

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG UNTUK
MENINGKATKAN EFISIENSI PELAKSANAAN EMBARKASI
DAN DEBARKASI KM.NGGAPULU DI PT. PELNI
(PERSERO) CABANG SURABAYA**



**ULVA PRAMITA SARI
NIT :18.43.069
KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2022**

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG UNTUK
MENINGKATKAN EFISIENSI PELAKSANAAN EMBARKASI
DAN DEBARKASI KM.NGGAPULU DI PT. PELNI
(PERSERO) CABANG SURABAYA**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Pendidikan Diploma IV Pelayaran

Program Studi
Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Disusun dan Diajukan Oleh

ULVA PRAMITA SARI
NIT : 18.43.069

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2022**

SKRIPSI

ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PELAKSANAAN EMBARKASI DAN DEBARKASI KM.NGGAPULU DI PT. PELNI (PERSERO) CABANG SURABAYA

Disusun dan Diajukan Oleh

ULVA PRAMITA SARI

NIT. 18.43.069

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada Tanggal 15 Juni 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Jumriani, S.E.,M.Adm,S.D.A
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 197312012 199803 2 008

Pembimbing II

Drs. Laode Hibay Umar, M.Si

Mengetahui :

a.n. Direktur
Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
Pembantu Direktur I



Capt. Hadi Setiawan, M.T., M.Mar
Pembina (IV/a)
NIP. 19751224 199808 1 001

Ketua Program Studi KALK

Jumriani, S.E.,M.Adm,S.D.A
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 197312012 199803 2 008

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program diploma IV Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar. Dengan judul skripsi :

“ Analisis Prosedur Pelayanan Penumpang Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelaksanaan Emberkasi dan Debarkasi KM.Nggapulu di PT. PELNI (Persero) Cabang Surabaya “

Pada penyusunan Skripsi ini tidak semata-mata hasil kerja penulis sendiri, melainkan juga berkat bimbingan, arahan dan dorongan dari pihak-pihak yang telah membantu, baik secara materi maupun secara non materi. Dalam kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan banyak terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang-orang yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung kepada yang terhormat :

1. Bapak Capt. Sukirno, M.M.Tr M.Mar selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
2. Bapak Capt. Hadi Setiawan, MT., M. Mar., selaku Pembantu Direktur I Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar;
3. Ibu Jumriani, SE., M. Adm. SDA selaku Ketua Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK) serta pembimbing 1 penulis;
4. Bapak Drs. Laode Hibay Umar, M. Si selaku Sekertaris dan Pembimbing II
5. Seluruh Staff Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK).
6. Seluruh dosen pengajar dan pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

7. Bapak Rachamansyah Chaidir selaku Kepala Bagian Operasional PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Makassar
8. Bapak Ridwan Mandaliko, SE selaku Kepala Cabang PELNI Surabaya.
9. Pimpinan dan seluruh karyawan/i PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero), yang berkenan mendukung penulis selama melaksanakan praktik darat.
10. Teman-Teman jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK) angkatan 39 yang selalu memberikan support dalam penulisan skripsi.
11. Orang tua tercinta Kaseno, Ibu Rumiati atas doa dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir;
12. Husnul Fajar, Dian, Raden yang selalu memberi aspirasi dan motivasi setiap proses pembuatan skripsi ini.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Kedua Orang tua tercinta dan tersayang, yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik hingga sekarang.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini menjadi suatu karya ilmiah yang berguna bagi pembaca, khususnya taruna dan taruni Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatu.

Makassar, 15 Juni 2022



ULVA PRAMITA SARI
NIT: 18.43.069

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya : ULVA PRAMITA SARI
Nomor Induk Taruna : 18.43.069
Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan
Kepelabuhanan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG UNTUK
MENINGKATKAN EFISIENSI PELAKSANAAN EMBARKASI DAN
DEBARKASI KM.NGGAPULU DI PT. PELNI (PERSERO) CABANG
SURABAYA.**

Merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam skripsi ini yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide yang saya susun sendiri.

Jika pernyataan diatas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Makassar, 15 Juni 2022



ULVA PRAMITA SARI

NIT: 18.43.069

ABSTRAK

ULVA PRAMITA SARI. 2022. *Analisis Prosedur Pelayanan Penumpang Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelaksanaan Embarkasi dan Debarkasi di KM.Nggapulu PT. PELNI (Persero) Cabang Surabaya (Dibimbing oleh Jumriani dan Laode Hibay Umar).*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan dan pengamanan pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang PT. PELNI Cabang Surabaya, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi proses embarkasi dan debarkasi penumpang serta upaya-upaya pencegahan yang harus dilakukan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer yang diperoleh langsung dari sumber dilapangan yang bersumber dari responden yang berkaitan dengan penelitian ini dan data sekunder dari instansi yang terkait dengan penelitian ini. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak teraturnya buruh-buruh bagasi dalam pengangkutan barang milik penumpang sewaktu pelaksanaan embarkasi dan debarkasi, keinginan penumpang dan calon penumpang yang ingin segera naik dan turun dari kapal, merebaknya pengantar dan pengunjung sewaktu pelaksanaan embarkasi dan debarkasi penumpang, terjadinya keterlambatan kapal, serta penumpang yang membawa barang bawaan yang berlebihan. PT. PELNI Cabang Surabaya selaku operator kapal penumpang memiliki tanggung jawab dan peran yang sangat besar, untuk dapat memberikan proses embarkasi dan debarkasi penumpang yang efisien.

Kata Kunci : Pelayanan Penumpang, Embarkasi dan Debarkasi, Operator kapal Penumpang.

ABSTRACT

ULVA PRAMITA SARI. 2022. *Analysis Passenger Service Procedures to Improve the Efficiency of the Implementation of Embarkation and Debarkation at KM. Nggapulu PT. PELNI (Persero) Surabaya Branch.* (Advice by Jumriami and Laode Hibay Umar).

This Research aims to know the process of the implementation and security of the passenger embarkation and debarkation services of PT. PELNI Surabaya Branch, and to know the factors that influences the process of passenger embarkation and debarkation as well as prevention efforts that must be carried out. The sources of the data used in the study is the primary data that is used directly from the source field sourced from respondents relating to this research and secondary data from agencies associated with this research. This results of this research shows that irregularity of luggage laborers in transporting passengers' belongings during embarkation and debarkation, desires of passengers and prospective passengers who want to get on and off the ship immediately, desires of passengers and prospective passengers who want to get on and off the ship immediately. PT. PELNI Surabaya Branch as a passenger ship operator has a very big responsibility and role, to be able to provide an efficient process of embarkation and debarkation of passengers.

Keywords: Passenger Services, Embarkation and Debarkation, Passenger ship operators.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BABI. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BABII.TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelayanan	5
B. Pengertian Embarkasi dan Debarkasi	8
C. Penumpang	13
D. Pelabuhan	16
E. Terminal Penumpang	19
F. Kerangka Fikir	20
G. Hipotesis	21
BABIII.METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Desain, dan Variabel Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel Penelitian	23
C. Teknik Pengumpulan Data	23

D. Teknik Analisis Data	24
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah PT.PELNI Cabang Surabaya	25
B. Letak dan Geografis	28
C. Struktur Organisasi Perusahaan	28
D. Fungsi dan Tugas dari Struktur Organisasi PT.PELNI	29
E. Visi dan Misi	31
F. Kegiatan Usaha PT.PELNI	31
G. Prosedur Pelayanan Kapal KM. Nggapulu	32
H. Proses Embarkasi dan Debarkasi KM. Nggapulu	
Tidak Berjalan Lancar	35
I. Proses Embarkasi dan Debarkasi yang Efisien	36
J. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Hambatan Embarkasi dan Debarkasi	37
K. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan Embarkasi dan Debarkasi	38
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
RIWAYAT HIDUP	42
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *Transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lain. Dengan demikian transportasi didefinisikan sebagai usaha mengangkut atau membawa barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Sejak dulu hingga sekarang transportasi digunakan dalam kehidupan masyarakat guna mengangkut barang dalam jumlah kecil maupun besar. Kondisi di Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau, baik pulau besar maupun kecil, yang dipisahkan oleh lautan, daratan dan sungai memungkinkan pengangkutan dapat dilakukan melalui jalur darat, udara maupun laut, guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia yang menyangkut lautan. Oleh karena itu sarana angkutan yang sesuai dan tepat adalah sarana angkutan laut. Salah satu jenis transportasi laut, di mana sarana transportasi ini banyak dipilih oleh para pengguna jasa karena dianggap lebih menguntungkan dari pada transportasi lainnya.

Kapal laut sebagai sarana yang efektif dan efisien untuk pengangkutan barang dan penumpang, namun tak jarang mengalami problematika menyangkut masalah keselamatan jiwa, muatan serta lingkungan hidup. Karena sifat pengoperasianya berhadapan langsung dengan tantangan alam, kapanpun dan dimanapun keadaan darurat bisa terjadi baik karena keadaan alam maupun karena kesalahan manusia. Adapun berbagai pihak yang terlibat secara langsung dalam transportasi laut adalah:

1. Pelabuhan yaitu sebagai pihak penyedia terminal untuk kedatangan dan keberangkatan kapal.

2. Perusahaan pelayaran, sebagai penyedia sarana transportasi laut, dalam hal ini penulis mengambil objek yaitu KM. Nggapulu milik PT.PELNI (Persero).
3. Para pengguna jasa angkutan laut.

