setiap orang. Setiap orang bisa menemukan segala macam informasi dari seluruh dunia dengan cepat dan mudah. Tidak bisa dielakkan lagi, internet memang menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam meringankan pekerjaan sehari-hari manusia.

Pada dunia bisnis pun juga memanfaatkan kemudahan internet ini. Internet menjadi alat komunikasi yang sangat praktis. Internet menghubungkan baik antarperusahaan ataupun antara perusahaan dan pelanggan. Dalam melakukan komunikasi sekarang ini tidak perlu lagi memperhatikan jarak, waktu, serta lokasi. Seperti halnya seseorang ingin melakukan transaksi pembelian tiket kapal laut, sekarang sudah tersedia sistem online. Sehingga dalam pembelian tiket tersebut tidak perlu lagi datang ke pelabuhan, tetapi cukup dirumah sudah bisa.

Dengan adanya suatu sistem penjualan yang terorganisir maka perlu adanya diksi dengan baik, aktivitas penjualan pada perusahaan diharapkan berjalan dengan baik dan benar. Selain itu, dengan adanya sistem informasi akuntansi penjualan yang terorganisir dengan baik akan membantu memberikan informasi yang akurat bagi manajemen, sehingga manajemen dapat mengambil keputusan guna melakukan penjualan secara tepat. Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem yang lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan masalah. di PT. Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin.

Dalam meningkatkan keberhasilan penjualan tiket tersebut dengan menerapkan sistem informasi pemesanan tiket *online* yaitu pemesanan tiket kapal yang dapat di pesan sebelum tanggal keberangkatan dan dapat di pesan di pelabuhan-pelabuhan yang telah ditentukan untuk semua tujuan.

Dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. PT. Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin berusaha memberikan akses pelayanan yang lebih baik kepada pengguna jasa. termasuk diantaranya kemudahan untuk mendapat tiket kapal dengan dukungan teknologi sistem informasi *ticketing online*. untuk menunjang kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan prima, perusahaan menggunakan teknologi sistem informasi. salah satu sistem informasi yang diterapkan perusahaan adalah sistem informasi *ticketing*. Di samping mempersiapkan sistem internet yang baik, ada hal beberapa hal juga yang harus diperhatikan supaya penjualan tiket online berjalan baik. Di antaranya penyusunan diksi yang bagus.

Diksi atau pilihan kata meliputi pengertian kata-kata yang dipakai untuk menyampaikan suatu gagasan, menyusun pengelompokan kata-kata yang tepat atau menggunakan ungkapan yang tepat, dan gaya yang paling baik digunakan dalam suatu situasi, kata-kata yang digunakan itu tidak merusak suasana yang ada (Keraf, 2009). Diksi bearti juga kemampuan seseorang dalam memilih kata yang tepat yang sesuai dalam mengungkapkan gagasan.

Terdapat berbagai macam cakupan dari diksi yaitu penggolongan kata, makna kata, dan perubahan makna (Soedjito, 1988:39-47). Penggolongan kata meliputi (1)

kata abstrak, (2) kata konkret, (3) kata umum, (4) kata khusus, (5) kata populer, (6) kata kajian, (7) kata baku, (8) kata tidak baku, (9) kata asli, dan (10) kata serapan.

Pandemi covid 19 yang telah mewabah selama ini juga berdampak pada kepada perusahaan pelayaran salah satunya PT Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin ini. Pelarangan mudik di masa pandemi covid 19, turut memberi dampak terhadap merosotnya jumlah penumpang/ pengguna jasa moda transportasi laut tersebut. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Rahmatika Ardianto, Direktur Operasi dan Usaha PT Dharma Lautan Utama (DLU), Rabu (29/4/2020) (Expstnews, 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai Statistik Penjualan Tiket Melalui Diksi Dalam Pelayanan Penumpang Sistem Online pada PT. Dharma Lautan Cabang Utama Banjarmasin Selama Pandemi Covid 19. Bagaimana Statistik penjualan tiket online pada PT. Dharma Lautan Cabang Utama Banjarmasin selama pandemi covid 19? Apa saja jenis diksi yang dipergunakan pada pelayanan penjualan tiket kapal penumpang sistem online pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2014:4).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan diksi yang digunakan pada pelayanan penjualan tiket online pada PT Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin.

