

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PT. ATOSIM
LAMPUNG PELAYARAN CABANG SEMARANG TERHADAP
KENYAMANAN PENGGUNA JASA DI TENGAH PANDEMI
COVID 19**



EL'SHADDAY INTAN PERMADANI

NIT. 18.43.007

**KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN**

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

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PT. ATOSIM
LAMPUNG PELAYARAN CABANG SEMARANG TERHADAP
KENYAMANAN PENGGUNA JASA DI TENGAH PANDEMI
*COVID 19***

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Pendidikan Diploma IV Pelayaran

Program Studi
Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Disusun dan Diajukan Oleh

EL'SHADDAY INTAN PERMADANI

NIT. 18.43.007

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

SKRIPSI

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PT. ATOSIM
LAMPUNG PELAYARAN CABANG SEMARANG
TERHADAP KENYAMANAN PENGGUNA JASA DI
TENGAH PANDEMI COVID 19**

Disusun dan Diajukan Oleh:

EL'SHADDAY INTAN PERMADANI

NIT. 18.43.007

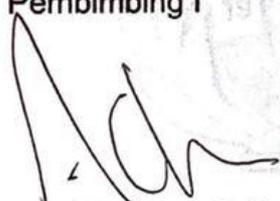
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada Tanggal 26 Juli 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Rosliawati A. Kosman, S.E., M.M

Sitti Syamsiah, S.Si.T., M.A.P.

Penata Tk. I (III/d)

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19761023 199803 2 001

NIP. 19770322 200212 2 002

Mengetahui :

An. DIREKTUR PIP MAKASSAR

Pembantu Direktur I

Ketua Program Studi KALK



Capt. Hadi Setiawan, M.T., M.Mar



Jumriani, S.E., M.Adm., SDA

Pembina (IV/a)

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19751221 199808 1 001

NIP. 19731201 199803 2 008

PRAKATA

Dengan memanjatkan Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul:

“Analisis Peningkatan Pelayanan PT. Atosim Lampung Pelayanan cabang Semarang terhadap Kenyamanan Pengguna Jasa di Tengah Pandemi Covid 19”

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi penulis untuk menyelesaikan studi pada Program studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan pada program Diploma IV Pelayaran di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua tercinta Bapak Maryono dan Ibu Ngatiyem yang senantiasa memberikan doa, semangat, kasih sayang, dan cinta selama penulis menyelesaikan pendidikan.

Dalam skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Capt. Sukirno, M.M.Tr., M.Mar., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
2. Capt. Hadi Setiawan, M.T., M.Mar., selaku Pembantu Direktur I Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
3. Ibu Jumriani, S.E., M.Adm. SDA. selaku Ketua Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
4. Ibu Rosliawati A. Kosman, S.E., M.M. selaku Pembimbing I atas segala bimbingan dan segala tuntutan selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Sitti Syamsiah, S.Si.T., M.A.P., selaku Pembimbing II atas segala bimbingan dan segala tuntutan selama penulisan skripsi ini.

6. Para Dosen dan Staff Pengajar Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan petunjuk dan bimbingan.
7. Pimpinan dan segenap Staff pada PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang yang telah bersedia menerima penulis untuk belajar dan melaksanakan penelitian serta mengumpulkan data dalam kaitannya dengan skripsi ini.
8. Seluruh Civitas Akademik Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
9. Kedua saudara saya Daniel Wicaksono Aji dan Ayub Benie Anggoro dalam dukungan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan – rekan Angkatan XXXIX khususnya program studi KALK, senior dan junior di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar yang telah memberikan bantuan dalam penulisan ini.

Dalam penyusunan ini penulis menyadari masih banyak kekurangan – kekurangan baik ditinjau dari segi penulisan, penyajian materi maupun dalam penggunaan bahasa. Karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini yang akan berguna untuk umum maupun penulis sendiri. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis maupun pembacanya untuk menambah pengetahuan.