Akan tetapi saat ini, banyak perbedaan kepentingan antara pengguna jasa dan pemilik jasa angkutan laut, yang sering muncul sebagai akar permasalahan dalam proses pengangkutan dengan menggunakan transportasi laut. Adapun pelaksanaannya masing-masing pihak tersebut mengalami berbagai kendala. Kendala biasanya terletak pada mutu dan kualitas di pelabuhan, sebagai contoh kurang efisiennya manajemen untuk mengatur para penumpang agar lebih teratur serta lancar dalam hal naik turunnya (embarkasi dan debarkasi) penumpang kapal. Sehingga menyebabkan mereka kurang nyaman, bahkan terkesan takut untuk naik ke kapal dan kurangnya fasilitas yang memadai di terminal pelabuhan, sehingga menyebabkan kekecewaan para pengguna jasa. Hal ini juga menyebabkan proses embarkasi dan debarkasiterganggu, sedangkan PT. PELNI sebagai penyedia sarana transportasi pun tidak meningkatkan pelayanan-pelayanan di atas kapal, bahkan terkesan hanya mencari keuntungan tanpa memperdulikan kualitas pelayanan. Salah satu contoh yang pernah terjadi di KM. Nggapulu adalah bahwa pelayanan embarkasi dan debarkasi kurang memuaskan. Sehingga prosesnya tidak berjalan dengan lancar, sebagai akibatnya sering membahayakan jiwa para pengguna jasa karena berdesak – desakan saat embarkasi dan debarkasi berlangsung. Tentu hal ini berkaitan dengan tidak adanya pengaturan manajemen yang tepat dengan pihak pelabuhan, padahal masalah tersebut sering terjadi terlebih saat menjelang musim mudik pada hari raya keagamaan, akan tetapi dari kedua belah pihak tersebut tidak berusaha untuk mengatasinya. Di saat sekarang ini persaingan dalam jasa angkutan laut sangat ketat. Perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan lebih baik dari sekedar yang diharapkan oleh para pengguna jasa

yang akan memenangkan kompetisi dan keikutsertaan pihak pelabuhan sangat diperlukan karena apabila semua pihak saling bekerja sama maka tentunya kepuasan dan kenyamanan akan dirasakan oleh semua pihak.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas masalah **Analisis Prosedur Pelayanan Penumpang Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelaksanaan Embarkasi dan Debarkasi KM.Nggapulu di PT. PELNI (Persero) Cabang Surabaya.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu apakah kendala pelayanan dan pelaksanaan embarkasi dan debarkasi penumpang kapal KM. Nggapulu di PT. PELNI Cabang Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana kendala pelayanan dan pelaksanaan embarkasi dan debarkasi KM. Nggapulu di PT. PELNI Cabang Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Sebagaimana diketahui bahwa hasil dari suatu penelitian akan dapat menyediakan informasi yang cermat dan handal yang sangat berguna baik bagi penulis maupun pembaca. Oleh karena itu, manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat mengembangkan referensi pengetahuan dan kemajuan ilmu dalam bidang ketatalaksanaan angkutan laut dan kepelabuhanan khususnya pada pelaksaan dan pengamanan pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan, atau saran kepada pihak perusahaan dalam menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan pelaksaan dan pengamanan pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang, sehingga perusahaan dapat mengerti serta memahami.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah strategi pemasaran yang selektif untuk menarik, memelihara dan meningkatkan hubungan dengan nasabah. Pelayanan juga bisa diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

"Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan". (Gronroos dalam Ratminto, 2005).

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasaan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasaan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan.

Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau Negara.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Philip Kotler dalam Hasibuan (2011).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1998) yang melalukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni:

1. *Reliability*, yang mencakup konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (*right the first time*) dan telah memenuhi janjinya.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.

Namun pada perkembangan selanjutnya Parasuraman dalam Zeithaml dan Bitner (1996: 118) sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*), *empathy* (yang mencakup *access*, *communication* dan *understanding the customer*), serta *tangible*. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan satu indikator yang paling konkret. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu – raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. *Emphaty* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to*

customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

B. Pengertian Embarkasi dan Debarkasi

Dalam Kamus Pelayaran karya YS Bichu pada cetakan pertama (2012), embarkasi berasal dari kata *embark* yang berarti menaikkan (naik kapal). Sedangkan debarkasi berasal dari kata *debark* yang artinya turun dari kapal. Dari uraian di atas dapat juga diartikan bahwa embarkasi adalah keberangkatan penumpang dengan menggunakan kapal laut, dan debarkasi adalah kedatangan penumpang menggunakan kapal laut.

1. Tugas Dan Tanggung Jawab Perwira Kapal Saat Proses Embarkasi Dan Debarkasi di Pelabuhan :

13. *Chief Officer (Mualim I)*

Bertanggung jawab kepada Nakhoda. Tugas Mualim I pada saat proses embarkasi dan debarkasi:

- 1) Memberikan perintah kepada tim embarkasi dan debarkasi untuk mengarahkan penumpang naik dan turun kapal.
- 2) Memonitor jalannya embarkasi dan debarkasi dari anjungan juga memonitor langsung proses embarkasi dan debarkasi dari pintu embarkasi dan debarkasi di *deck 4*.
- 3) Memberikan perintah kepada satpam untuk melakukan penjagaan pada waktu pelaksanaan embarkasi dan debarkasi di pintu embarkasi dan debarkasi di *deck 4*.
- 4) Memberikan perintah kepada Jenang supaya mengkoordinir anak buahnya (pelayan kelas ekonomi, pelayan kelas I & II) untuk membantu penumpang menunjukkan kelas – kelasnya sesuai dengan tiket yang telah dibeli.

- 5) Memberikan perintah Mualim II untuk memeriksa tiket setelah kapal berlayar atau mesin sudah dalam keadaan maju penuh (*full away*).
- 6) Melakukan koordinasi dengan perwira deck lainnya untuk mengarahkan penumpang yang akan naik dan turun melalui tangga yang telah ditentukan.

14. Second Officer Senior (Mualim II Sr)

Bertanggung jawab kepada Mualim I (*Chief Officer*). Tugas – tugasnya adalah :

- 1) Menerima penumpang yang akan naik ke kapal melalui tangga kapal (*Gangway*) deck lima tengah.
- 2) Mengawasi pelaksanaan penempatan over bagasi penumpang.
- 3) melakukan koordinasi dengan perwira deck lainnya untuk mengarahkan penumpang yang akan naik dan turun melalui tangga yang telah ditentukan.

15. Second Officer Yunior (Mualim II Yr)

Bertanggung jawab kepada Mualim I (*Chief Officer*). Tugas – tugasnya adalah :

- 1) Menerima penumpang kelas I dan II yang baru naik ke kapal melalui tangga kapal deck V, diruang informasi untuk memberikan kunci kamar sesuai dengan tiket dan nomor kabin yang dimiliki oleh penumpang.
- 2) Melakukan proses bagi penumpang yang belum memiliki tiket.
- 3) Melakukan pemeriksaan tiket bersama tim pemeriksa tiket.
- 4) Koordinasi bersama perwira deck lainnya untuk mengarahkan penumpang yang akan naik dan turun melalui tangga yang telah ditentukan.

16. Third Officer Senior (Mualim III Sr)

Bertanggung jawab kepada Mualim I (*Chief Officer*). Tugas – tugasnya adalah :

- 1) Menerima penumpang kelas ekonomi yang naik melalui tangga *deck* IV depan.
- 2) Mengarahkan penumpang kelas ekonomi menuju *deck* II, III, IV.
- 3) Melakukan pemeriksaan tiket bersama tim pemeriksa tiket.
- 4) Koordinasi dengan dengan perwira *deck* lainnya untuk mengarahkan penumpang yang akan naik dan turun melalui tangga – tangga yang telah ditentukan.

17. *Third Officer Yunior (Mualim III Yr)*

Bertanggung jawab kepada Mualim I (*Chief Officer*). Tugas – tugasnya adalah:

- 1) Menerima muatan kapal yang akan dimuat di palka.
 - 2) Membantu perwira *deck* lainnya untuk melakukan embarkasi dan debarkasi penumpang setelah kegiatan bongkar muat selasai.
 - 3) Koordinasi dengan perwira *deck* lainnya untuk mengarahkan penumpang yang akan naik dan turun melalui tangga – tangga yang telah ditentukan.
 - 4) Maraknya pedagang asongan, dan tidak tertibnya buruh – buruh bagasi dalam pengangkutan barang milik penumpang sewaktu pelaksanaan embarkasi dan debarkasi.
2. Prosedur Pelaksanaan Embarkasi dan Debarkasi Penumpang
- a. Hal – hal yang perlu diperhatikan dalam embarkasi dan debarkasi para penumpang adalah :
 - 1) Harus ada peralatan penghubung yang aman antara kapal dengan dermaga, peralatan penghubung tersebut harus diikat secara layak dan diberi kunci pengaman. Perlu dilaksanakan perawatan terhadap peralatan keamanan yang terdapat pada peralatan penghubung di setiap waktu.