Sumber data dari penelitian ini adalah subjek tempat data diperoleh. Menurut Muhammad (2014:167) sumber data penelitian ini mengenai siapa, apa, darimana informasi terkait fokus penelitian diperoleh. Sumber data penelitian ini adalah web PT Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi PT Dharma Lautan Utama merupakan salah mode transportasi yang terdampak dari pandemi covid 19. Selama pandemi ini PT Dharma Lautan Utama mengalami penurunan jumlah penumpang tidak terkecuali PT Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin. Pada masa mudik PT DLU biasanya memperoleh keuntungan mencapai rata-rata 80%. Namun karena masa pandemi seperti sekarang ini, perusahaan pelayaran tersebut malah memperoleh penurunan walaupun itu pada saat musim mudik.

Pada tahun 2020 kemarin, karena adanya pelarangan mudik jumlah penumpang orang malah bisa mencapai nol atau tidak ada penumpang sama sekali. Untung saja PT DLU masih bisa beroperasi karena mode transportasinya berjenis kapal roll on roll off (Roro) yang memang bisa mengangkut orang dan muatan selain penumpang.

Pada tahun 2021 adanya larang mudik dari pemerintah justru membuat masyarakat melakukan kegiatan mudik lebih cepat dari biasanya, sehingga jumlah penumpang mengalami peningkatan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala PT DLU Cabang Banjarmasin Anton Wahyudi (Fahriza, 2021). Tetapi peningkatan itu tidak begitu signifikan jika dibanding ketika saat tidak pandemi.

Kepala Cabang PT DLU mengatakan kalau melihat dari muatan kapal Nataru pada tahun 2021 ini mengalami penurunan sekitar 40% jika dibanding tahun 2020, apalagi jika dibandingkan ketika belum pandemi (Huda, 2021). Namun demikian jika dibandingkan adanya PSBB jumlah penumpang cenderung meningkat.

Sesuai hasil dilapangan Jenis diksi yang dipergunakan pada pelayanan penjualan tiket kapal penumpang sistem online pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin terdapat Tujuh jenis diksi yang dilakukan pada interaksi di Dharma Lautan tersebut:

Kata konkret yang merupakan sebuah opini dengan hasil yang didapat melalui deskripsi ataupun hasil pancaindra dari sebuah kejadian. Pada Kata kongkret tersebut yang dilakukan pada saat interaksi baik di luar kantor maupun di dalam, pada kejadian wawancara dan informasi maka, ada bukti yang dibocorkan berdasarkan pada hasil survey serta tindakan, salah satunya pada saat pelayanan penjualan tiket kapan penumpang melui online, ada hal yang dilihat dari segi kasus salah satunya adalah adanya pandemi covid, dengan demikian, hal yang dilakukan adalah pelayanan melalui online tersebut, hal terswbut justru dengan bahasa kongkrit menyesuaikan dengan keadaan pada pelayanan tiket online demi kenyamanan calon para penumpang.

Jenis kata kongkret yang dituturkan oleh pegawai di PT Dharma Lautan cabang Banjarmasin sesuai pad kejadian, kasus suasana dan kadang melonjaknya tiket pada musim tertentu. Dengan demikianj dikti pada kata kongkret yang ditimbulkan pun menjadi salah satu informasi untuk para penumpang.

Kata umum yang merupakan kata sebagai cakupan arti yang mana kata tersebut sering dipakai oleh masyarakat pada umumnya. Kata umuym biasanya dapat terjadi pada bahasa daerah yang menajdi bahasa umumk digunakan, seperti salah satunya, kata bapak, ibu, anak dan lainnya.

Diksi pada pelayanan penjual tiket sistem onlie di PT Dharmja Lautan Banjarmasin, sebagai salah satu penjunjang yang paling utama, agar baik pembeli atau calon penumoang paham dengan pekayanan tersebut. Kata umum juga dipilih saat kegiatan keberangkatan kapal, dan sesampainya kapan di pebuhan. Hal itu kata umum penting dan bahkan selslau digunakan pada situasi apapun dalam meningkat pelayanan pada penjualan tiket online tersebut.