- 2) Area yang dipakai harus diberi penerangan yang cukup memadai pada waktu embarkasi dan debarkasi dimalam hari.
 - 3) Pada tangga – tangga penghubung antara kapal dengan dermaga harus disiapkan sebuah pelampung penolong dan *safety line*.
 - 4) Sudut kemiringan tangga tidak boleh lebih dari 45° dan semua intruksi tertulis dan *safety information* harus ditunjukan dengan tulisan yang benar dan jelas.
- b. Prosedur Embarkasi dan Debarkasi :
- 1) Embarkasi:
 - a) Calon penumpang harus berada di daerah terminal penumpang kurang lebih setengah jam sebelum kapal berangkat.
 - b) Penumpang wanita dan anak-anak terlebih dahulu di perbolehkan naik.
 - c) Calon penumpang naik tidak boleh memasuki daerah dekat kapal sandar sebelum jam keberangkatan kapal.
 - d) Penumpang hanya boleh naik jika tangga sudah terpasang dengan baik dan benar serta petugas telah ada.
 - e) Penumpang di larang naik lewat tangga monyet di sebelah lambung kapal.
 - 2) Debarkasi
 - a) Penumpang harus menunggu sampai tangga terpasang dengan baik dan benar.
 - b) Penumpang wanita dan anak-anak turun terlebih dahulu.

- c) Penumpang dengan bawaan berat menunggu turun paling akhir.
- d) Penumpang yang akan melanjutkan perjalanan boleh turun dan beristirahat sebentar di terminal penumpang.
- e) Penumpang yang baru saja turun dari kapal harus melalui pemeriksaan petugas tentang barang bawaannya.

Penumpang ekonomi turun melalui tangga embarkasi dan debarkasi yang berada di *deck* IV depan dan belakang dan penumpang kelas I, II dan III turun melalui tangga kapal (*gangway*) yang berada di *deck* V depan.

3. Pengamanan Jalannya Embarkasi dan Debarkasi Penumpang

Pengamanan pada waktu pelaksanaan embarkasi dan debarkasi penumpang sangat di perlukan guna menciptakan kenyamanan dan kelancaran. Koordinasi antara pihak kapal dan pihak pelabuhan sangat di perlukan. Banyaknya penumpang yang akan naik dan turun serta maraknya pedagang asongan, buruh – buruh bagasi, dan pengantar menjadi penyebab perlu di tingatkannya pengamanan embarkasi dan debarkasi penumpang.

Penumpang yang telah membeli tiket dan sebelum naik ke atas kapal terlebih dahulu menunggu di terminal penumpang. Penumpang pada waktu memasuki terminal penumpang akan di periksa oleh pihak pelabuhan (Kesatuan Penjaga Pantai dan Perairan (KP3), Bidang Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai (KPLP), dan Port Security), adapun pemeriksannya mengenai tiket dan barang bawaan. Sedangkan bagi penumpang kapal PT. PELNI (Persero) mengenai over baggage. Penumpang yang akan naik ke atas kapal akan berada di dalam terminal penumpang. Terminal penumpang menyediakan beberapa fasilitas, fasilitas – fasilitas tersebut antara lain : ruang tunggu, kantin, kamar kecil,

telepon umum, dan parkir untuk menjemput. Di terminal penumpang terdapat pula ruang tunggu untuk kelas ekonomi dan kelas I, II, dan VIP.

Di dalam terminal penumpang kerap kali terjadi tindakan kriminal, misalnya pencopetan. *Port security* selalu melakukan *sweeping* di dalam terminal penumpang untuk mencegah terjadinya tindakan kriminal tersebut, sehingga para calon penumpang kapal yang berada di terminal penumpang merasa nyaman.

Menurut Peraturan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Ketentuan memberikan perhatian khusus terhadap penumpang pada saat embarkasi dan debarkasi berlangsung (PD 35 tahun 2016):

1. Mendahulukan penumpang lanjut usia, ibu hamil, balita dan penyandang *difable*.
2. Memberikan pelayanan atau menyiapkan ruang khusus kepada penumpang penyandang *difable* dan ibu menyusui.
3. Pelayanan penumpang *Very Important Person* (VIP).
4. Menyiapkan ruang khusus bagi perokok (*smoking room*).

C. Penumpang

Penumpang adalah setiap orang yang akan naik (embarkasi) dan telah masuk ke dalam terminal penumpang dan atau setiap orang yang turun (debarkasi) ke/ dari kapal laut untuk melakukan perjalanan yang di buktikan dengan bukti kepemilikan tiket. Penumpang (*passenger*) adalah semua orang yang ada di kapal, kecuali nahkoda (Pasal 341 KUHD). Perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk mengusahakan keselamatan penumpang sejak saat masuk ke kapal sampai saat keluar dari kapal [Pasal 522 ayat (1) KUHD]. Nahkoda adalah pemimpin kapal dan mewajibkan penumpang untuk memiliki karcis penumpang sebagai bukti telah terjadi perjanjian pengangkutan [Pasal 530 ayat (2) KUHD]. Undang – undang

Pengangkutan Indonesia menggunakan istilah orang untuk pengangkutan penumpang. Yang di maksud dengan orang adalah pengguna jasa.

Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan dan atas dasar ini ia berhak untuk memperoleh jasa pengangkutan. Menurut perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut.

Terdapat tiga kriteria penumpang menurut Undang – Undang Pengangkutan Indonesia, yaitu:

1. Orang yang berstatus pihak dalam perjanjian pengangkutan.
2. Pihak tersebut adalah penumpang yang wajib membayar biaya pengangkutan.
3. Pembayaran biaya pengangkutan dibuktikan oleh karcis yang dikuasai oleh penumpang.

Penumpang penyandang *difable* adalah penumpang yang mempunyai kelainan fisik dan/ atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan secara selayaknya yang terdiri dari cacat fisik maupun cacat mental.

Seseorang penumpang dapat berada diatas kapal karena telah memiliki tiket pengangkutan. Dengan tiket tersebut seseorang penumpang telah mengadakan perjanjian dengan pengusaha kapal. Setiap penumpang yang diangkut bergantung dari jenis pengangkutan, jarak pengangkutan dan jumlah biaya pengangkutan. Pelayanan utama yang wajib diberikan pengangkut adalah dalam hal makan, minum dan perawatan kesehatan ringan selama dalam perjalanan serta hiburan.

Hak dan kewajiban yang juga harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh penumpang.

1. Kewajiban penumpang

Setiap penumpang yang terikat dalam perjanjian pengangkut mempunyai kewajiban, antara lain :

- a) Mentaati segala perintah dan peraturan Nakhoda (Pasal 393), di atas kapal Nakhoda mempunyai kuasa atau wewenang atas seluruh bagian kapal dan juga memegang kendali dalam pengoperasian kapal.
- b) Tidak membawa barang – barang berbahaya seperti barang yang membahayakan bagi keselamatan kapal, muatan, penumpang dan crew kapal.
- c) Selain aturan – aturan tentang kewajiban penumpang yang telah ditentukan oleh KUHD maupun UU lainnya, penumpang tetap harus mentaati juga segala peraturan yang dibuat oleh perusahaan pelayaran mana tempat dia telah mengadakan perjanjian pengangkutan.

2. Hak – hak penumpang

Pada prinsipnya penumpang kapal PT. PELNI (Persero) dapat kita katagorikan sebagai konsumen yaitu konsumen yang membutuhkan pelayanan di bidang jasa angkutan laut, sebagai konsumen mereka mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai selama mempergunakan jasa pengangkutan. Secara garis besar hak – hak tersebut dapat ditulis :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
- b) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan juga jaminan barang atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut.

- f) Hak untuk diberlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskrinatif.
- g) Hak untuk mendapatkan dispensasi, jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya.

D. Pelabuhan

Berdasarkan undang-undang No.17 tahun 2008 tentang pelayaran, yang menyatakan bahwa pelabuhan merupakan tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan pengusahaan yang di gunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan moda transportasi.

Pelabuhan (*port*) adalah daerah perairan yang terlindungi terhadap gelombang, dan dilengkapi dengan fasilitas terminal laut yang meliputi dermaga di mana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, kran – kranuntuk bongkar muat barang, gudang laut (*transito*) dan tempat-tempat penyimpanan di mana kapal membongkar muatannya dan gudang – gudang dimana barang – barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan. Terminal ini dilengkapi dengan jalan kereta api, jalan raya atau saluran pelayanan darat (Triatmodjo, 1996).

Pelabuhan yang ada sekarang dapat dibedakan menjadi beberapa jenis tergantung dari sudut tinjauannya.

1. Ditinjau dari segi letak geografis

- a. Pelabuhan alam merupakan daerah perairan yang terlindung dari bahaya alam (badai/ gelombang dan pendangkalan alur)

secara alami, misalnya suatu pulau, jazirah atau terletak diteluk, estuari dan muara sungai).

- b. Pelabuhan buatan adalah suatu daerah perairan yang dilindungi dari pengaruh gelombang dengan membuat daerah perairan tertutup dari luat dan hanya dihubungkan oleh suatu celah (mulut pelabuhan) untuk keluar masuk kapal.
 - c. Pelabuhan semi alam dimana hanya salah satu syarat pelabuhan alam yang terpenuhi seperti tenangnya daerah perairan atau tidak terjadi pendangkalan alur secara alami. Misal suatu pelabuhan yang terlindungi oleh lidah pantai dan perlindungan buatan hanya pada alur masuk.
2. Ditinjau dari segi penyelenggaraananya
- a. Pelabuhan umum diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum. Penyelenggaraan pelabuhan umum dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada badan usaha milik negara yang didirikan untuk maksud tersebut.
 - b. Pelabuhan khusus diselenggarakan untuk kepentingan guna menunjang kegiatan tertentu. Pelabuhan ini khusus dibangun oleh suatu perusahaan baik pemerintah maupun swasta, yang berfungsi untuk prasarana pengiriman hasil produksi perusahaan tersebut.
3. Ditinjau dari segi perusahaannya
- a. Pelabuhan yang diusahakan sengaja diusahakan untuk memberikan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh kapal yang memasuki pelabuhan untuk melakukan bongkar muat barang dan menaik turunkan penumpang serta kegiatan lainnya. Pemakaian pelabuhan ini dikenakan biaya-biaya, seperti biaya jasa labuh, jasa tambat, jasa pemanduan, jasa pelayanan air bersih, jasa dermaga, jasa penumpukan serta bongkar muat dan sebagainya.

- b. Pelabuhan yang tidak diusahakan yaitu pelabuhan yang hanya merupakan tempat singgah kapal/perahu tanpa fasilitas bongkar muat, bea cukai dan sebagainya. Pelabuhan ini umumnya pelabuhan kecil yang disubsidi oleh Pemerintah dan dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.
- 4. Ditinjau dari fungsinya dalam perdagangan nasional dan internasional
 - a. Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang bebas dimasuki oleh kapal – kapal berbendera asing. Pelabuhan ini biasanya merupakan pelabuhan besar dan ramai dikunjungi oleh kapal – kapal samudera.
 - b. Pelabuhan pantai adalah pelabuhan yang disediakan untuk perdagangan dalam negeri dan oleh karena itu tidak bebas disinggahi oleh kapal berbendera asing. Kapal asing dapat masuk ke pelabuhan ini dengan ijin terlebih dahulu.
- 5. Ditinjau dari segi penggunaannya
 - a. Pelabuhan ikan pada umumnya pelabuhan ikan tidak memerlukan kedalaman air yang besar, karena kapal-kapal motor yang digunakan untuk menangkap ikan tidak besar. Di Indonesia pengusahaan ikan relatif masih sederhana yang dilakukan oleh nelayan-nelayan dengan menggunakan perahu kecil.
 - b. Pelabuhan minyak biasanya tidak memerlukan dermaga atau pangkalan yang harus dapat menahan muatan vertikal yang besar, melainkan cukup membuat jembatan perancah atau tambatan yang besar. Bongkar muat dilakukan dengan pipa-pipa dan pompa-pompa.
 - c. Pelabuhan barang memiliki dermaga yang dilengkapi dengan fasilitas untuk bongkar muat barang. Daerah perairan pelabuhan harus cukup tenang sehingga memudahkan bongkar muat barang.

E. Terminal Penumpang

Terminal penumpang adalah fasilitas tempat untuk penumpang kapal laut atau penumpang melalui kapal penumpang yang akan naik (embarkasi) dan turun (debarkasi) yang telah disediakan.

Untuk menunjang kelancaran perpindahan orang dan barang serta keterpaduan intramoda dan antarmoda di tempat tertentu dapat dibangun dan di selenggarakan terminal penumpang dan/ atau terminal barang (Pasal 33 Undang – undang nomor 22 tahun 2009).

Terminal berfungsi pokok sebagai pelayanan umum, antara lain, berupa:

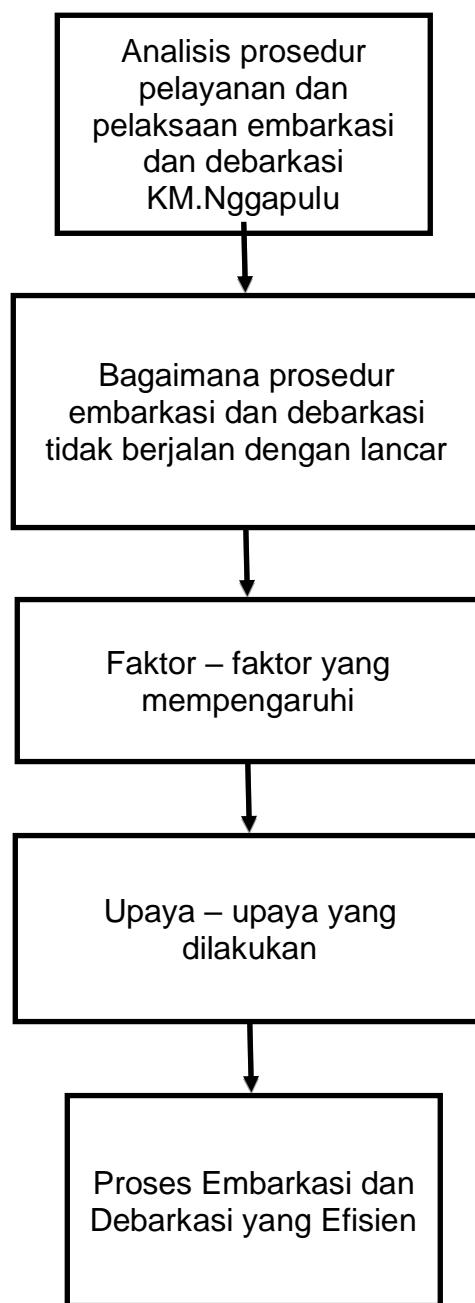
1. Tempat untuk naik dan turun penumpang dan/ atau muat bongkar barang.
2. Untuk pengendalian lalu lintas dan pengangkutan.
3. Tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Pembangunan dan penyelenggaraan terminal dilakukan oleh pemerintah dan dapat mengikutsertakan badan hukum Indonesia. Sebagai tempat pelayanan umum, penyelenggaraan terminal dapat dilimpahkan kepada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), atau badan hukum Indonesia yang telah memperoleh izin usaha.

Kinerja pelayanan operasional terminal penumpang kapal laut ditinjau dari kebutuhan dan keinginan pengguna, untuk mengetahui model preferensi pengguna jasa dalam memilih moda angkutan. Kinerja pelayanan operasional terminal penumpang kapal laut ditinjau dari kebutuhan dan keinginan pengguna yaitu kebersihan ruang tunggu terminal penumpang, ruang tunggu yang nyaman, ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan, lamanya waktu tunggu kapal ketika di terminal penumpang, kemudahan untuk menyampaikan keluhan, keinginan pihak pelabuhan untuk menerima kritik dan saran, serta memberikan perhatian terhadap keluhan calon penumpang.

F. Kerangka Pikir

Gambar 2.1. Kerangka Pikir



G. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan hipotesis adalah diduga bahwa prosedur pelaksanaan pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang KM. Nggapulu kurang efektif.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran ilmu pengetahuan secara ilmiah. Penelitian adalah terjemahan dari kata Inggris research. Dari itu, ada juga yang menerjemahkan *research* sebagai *riset*. *Research* itu sendiri berasal dari kata *re*, yang berarti " kembali " dan *to search* yang berarti mencari. Dengan demikian, arti sebenarnya dari *resarch* atau *riset* adalah " mencari kembali ".

Metodologi penelitian adalah cara atau teknis yang dilakukan dalam penelitian. Sebuah penelitian harus berdasarkan pada material data yang akurat, agar hasil dari sebuah penelitian itu dapat dipertanggung jawabkan, baik secara ilmiah maupun secara kenyataan dilapangan, sehingga hasil penelitian itu mempunyai nilai positif.

Selain itu, kegunaan daripada penelitian adalah untuk menyelidiki keadaan dari konsekuensi terhadap suatu keadaan khusus. Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data, dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

A. Jenis, Desain Dan Variabel Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian deskriptif Kualitatif, yaitu data yang diperoleh berupa informasi-informasi sekitar pembahasan, baik secara lisan maupun tulisan.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan keseluruhan dari penelitian mencakup hal-hal yang akan dilakukan peneliti mulai dari membuat hipotesis dan implikasinya secara operasional sampai pada analisis akhir data yang selanjutnya disimpulkan dan diberi saran.

3. Jumlah Variabel Penelitian

Apabila disesuaikan dengan Jenis Penelitian maka penulis mengambil jumlah variable penelitian adalah 2(dua) yaitu prosedur pelayanan penumpang untuk Meningkatkan Efisiensi Pelaksanaan Emberksi dan Debarkasi KM.Nggapulu di PT.Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya.

B. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh petugas operasional pelaksanaan emberkasi dan debarkasi kapal KM.Nggapulu di PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya.

2. Sampel

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 3 orang operator pelaksanaan emberkasi dan debarkasi di PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya.

C. Teknik Penulisan Data Dan Instrumentasi Penelitian

1. Metode Observasi (pengamatan langsung)

Metode Observasi adalah pengamatan langsung pada suatu obyek yang diteliti. Melalui pengamatan langsung pada objek, melakukan penelitian yaitu teknik pengumpulan data dengan lebih mendekatkan pada masalah yang ada, karena dengan metode observasi penulis bisa langsung mengadakan kegiatan di lapangan. Selain itu observasi merupakan alat pengumpulan data secara langsung dan sangat penting dalam penelitian secara deskriptif.

2. *Interview / Wawancara*

Dalam melakukan metode interview, penulis menanyakan langsung kepada kepala operasional yang berhubungan tentang penyebab pelaksanaan emberkasi dan debarkasi penumpang. Interview sebagai alat pengumpulan data, menghendaki adanya

komunikasi langsung antara penelitian dengan sasaran penelitian antara Kepala bagian Operasi dan petugas tiket.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi, mengabadikan kegiatan yang sedang berlangsung dan juga teknik pengumpulan data yakni bersifat sebagai bukti bahwa suatu kegiatan benar-benar terjadi. Maka studi dokumentasi dalam suatu penelitian sangat penting untuk memperkuat landasan pendapat penulis.

D. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menganalisa data yang berupa kata-kata, kalimat yang didapat dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen yang dapat mendukung penelitian serta tulisan yang berisikan tentang paparan uraian yang didapatkan dari studi kepustakaan dan hasil pengamatan.