Kata umum yang digunakan oleh pegawai tersebut juga sebagai salah satu peningatan pada sistem pelayanan dan interaksi, dengan demikian setiap pertanyaan dari kalangan sosial, usia dan pendidikan, dengan pemahaman kata umum tersebutlah sebagai salag satu jenis diksi yang digunakan oleh seaggian besar.

Kata kajian yaitu kata yang dipakaki pada keperluan tertentu, kata kajian berupa kata yang terofkuskan pada keahlian, salahsatunya baik pada bidang pekerjaan, jurusan dan ilmuan. Kata dari ilmuan tersebut juga berupa kata ilmiah dan dapat menjadi pendukung pada bahasa yang diterapkan pada dunia pendidikan.

Abatf= buritan, dibagian belakang

Aboard= di atas (atas, dalam), berada di atas / dalam kapal, naik kapal.

Abyss= thar volume of ocean lying below 300 fathoms from surface.

Adrift= terapung-apung, hangut terkatung-katung.

Ballast= pemberat pada kapal yang biasanya digunakan oleh kapal-kapal pengangkut kargo setelah kargo tersebut dibongkat.

Bar taut = kondisi tali saat mengalami sedemikian rupa hingga menjadi kaku.

Bareboat charter= prproses peminjaman kapal kosong oleh penyewa berdasarkan perjanjian sewa menyewa antara pemilik kapal dan penyewa, dengan tarif sewa yang telah ditentukan.

Calving= menghancurkan atau memisahkan bongkahan es dari glasier atau gunung es

Camber= bagian geladak yang melengkung untuk menahan air, bagian standar dari geladak luar yang berukuran sekitar 1/50 lebar kapal.

Camel= cekungan di bawah kapa yang terbuat dari logam atay katu yang disu es.

Fake= satu lingkaran kumparan atau tali membentuk kumparan atau mengatur tali untuk ornamen menjadi dasar.

Fang= katup kotak pompa. Memancing pompa bertujuan untuk menjamin kelayakan standar kapal dalam golongan klafikasi tertentu.

Kata khusus adalah kata yang mengandung cakupan arti yang sempit sebagaimana sempit pada kata khusus berupa kata yang hanya orang tertentu saja yang dapat memahami arti dan makna, baik dalam anggota, organisasi dan privasi tertentu.

Kata khusus pada peningkatab pelayanan melalui online tersebut adalah bagian privasi atau antar intem dari pihak perusahaan yang mana, ada kata khsuus dari kapal dan sejarah dari dharma lautan yang menjadi ittem tersendiri. Sebagai salah stau bahasa penjualan tiket dengan mutu yang terjamin memuaskan untuk pelanggan, ada bahasa bahasa interkasi yang special membangun pemertahanan bahasa itu sendiri.

Kata baku adalah kata yang sesuai pedoman Bahasa Indonesia Bebas Kependulisan Karya Ilmiah dan Jurnal, tata bahasa baku, pedoman penulisan serta kamus bahasa Indonesia sebagai panduan penuntut tulisan berbasis formal.

Kata baku pada diksi selanjutnya di PT Dharma Lautan Banjmasin digunakan saat pelayanan lisan, hal ini interaksi minimal dua orang bahkan lebih, kata baku pastinya disesuaikan saat kondisi resmi, baik rpaat di kantor, ada kedatangan pejabat, apel pagi atau dinas, serta bahasa baku karena adanya orang

luar daerah dengan resmi pada kegiatan. Dengan demikian bahasa baku pada jenis diksi pada pelayanan penjualan tiket online tersebut, menjadi salah satu kewajiban karena dimanapun berada tetap menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, serta menjunjung tinggi nilai martabat dengan moral dan akhlak, melalui bahasa tersebut.

Kata tidak baku merupakan bahasa yang tidak harus sesuai dengan pedoman dan formal, kata baku biasanya digunakan dalam kehidupan sehari-hari, dan biasanya merupakan bahasa daerah masing-masing, atau bahasa ibu. Bahasa tidak baku pastinya dilakukan pada situasi dan lingkungan keluarga dan orang terdekat

Kata tidak bagi pada pelayanan penjualan sistem online pastinya juga dipergunakan, hak tersebut untuk memperkuat jalinan interaksi agar paham dengan pelayanan yang ditujukan, salah satunya pada saat orang tua yang kurang oaham dengan memnelit tiket onlie, maka dengan pelayanan melau telpon beliau di batnu dan dipandu oleh karyawan saat para penumpang menginginkan tiket yang dituju tersebut.