Setelah seluruh data diperoleh dari hasil wawancara, dan pengamatan lalu dipelajari, setelah itu mengadakan reduksi data yaitu suatu usaha untuk membuat rangkuman dan memilih hal-hal yang secara pokok serta memfokuskan hal-hal yang penting dari hasil wawancara, observasi atau pengamatan tersebut.

Langkah selanjutnya dengan membuat penyajian data, penyajian data adalah penyampaian informasi berdasarkan data yang dimiliki dan disusun secara baik sehingga mudah dilihat, dibaca dan dipahami, sehingga kita lebih mudah dalam membuat kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya

Sejarah berdirinya PT. Pelayaran Nasional Indonesia atau PT PELNI (Persero) adalah perusahaan pelayaran milik negara yang didirikan pada tanggal 28 April 1952 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. M2/12 tanggal 28 April 1952. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa transportasi kapal laut yang handal dan professional dengan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

PT PELNI mengoperasikan armada kapal penumpang, kapal ferry cepat dan armada kapal barang. Perusahaan kami melayani rute perjalanan domestic dan menyinggahi lebih dari 94 pelabuhan di seluruh pelosok Nusantara. Fasilitas dan layanan yang kami sediakan pada armada kapal dirancang untuk menjamin standar keselamatan dan kenyamanan bagi pelanggan dan crew laut, didukung oleh SDM yang profesional dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Dalam perkembangannya, PT PELNI tidak hanya melayani jasa transportasi kapal laut. Didukung oleh Program Tol Laut dari Pemerintah, PT PELNI saat ini mengoperasikan 8 (delapan) Kapal Tol Laut yang melayani angkutan/muatan container berupa bahan makanan pokok maupun bahan bangunan untuk pembangunan infrastruktur. Selain itu PT PELNI juga memiliki layanan Keagenan Kapal yang siap memenuhi segala kebutuhan kapal selama berada di perairan Indonesia. PT PELNI juga mendukung pengembangan pariwisata bahari Indonesia dengan memberikan layanan paket wisata bahari ke pulau-pulau yang memiliki keindahan bawah laut dan pemandangan alam yang mengagumkan, seperti Kepulauan Raja Ampat, Wakatobi, Banda Neira, Pulau Komodo, Takabonerate, Karimun Jawa, Bunaken, Anambas, Derawan dan Tomini.

1. Kapal Pelni Dengan Trayek Tetap

PT. Pelni memiliki sejumlah kapal dengan trayek tetap, yaitu :

Tabel 4.1 Jumlah Kapal PT. Pelni Surabaya dengan Trayek Tetap

No	Nama Kapal	Trayek
a.	KM. Awu	Benoa-Bima-Waingapu
b.	KM. Bukit Raya	Pontianak-Serasan-Mindai
c.	KM. Ciremai	Makassar-Manokwari-Biak
d.	KM. Dobonsolo	Ambon-Sorong-Jayapura
e.	KM. Egon	Batulicin-Lembar-Waingapu
f.	KM. Gunung Dempo	Makassar-Sorong-Wasior
g.	KM. Kelimutu	Kumai-Sampit
h.	KM. Sinabung	Bitung-Ternate-Jayapura
i.	KM. Labobar	Balikpapan-Pantoloan-Bitung
j.	KM.Umsini	Tanjung Priok-Batam
k.	KM. Lambelu	Makassar-Balikpapan-Nunukan
l.	KM. Dorolonda	Makassar-Namlea-Ambon
m.	KM. Nggapulu	Makassar-Banda-Tual-Bodo

Sumber : PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya
Tahun 2021.

Pada PT.Pelni Surabaya terdapat 13 Kapal yang melayani penumpang dengan rute kapal yaitu: Benoa, Bima, Waingapu, Pontianak, Serasan Mindai, Makassar, Manokwari, Biak, Ambon, Sorong, Jayapura, Batulicin, Lembar, Tanjung Priok, Balikpapan, Nunukan, Tual, Bodo, Namlea, Ambon.

2. Kapal Cadangan Dan Carter

- a. KM Kerinci (Kaimana)
- b. KFC Jet Liner
- c. KM. Wilis (Padang)

3. Pelabuhan Tujuan

Pelni sebagai penyedia jasa pelayaran perintis memberikan pelayanan di kota-kota besar Indonesia hingga ke pulau-pulau terpencil di pelosok negeri yang meliputi lebih dari 150 pelabuhan tujuan dari Sabang sampai Merauke.

Kota besar yang dilayani PT. Pelni antara lain :

Tabel 4.2 Daftar Kota Besar yang dilayani PT. Pelni Surabaya

No	Trayek	No	Trayek	No	Trayek
1)	Pantoloan	21)	Marabatua	41)	Pengerukan
2)	Blitung	22)	Batulicin	42)	Besar
3)	Ternate	23)	Kota Baru	43)	Tangung Wangi
4)	Sorong	24)	Benoa	44)	Sampit
5)	Manokwari	25)	Bima	45)	Waingapu
6)	Nabire	26)	Labuan Bajo	46)	Ende
7)	Serui	27)	Wanei	47)	Kupang
8)	Jayapura	28)	Ambon	48)	Kalabihi
9)	Tanjung Priok	29)	Saumiaki	49)	Lembar
10)	Pontianak	30)	Tual	50)	Kuang
11)	Serasan	31)	Dobo	51)	Larantuka
12)	Midai	32)	Timika	52)	Maumere
13)	Natuna	33)	Agats	53)	Lewoleba
14)	Tarempa	34)	Merauke	54)	Namlea
15)	Letung	35)	Pare-Pare	55)	Kainama
16)	Batam	36)	Bontang	56)	Banggai/Luwu
17)	Blinyu	37)	Banda	57)	Bacan
18)	Makassar	38)	Fak-Fak	58)	Biak
19)	Bau-Bau	39)	Kumai	59)	Wasior
20)	Keramain	40)	Kallangek	60)	Midai

Sumber : PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Surabaya 2021

B. Letak dan Geografis

PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya berlokasi di Jl. Pahlawan No.112-114, Surabaya Jawa Timur 90115.

Dengan memiliki jam kantor :

Tabel 4.3 Jadwal jam kantor PT. Pelni Surabaya

No	Hari	Waktu
1.	Senin	09.00-16.00
2.	Selasa	09.00-16.00
3.	Rabu	09.00-16.00
4.	Kamis	09.00-16.00
5.	Jumat	09.00-16.00
6.	Sabtu	Libur
7.	Minggu	Libur

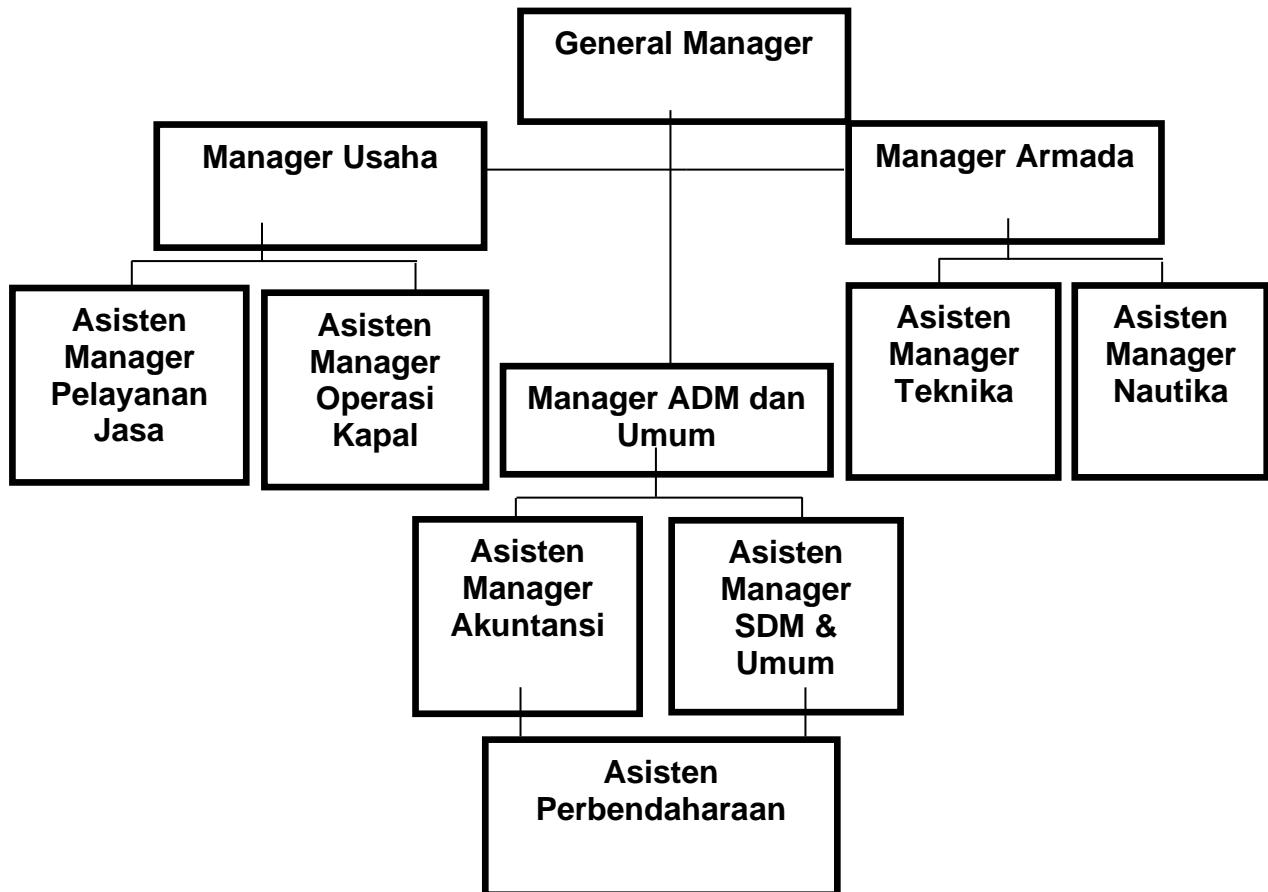
C. Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi adalah perpaduan berbagai rangkaian kerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian struktur organisasi harus dibuat sedemikian rupa agar mampu menjalin kerjasama yang baik antara beberapa bagian yang terlibat dalam perusahaan.

Suatu struktur organisasi merinci pembagian aktivitas kerja dan menunjukkan bagaimana berbagai tingkatan aktivitas berkaitan satu sama lain, sampai tingkat tertentu , ia juga menunjukkan tingkat spesialisasi dari aktivitas kerja.

Struktur organisasi PT. Pelayaran Nasional Indonesia (persero) Cabang Surabaya dibuat dengan memperhatikan kondisi perusahaan, kegiatan usaha serta pengembangan pada halaman selanjutnya.

STRUKTUR ORGANISASI PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA CABANG SURABAYA



Sumber : Website PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya
2021.

D. Fungsi – Fungsi Tugas Dari Struktur Organisasi PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya.

1. General Manager

Manager umum adalah manager yang memiliki tanggung jawab seluruh bagian / fungsional pada suatu perusahaan atau organisasi. Manager umum memimpin beberapa unit bidang fungsi pekerjaan yang mengepalai beberapa atau seluruh manajer fungsional.

2. Manager Keuangan

Manajemen keuangan adalah suatu kegiatan perencanaan, penganggaran, pemeriksaan, pengelolaan, pengendalian, pencarian dan penyimpanan dana yang dimiliki dari organisasi.

3. Manager Umum

Manager umum adalah manajer yang memiliki tanggung jawab seluruh bagian / fungsional pada suatu perusahaan atau organisasi. Manager umum memimpin beberapa unit bidang fungsi pekerjaan yang mengepalai beberapa atau seluruh manager fungsional pada perusahaan yang berskala kecil mungkin cukup diperlukan satu manager umum, sedangkan pada perusahaan atau organisasi yang berkaliber besar biasanya memiliki beberapa orang manager umum yang bertanggung jawab pada area tugas yang berbeda – beda.

4. Asman Operasi

Asman operasi atau manager operasi yaitu membantu manager perencanaan dan operasional , tetapi karena asisten manager bagian operasi jadi hanya membantu mengurus bagian operasi saja.

5. Asman Perencanaan dan ADM,OPS

Asman perencanaan dan ADM, OPS atau asisten manager perencanaan dan ADM, OPS yaitu membantu manager perencanaan dan operasional tapi hanya membantu mengurus dibagian perencanaan dan ADM, OPS.

6. Asman ADM . Keuangan

Asman ADM. Keuangan atau asisten ADM . Keuangan yaitu membantu Manager Keuangan tapi dibagian ADM. Keuangan.

7. Asman SDM dan UMUM

Asman SDM dan Umum atau asisten SDM dan Umum yaitu membantu Manager Umum tapi dibagian SDM dan Umum.

E. Visi Dan Misi

Visi :

“Menjadi Perusahaan Pelayaran yang Tangguh dan Pilihan Utama Pelanggan”

Misi :

1. Mengelola dan mengembangkan angkutan laut guna menjamin aksesibilitas masyarakat untuk menunjang terwujudnya wawasan nusantara.
2. Meningkatkan kontribusi pendapatan bagi negara, karyawan serta berperan di dalam pembangunan lingkungan dan pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan nilai perusahaan melalui kreativitas, inovasi, dan pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia.
4. Menjalankan usaha secara adil dengan memperhatikan azas manfaat bagi semua pihak yang terlibat (Stakeholders), dan menerapkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG).

F. Kegiatan Usaha PT. Pelayaran Nasional Indonesia

1. Kegiatan Pokok

Usaha pokok PT. Pelayaran Nasional Indonesia adalah menyediakan jasa angkutan transportasi laut yang meliputi jasa angkutan penumpang dan jasa angkutan muatan barang antar pulau. Saat ini perusahaan mengoperasikan 28 unit armada kapal penumpang yang diklasifikasi berdasarkan kapasitas jumlah penumpang, diantaranya : Kapal Tipe 3.000 pax, tipe 2.000 pax, tipe 1.000 pax, tipe 500 pax, tipe Ro-Ro (Roll on – Roll off) dan 1 unit kspsl ferry cepat dengan kapasitas seluruhnya berjumlah 36.913 penumpang. Disamping itu PT. Pelni juga mengoperasikan 4 unit armada kapal barang dengan total bobot mati berjumlah 1.200 ton.

Wilayah Indonesia yang terdiri dari 17.503 pulau, sangat membutuhkan sarana transportasi laut untuk menghubungkan

pulau-pulau yang tersebar di seluruh Indonesia. Sesuai SK Dirjen Perla no. AT 55/I/8/DJPL-06 Tgl 5 April 2006 tentang penetapan jaringan trayek tetap dan teratur (Liner) angkutan laut penumpang dalam negeri untuk PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero). Tempat yang disinggahi berjumlah 91 pelabuhan dengan 47 kantor cabang dan kurang lebih 300 travel agent yang tersebar diseluruh Indonesia.

Sesuai misinya ‘Mengelola dan mengembangkan angkutan laut guna menjamin aksesibilitas masyarakat untuk menunjang terwujudnya wawasan nasantara’. PT. Pelni melaksanakan tanggungjawabnya dengan tidak hanya terbatas melayari route komersial, tetapi juga melayani pelayaran dengan route pulau-pulau kecil terluar (Pepres No. 78 tahun 2005 tentang Pengelolaan Pulau-pulau Kecil Terluar). Disamping itu pemanfaan sumber daya alam dalam rangka pembangunan yang berkelanjutan dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka peningkatan kesejahteraan dapat tercapai sesuai target sasaran.

G. Prosedur Pelayanan Kapal KM. Nggapulu Oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya

Untuk pelayanannya, seluruh dokumen kapal masuk dan keluar tercantum dalam Inaportnet baik itu kapal penumpang atau kapal jenis lain. Maka dalam skripsi saya mengambil sampel untuk KM. NGGAPULU yang menjadi pokok pembahasan ini.
KM. NGGAPULU merupakan kapal penumpang milik PT. Pelayaran Nasional Indonesia. Spesifikasi Kapal:

Tabel 4.4 Ship Particular KM. Nggapulu

No	Ship Particular	Uraian
1.	Nama Kapal	KM. Nggapulu
2.	Call Sign	YGRG
3.	Jenis Kapal	Passenger
4.	Nama Pemilik	PT. PELNI
5.	No. Akta	2817
6.	No. Tanda Pendaftaran	2002 Pst No. 2817/L
7.	Tempat Pendaftaran	Manokwari
8.	Tanggal Groses Akta	2002-05-13
9.	LOA	146.50 m
10.	Panjang	146.50 m
11.	Lebar	23.40 m
12.	GT	14.685
13.	Alamat Pemilik	Jakarta
14.	Kota Pemilik	Jakarta
15.	Bahan Utama Kapal	Baja
16.	Bendera Asal	Indonesia

Sumber : https://kapal.dephub.go.id/ditkapel_service/data_kapal/

Jenis pelayaran KM. Nggapulu adalah Liner dengan rute kapal yaitu : Tanjung Priok, Tanjung Perak, Makassar, Bau-Bau/Muhrum, Ambon,

Banda Naira, Tual, Dobo, Kainama, Fak-Fak, Kainama, Dobo, Tual, Banda, Ambon, Bau-Bau, Makassar, Tanjung Perak, Tanjung Priok.

Dalam waktu paling lama 14 hari kerja sebelum kapal tiba perusahaan angkutan laut nasional wajib mengajukan Pemberitahuan Keagenan Kapal kepada Perusahaan.

1. Data Keagenan Kapal yang telah disetujui oleh Dirjen Perhubungan Laut diupload ke sistem inaportnet oleh Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut dalam waktu paling lama 1x24 jam sebelum kapal tiba.
2. Perusahaan angkutan laut nasional menyampaikan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) atau Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK).
3. Dalam waktu paling lama 12 jam sebelum kapal tiba, perusahaan angkutan laut nasional menyampaikan Port Single Administration Document (PSAD) Data By Plan dan Manifest ke inaportnet.
4. Kemudian masing-masing instansi secara paralel sesuai tugas dan bidangnya merespon form PSAD dari perusahaan angkutan laut nasional melalui Inaportnet maksimal 5 Jam setelah PSAD diterima apabila melewati batas waktu tersebut tidak memberikan respon maka dianggap instansi terkait telah menyetujui pengajuan PSAD tersebut.
5. Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) menetapkan izin kesehatan berlayar.
6. Imigrasi menetapkan izin imigrasi (Entry Permit).
7. Syahbandar mengeluarkan Surat Pengawasan Bongkar Muat Barang Berbahaya apabila ada kapal bermuatan barang berbahaya.
8. PT. Pelindo Penetapan untuk lokasi tambat dan waktu pemanduan serta penundaan paling lama 1 jam sejak perizinan diterbitkan oleh masing-masing instansi serta data manifest telah diterima dari perusahaan angkutan laut nasional

9. Syahbandar juga akan menerbitkan Surat Pengawasan Olah Gerak (SPOG) maksimal 1 jam sejak penetapan lokasi dan sudah mendapatkan clearance in.
10. PT.Pelindo akan mengeluarkan Surat Perintah Kerja (SPK) untuk pelaksanaan pemanduan, penundaan dan penambatan paling lama $\frac{1}{2}$ jam setelah SPOG terbit.