Diksi pada jenis kata tidak baku, hanya berperan untuk meningkatkan pelayanan agar tetap berjalan dengan lancar. Bahasa tidak baku selalu dipahai dalam sehari-hari dan menyesuaikan dengan seseorang yang kita tuturkan saat diperlukan.

Kata serapan merupakan kata yang berasal dari bahasa asing yang telah diintegrasikan ke bentuk bahasa dan telah diterima pemakaiannya secara umum. Sehingga menjadi kebiasaan dan bahasa pada umumnya seperti pada kata toilet yang mana merupakan kata serapan dari bahasa asing.

Kata serapan pada bahasa pelayanan sistem online di PT Dharma Lautan tersebut merupakan timbal balik bagi kosa kosa kata Bahasa itu sendiri. Salah satu bahasa serapan pada bidang perkapan yang seriang digunakan saha satunya bahasa asing, baik itu contoh:

1. Unduh aplikasi Ferizy di Google Playstore atau melalui situs tersebut.
2. Daftar atau login sesuai dengan alamat e-mail yang dimiliki
3. Pilih jadwal keberangkatan, jenis layanan, dan jenis golongan kendaraan atau penumpang
4. Pastikan data-data tersebut telah diisi dengan benar, kemudian klik pesan dan cari jadwal .
5. Isi data pemesanan dan seluruh calon penumpang sesuai kartu identitas yang dimiliki. Data yang dimasukkan penting karena berkaitan dengan hak atas asuransi
6. Klik lanjutkan dan konfirmasi pemesanan. Pastikan seluruh data telah diisi dengan benar dan klim pembayaran
7. Pembayaran dapat dilakukan melalui ATM, LinkAja, Alfamart, Yomart Group, Kantor Pos, Pegadaian, atau mobile/internet banking
8. Setelah pembayaran selesai, e-ticket akan dikirim ke alamat e-mail.

Pada kata serapan dari google playstore, login, Yomart group, mobile/internet banking, e ticket serta e –mail. Kata-kata yang dituliskan tersebut merupakan kata serapan yang juga dipakai bagi pelayanan di penjual tiket onlie, dengan demikian,

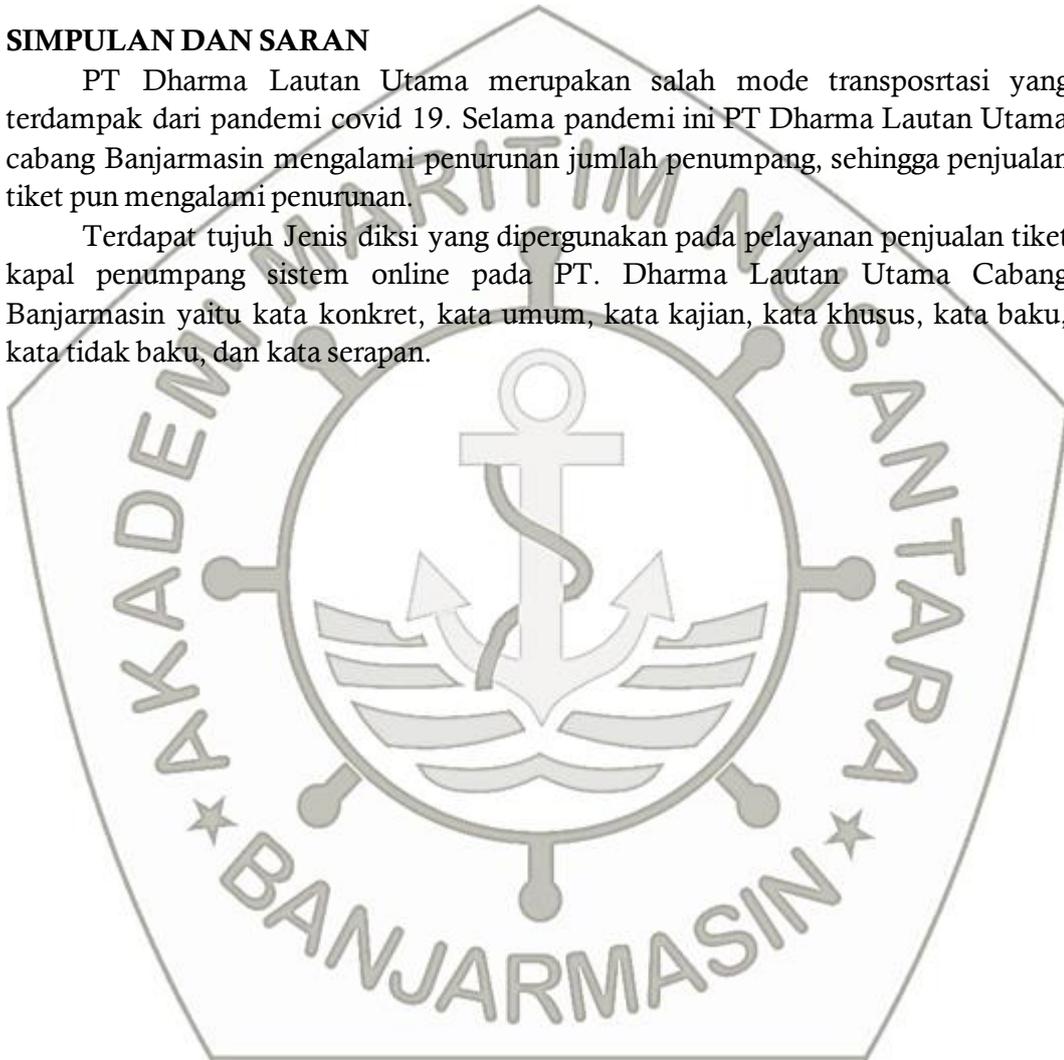
kata serapan tersebut sudah menjadi umum, karena sering digunakan oleh masyarakat kota yang sering berbelanja online atau pesan tiket online.