H. Proses Embarkasi Dan Debarkasi KM. Nggapulu Tidak Berjalan Dengan Lancar

Maraknya buruh – buruh bagasi yang tidak tertib dalam pengangkutan barang milik penumpang menyebabkan pelaksanaan embarkasi dan debarkasi menjadi terhambat akibatnya penumpang dan calon penumpang menjadi kurang nyaman. Setiap kali kapal penumpang KM. Nggapulu sandar di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, tampak di dermaga dan terminal penumpang banyak terdapat buruh – buruh bagasi. Setelah pintu embarkasi dan debarkasi serta tangga telah di turunkan dari kapal, belum sempat tangga terpasang dengan baik dan benar, buruh – buruh bagasi langsung masuk ke kapal dengan brutal melewati tangga embarkasi dan debarkasi. Walaupun sudah ada penjagaan dari pihak kapal di pintu embarkasi dan debarkasi (satpam kapal) namun tetap saja buruh – buruh bagasi tetap menerobos masuk melewati penjagaan ketat dari Satpam kapal. Para buruh bagasi langsung menuju para penumpang yang membawa barang bawaan, terlebih penumpang yang membawa barang dagangan. Buruh – buruh bagasi yang tidak tertib dalam pengangkutan barang milik penumpang dapat di atasi dengan cara adanya larangan naik kapal bagi mereka sebelum proses embarkasi dan debarkasi berlangsung.

Buruh – buruh bagasi yang tidak tertib dalam menaikkan dan menurunkan barang milik penumpang, pihak kapal telah bekerja sama dengan pihak pelabuhan yang berjaga di bawah tangga

embarkasi dan debarkasi untuk mencegah buruh – buruh bagasi yang membawa barang untuk tidak naik dan menunggu sampai penumpang sudah naik semua. Sedangkan dari pihak kapal Nakhoda telah memberi perintah kepada Mualim I supaya penumpang di dahlukan turun, dan bila tidak diindahkan pihak kapal dan pelabuhan tidak segan – segan mengambil tindakan kekerasan.

I. Proses Embarkasi Dan Debarkasi Yang Efisien

Untuk menangani masalah penumpang yang berdesak-desak, mualim I telah bekerja sama dengan perwira deck lain dan dibantu satpam jenang, serang dan beberapa pelayan untuk megatur jalannya arus penumpang dan barang yang masuk dan keluar dari kapal. Penumpang wanita dan anak-anak diperbolehkan turun dahulu dan penumpang yang membawa barang bawaan berat harus turun belakangan. Penumpang yang turun diatur tidak boleh bersedak-desakan, bias penumpang yang berdesak-desakan dikhawatirkan akan jatuh ke laut atau tergelincir kelaut.

Usaha-usaha yang dilakukan petugas kapal dan petugas darat adalah dengan memberlakukan peraturan penumpang yang telah membeli tiket dan sebelum naik ke atas kapal terlebih dahulu menunggu di terminal penumpang, penumpang pada waktu memasuki terminal penumpang akan diperiksa oleh pihak pelabuhan (Kesatuan Penjaga Pantai dan Perairan (KP3), Bidang Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai (KPLP), dan Port Security), adapun pemeriksannya mengenai tiket dan barang bawaan serta bagi barang bawaan penumpang yang berlebih (*over baggage*). Penumpang yang akan naik ke atas kapal akan berada di dalam terminal penumpang, *port security* selalu melakukan *sweeping* di dalam terminal penumpang untuk mencegah terjadinya tindakan criminal tersebut, sehingga para calon penumpang kapal yang berada di terminal penumpang terasa nyaman.

J. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Hambatan Embarkasi Dan Debarkasi Penumpang

Keterlambatan kapal KM.Ngapulu saat tiba di suatu pelabuhan tujuan karena di sebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan embarkasi dan debarkasi penumpang kurang berjalan dengan lancar dan tertib.
2. Terjadi kerusakan mesin sewaktu dalam pelayaran, sehingga kapal harus mengurangi kecepatan atau harus stop mesin dan melakukan perbaikan.
3. Maraknya pedagang asongan, buruh-buruh bagasi, pengantar, dan pengunjung menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan embarkasi dan debarkasi penumpang.
4. Ketidakteraturan arus barang dan penumpang saat pelaksanaan embarkasi dan debarkasi.

Keterlambatan kapal di hindari asalkan kedispilinan dalam bertugas dan saaling bekerja sama antara berbagai pihak penumpang yang membawa barang bawaan yang berlebihan (*Over bagasi*). Penumpang yang membawa barang bawaan berlebih, dan cenderung merupakan barang dagangan akan mengganggu pelaksanaan embarkasi dan debarkasi. Barang dagangan penumpang yang di angkut oleh buruh-buruh bagasi melalui tangga embarkasi dan debarkasi bersamaan dengan naiknya penumpang menyebabkan ruang gerak penumpang menjadi sempit dan berdesak-desakan. Barang dagangan ini oleh penumpang diletakkan di sekitar tempat tidur, sehingga akan mengganggu ruang gerak penumpang lain pada ruang kelas ekonomi. Biasanya barang dagangan ini juga ditaruh di buritan kapal yang terletak di deck 3, 4, 5, 6, dan 7.

K. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan Embarkasi Dan Debarkasi

Mengenai tangga embarkasi, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam embarkasi dan debarkasi penumpang adalah:

1. Untuk menerbitkan jalannya pelaksanaan embarkasi dan debarkasi penumpang agar aman dan tertib, maka harus dapat bekerjasama dengan pihak pelabuhan untuk mengendalikan arus penumpang naik maupun penumpang turun dengan cara mengatur penumpang yang naik dan turun agar tidak saling berebut sehingga membuat macet di tangga embarkasi dan debarkasi, sebelum tangga embarkasi dan debarkasi terpasang dengan baik, penumpang tidak boleh turun dari kapal dan naik ke kapal, kemudian selama proses embarkasi dan debarkasi berlangsung, pedagang asongan, pengantar, dan pengunjung dilarang naik ke atas kapal.
2. Melakukan pengecekan rutin terhadap mesin kapal agar tidak terjadi kerusakan pada saat perjalanan, selalu menanyakan dan mengecek keadaan cuaca di pelabuhan sandar berikutnya.
3. Harus dapat mengatur agar penumpang yang tidak membawa tiket tidak boleh memasuki terminal penumpang. Selain itu dermaga penumpang sebaiknya diberi pembatas guna mencegah pengantar, pengunjung, dan pedagang asongan dan orang-orang yang tidak berkepentingan yang akan mengganggu pelaksanaan embarkasi dan debarkasi.
4. Sebaiknya agen PT.PELNI yang mengurus muatan harus dapat mengatur muatan yang dibawa oleh penumpang, jika melebihi berat yang diijinkan (20 kg) sebaiknya dimaksukkan ke dalam palka sehingga tidak terjadi over bagasi.

Adanya kerja sama yang baik antara petugas darat dan petugas kapal akan sangat mendukung kelancaran proses embarkasi dan debarkasi, sekarang ini kita sering dihadapkan pada kondisi – kondisi masyarakat yang cenderung tak lagi mau mentaati peraturan hukum yang ada di atas kapal. Kondisi ini merambat ke calon penumpang

dengan berbagai cara melaksanakan kehendak untuk berpergian dengan kapal milik PT. PELNI (Persero) tanpa memiliki tiket. Kondisi ini akan membuat berbagai pihak saling menyalahkan, oleh pihak kapal menganggap pihak darat tidak mampu menyaring PTT (Penumpang Tanpa Tiket). Disisi lain pihak darat menganggap petugas kapal kurang serius dalam melaksanakan proses embarkasi dan debarkasi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Setelah penulis menguraikan pada bab sebelumnya dalam skripsi ini, akhirnya penulis menarik kesimpulan dari hasil penelitian yaitu:

1. Pelaksanaan embarkasi dan debarkasi penumpang KM.Nggapulu kurang berjalan dengan lancar dan tertib.
2. Masih adanya tindakan kriminal di dalam terminal penumpang maupun pada saat proses embarkasi dan debarkasi penumpang dikarenakan penumpang yang berdesak – desakan.

B. SARAN

1. Petugas harus mengarahkan penumpang agar tidak memperbolehkan penumpang turun sebelum tangga emberkasi dan debarkasi terpasang dengan baik.
2. Meningkatkan fasilitas dan pelayanan bagi penumpang seperti hanya memperbolehkan penumpang yang sudah memiliki tiket dapat naik ke atas kapal dan dapat mencari tempat sesuai yang tertulis di tiket, selama proses emberkasi dan debarkasi berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- YS Bichu (2012). *Kamus Pelayaran*. Cetakan Pertama. Jakarta: Citra Matra Prima
- Prof. Abdulkadir Muhammad (2005). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Cetakan Kelima. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Gronroos (Ratminto, 2005: 2). *Pelayanan Secara Umum*. Dikutip 15 Oktober 2019 dari Pelayanan: [http://yusfimembaca.blogspot.com/2013/01/pelayanan- secara-umum-pelayanan-dapat.html](http://yusfimembaca.blogspot.com/2013/01/pelayanan secara-umum-pelayanan-dapat.html)
- Parasuraman, Zheitaml, dan Berry (Tjiptono, 1998: 69). *Faktor Utama*. Dikutip 23 Oktober 2019 dari Dimensi Kualitas Pelayanan: [https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas- pelayanan.html](https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html)
- Kotler (1994). *Pengertian Pelayanan*. Dikutip 18 Oktober 2019 dari Pengertian Pelayanan: Apa itu Pelayanan?:[https://pengertianahli.id/2014/08/pengertian- pelayanan-apa-itu-pelayanan.html](https://pengertianahli.id/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html)
- Peraturan Direksi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Terminal Penumpang Untuk Kegiatan Embarkasi dan Debarkasi.
- Peraturan Pemerintah (2009) *Kepelabuhan Nomor 61 Tahun 2009*.
- Triatmodjo, Bambang. (1996). *Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Peraturan Pemerintah (2002) *Perkapalan Nomor 51 Tahun 2002*.
- Undang-Undang Republik Indonesia (2008) *Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008*.
- PT. PELNI (Persero). *Gambaran Umum dan Sejarah*. Dikutip 23 Oktober 2019 dari:<https://www.pelni.co.id/>

Philip Kotler (2011: 152). *Pengertian Pelayanan*. Dikutip 20 Oktober 2019 dari Kumpulan Karya Tulis Ilmiah:

<http://tugasakhiramik.blogspot.com/2017/03/pengertian-pelayanan.html>

Zeithaml dan Bitner (1996: 118). Dikutip 23 Oktober 2019 dari <https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayaran>

LAMPIRAN



A. Foto pemasangan tangga embarkasi dan debarkasi penumpang dan banyak terdapat buruh-buruh bagasi



B. Foto proses embarkasi dan debarkasi penumpang yang dijaga oleh KP3 dan KPLP



A. Foto proses embarkasi dan debarkasi penumpang



B. Suasana di terminal penumpang terlihat sangat padat



PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO)
CABANG SURABAYA

JADWAL PELAYARAN KAPAL PENUMPANG BULAN FEBRUARI 2021

KOREKSI 8 : KM. BINAIYA DOCK, KM. BUKIT RAYA

CALL	HARI	TGL	NAMA KAPAL	VOY	TIBA			KEBERANGKATAN
					DARU	JAM	JAM	
1	SENIN	1	GUNUNG DEMPO	03	TG PRIOK	10.00	15.00	MAKASSAR - SORONG- MANOKWARI - WASIOR - JAYAPURA
2		2	UMSINI	03	TG PRIOK	04.00	07.00	MAKASSAR - MAUMERE- LARANTUKA - KUPANG
	SELASA	2	LEUSER	02			08.00	BENOA - BIMA - LABUAN BAJO- MAKASSAR - BAU-BAU- WNICI - AMBON - SAUMLAKI- TUAL - DOBO - TIMIKA - MERAUKE .
3		2	DOROLONDA	03	TG PRIOK	16.00	21.00	MAKASSAR - BAU-BAU- NAMLEA - AMBON - TERNATE - BITUNG
4	RABU	3	DOBONSOLO	02	MAKASSAR	22.00	23.59	TANJUNG PRIOK - SEMARANG UNTUK MELAKSANAKAN DOCK
5		3	KELIMUTU	2	SAMPIT	23.00		
		4					08.00	KUMAI
6	KAMIS	4	AWU	3	KUMAI	01.00	09.00	BENOA - BIMA - WAINGAPU- ENDE- KUPANG- KALABAH
7		4	BUKIT RAYA	3	PONTIANAK	23.00		
JUMAT	5						03.00	PONTIANAK- SERASAN - MIDAI - NATUNA - TAREMPA- LETUNG- BATAM - BLINYU - TG PRIOK
8	SABTU	6	SINABUNG	02	MAKASSAR	07.00	16.00	MAKASSAR - BAU-BAU- BANGGAI - BITUNG- TERNATE - BACAN - SORONG- M.WARI - BIAK-JY.PURA
9		6	KELIMUTU	3	KUMAI	20.00		
MINGGU	7						11.00	SAMPIT
10		7	CIREMAI	02	MAKASSAR	21.00	23.00	TANJUNG PRIOK
SENIN	8							
11	SELASA	9	EGON	03	LEMBAR	00.01	09.00	BATULICIN - PARE-PARE
12		9	LABOBAR	04	BALIKPAPAN	19.00		
		10					20.00	BALIKPAPAN - PANTOLOAN - BITUNG- TERNATE- SORONG- MANOKWARI- SERUI - JAYAPURA
13	RABU	10	UMSINI	03	MAKASSAR	08.00	11.00	TANJUNG PRIOK - BATAM
14		10	CIREMAI	03	TG PRIOK	13.00	17.00	MAKASSAR - BAU-BAU- SORONG- MANOKWARI - BIAK - JAYAPURA
KAMIS	11							
15	JUMAT	12	DOROLONDA	03	MAKASSAR	09.00	12.00	TANJUNG PRIOK
16		12	LABELU	02	EX DOCK		16.00	MAKASSAR - PARE-PARE- BALIKPAPAN- TARAKAN - NUNUKAN- PANTOLOAN
17	SABTU	13	EGON	03	BATULICIN	21.00	23.59	LEMBAR - WAINGAPU
18		14	GUNUNG DEMPO	03	MAKASSAR	01.00	04.00	TANJUNG PRIOK
19	MINGGU	14	AWU	03	BENOA	11.00	17.00	KUMAI
20		14	DOROLONDA	04	TG PRIOK	21.00		
SENIN	15						01.00	MAKASSAR - BAU-BAU- NAMLEA - AMBON - TERNATE- BITUNG
SELASA	16							
21		17	NGGAPULU	03	TG PRIOK	11.00	15.00	MAKASSAR - BAU-BAU- AMBON - BANDA - TUAL - DOBO - KAIMANA - FAK-FAK
22	RABU	17	UMSINI	04	TG PRIOK	17.00	20.00	MAKASSAR - MAUMERE- LARANTUKA - KUPANG
23		17	KELIMUTU	03	SAMPIT	23.00		
24	KAMIS	18	AWU	04	KUMAI	01.00	09.00	BENOA - BIMA - WAINGAPU- ENDE- KUPANG- KALABAH
25		18	GUNUNG DEMPO	04	TG PRIOK	10.00	15.00	MAKASSAR - SORONG- MANOKWARI - WASIOR - JAYAPURA
26	JUMAT	19	BUKIT RAYA	04	PONTIANAK	03.00	06.00	PONTIANAK - SERASAN- MIDAI- NATUNA - TAREMPA- LETUNG- BATAM- BLINYU - TG PRIOK
27	SABTU	20	BINAIYA	04	BENOA	06.00		MELAKSANAKAN DOCK DI SURABAYA
28		20	SINABUNG	03	MAKASSAR	07.00	16.00	MAKASSAR - BAU-BAU- BANGGAI - BITUNG- TERNATE - BACAN - SORONG- M.WARI - BIAK-JY.PURA
MINGGU	21							
29	SENIN	22	CIREMAI	03	MAKASSAR	20.00	22.00	TANJUNG PRIOK
30	SELASA	23	EGON	04	LEMBAR	00.01	09.00	BATULICIN - PARE- PARE
31		23	LABOBAR	04	BALIKPAPAN	19.00		
RABU	24						20.00	BALIKPAPAN - PANTOLOAN - BITUNG- TERNATE- SORONG- MANOKWARI- SERUI - JAYAPURA
32		24	DOROLONDA	04	MAKASSAR	09.00	12.00	TANJUNG PRIOK
33	KAMIS	25	UMSINI	04	MAKASSAR	10.00	12.00	TANJUNG PRIOK - BATAM
34	JUMAT	26	CIREMAI	04	TG PRIOK	11.00	16.00	MAKASSAR - BAU-BAU- SORONG- MANOKWARI - BIAK - JAYAPURA
35		27	LEUSER	02	BENOA	13.00		
36	SABTU	27	DOROLONDA	05	TG PRIOK	16.00	21.00	MAKASSAR - BAU-BAU- NAMLEA - AMBON - TERNATE- BITUNG
37		27	EGON	04	BATULICIN	21.00	23.59	LEMBAR - WAINGAPU
38	MINGGU	28	NGGAPULU	03	MAKASSAR	17.00	19.00	TANJUNG PRIOK
39		28	AWU	04	BENOA	11.00	17.00	KUMAI

CATATAN

JADWALTSB DI ATAS SEWAKTU-WAKTU BISA BERUBAH
CALL CENTER : 08113050563

SURABAYA, 18 FEBRUARI 2021

MANAGEMENT PT. PELNI SURABAYA
CABANG SUKABUMI



RIWAYAT HIDUP



ULVA PRAMITA SARI, Lahir di Blitar pada Tanggal 12 Desember 1999. Merupakan Anak Kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Kaseno dan Ibu Rumiati. Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan Tahun 2012 pada SD Negeri Tambakrejo dan melanjutkan Pendidikan sekolah lanjutan tingkat pertama SMP Negeri 01 Kademangan diselesaikan pada Tahun 2015 dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah menengah atas SMA Negeri 01 Kademangan Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam, diselesaikan pada Tahun 2018. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan Diploma IV Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Pada tahun 2018, tepatnya bulan September 2018, penulis mulai mengikuti Diklat Diploma IV di Badan Pendidikan dan Pelatihan Perhubungan Laut, PIP Makassar (2018-2022) dan mengambil Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan.

Selama semester V dan VI penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA) pada Perusahaan Pelayaran PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya, selama kurang lebih satu Tahun. Dan pada Tahun 2022 penulis telah menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.