Dengan demikian, kebahasaan yang digunakan baik pada sistem penjualan online dan secara lisan pada pembelian tiket, sangatlah membantu masyarakat karena dengan pelayanan dan kenyamanan tempat dapat memuaskan pelanggan. Adapun sistem Bahasa Diksi yang dijadikan sebagai salah satu kalimat iklan pada penjualan tiket tersebut, menjadi sebuah keinginan dan promi terbaik dalam mengaitkan antara pelayanan dengan kemudahan bagi penerima informasi tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

PT Dharma Lautan Utama merupakan salah mode transportasi yang terdampak dari pandemi covid 19. Selama pandemi ini PT Dharma Lautan Utama cabang Banjarmasin mengalami penurunan jumlah penumpang, sehingga penjualan tiket pun mengalami penurunan.

Terdapat tujuh Jenis diksi yang dipergunakan pada pelayanan penjualan tiket kapal penumpang sistem online pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Banjarmasin yaitu kata konkret, kata umum, kata kajian, kata khusus, kata baku, kata tidak baku, dan kata serapan.



DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J., 2009. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Expostnews, 2020. *Dampak Mudik Lebaran Dilarang, Angkutan Penumpang PTDLU Turun 80%*. [Online]
Available at: <https://expostnews.com/dampak-mudik-lebaran-dilarang-angkutan-penumpang-pt-dlu-turun-80/#>
[Diakses 26 Juli 2021].
- Fahriza, 2021. *Jumlah Penumpang Meningkat, PTDLU Siapkan Dua Armada Kapal*. [Online]
Available at: <https://jejakrekam.com/2021/04/23/jumlah-penumpang-meningkat-pt-dlu-siapkan-dua-armada-kapal/>
[Diakses 26 Juli 2021].
- Huda, N., 2021. *Nataru 2021 Penumpang Laut di Banjarmasin Turun 40 Persen*. [Online]
Available at: <https://banjarmasin.tribunnews.com/2021/01/12/nataru-2021-penumpang-laut-di-banjarmasin-turun-40-persen>
[Diakses 26 Juli 2021].
- Keraf, G., 2009. *Diksi dan Gaya Bahasa*. Jakarta: Gramedia.
- Moleong, L., 2014. *Metologi Penelitian , Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Muhammad, 2014. *Metodologi Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Soedjito, 1988. *Kosa Kata Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.