Makassar, 26 Juli 2022



EL'SHADDAY INTAN PERMADANI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : El'shadday Intan Permadani
NIT : 18.43.007
Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan
Kepelabuhanan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PT. ATOSIM LAMPUNG
PELAYARAN CABANG SEMARANG TERHADAP KENYAMANAN
PENGGUNA JASA DI TENGAH PANDEMI COVID 19**

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

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

Makassar, 26 Juli 2022



EL'SHADDAY INTAN PERMADANI

NIT. 18.43.007

ABSTRAK

EL'SHADDAY INTAN PERMADANI, Analisis Peningkatan Pelayanan PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang Terhadap Kenyamanan Pengguna Jasa Di Tengah Pandemi *Covid 19* (Dibimbing oleh Rosliawati dan Sitti Syamsiah)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang terhadap kenyamanan pengguna jasa di tengah pandemi *covid 19* dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan di tengah pandemi *covid 19*.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang selama 10 bulan sejak September 2020 sampai Juni 2021. Sumber data yang diperoleh adalah data kualitatif yaitu data berupa informasi-informasi terkait pembahasan baik secara lisan maupun tulisan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang adalah kurangnya koordinasi setiap karyawan, kurangnya kedisiplinan para pengguna jasa, dan kurangnya sarana transportasi.

Kata Kunci : Peningkatan Pelayanan, *Covid 19*.

ABSTRACT

EL'SHADDAY INTAN PERMADANI, *Analysis of Service Improvement of PT. Atosim Lampung Shipping Semarang branch for the convenience of service users in the midst of the Covid 19 pandemic* (Supervised by Rosliawati and Sitti Syamsiah).

The purpose of this study was to determine the factors that affect the service of PT. Atosim Lampung Shipping Semarang branch for the convenience of service users in the midst of the Covid 19 pandemic and to find out the efforts made in improving services in the midst of the covid 19 pandemic.

This research was conducted at PT. Atosim Lampung Shipping Semarang branch for 10 months from September 2020 to June 2021. The source of the data obtained is qualitative data, namely data in the form of information related to discussions both orally and in writing.

The results obtained from this study indicate that the factors that cause less than the maximum service PT. Atosim Lampung Shipping Semarang branch is the lack of coordination of each employee, the lack of discipline of service users, and the lack of transportation facilities.

Keywords : *Service Improvements, Covid 19*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Analisis dan Penanganan	5
B. Penegrtian Peningkatan	7
C. Pengertian Pelayanan	7
D. Prosedur Pemuatan Barang	8
E. Pelabuhan dan Kepelabuhanan	9
F. Fungsi dan Peranan Pelabuhan	15
G. Fasilitas Pelabuhan	17
H. Fasilitas Terminal Penumpang	23
I. Kerangka Pikir	24
J. Hipotesis	25

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	26
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	28
E. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan	31
B. Fasilitas Terminal Penumpang	35
C. Kegiatan Pelayanan Penumpang di Masa Pandemi	36
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi	39
E. Pemecah Masalah	42
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	xiii

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 4.1 : Jumlah penumpang tes antigen dan pengecekan KKP	40

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Perusahaan PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang	33
Gambar 4.2 : Pengecekan Surat Antigen	37
Gambar 4.3 : Pencetakan Tiket	37
Gambar 4.4 : Tes Antigen Penumpang	38
Gambar 4.5 : Pengecekan Suhu Penumpang	38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Akhir - akhir tahun ini ada wabah dilanda dengan virus *covid 19*. *Covid* awalnya muncul di Wuhan, China pada 2019 dan memasuki wilayah Indonesia di bulan 3 tahun 2020. Saat ini Indonesia sudah 1 tahun lebih mengalami pandemi ini. Pemerintah terus – menerus berusaha untuk menanggulangi virus ini dengan adapun hal untuk mengantisipasinya. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu mengharuskan setiap orang untuk mengurangi aktivitas diluar rumah atau yang dikenal dengan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), bahkan sampai ada beberapa daerah yang mengharuskan untuk lockdown, tentunya itu sangat berpengaruh pada setiap aktivitas yang ada di negara ini, baik itu kegiatan pemerintahan utamanya.

Adapun kegiatan berkurang ini menjadi kendala tersendiri masyarakat Indonesia dalam melakukan kegiatan sosial dan ekonomi masyarakat. Baik itu kendala kegiatan ekonomi di darat, laut, maupun udara. Khususnya matra laut, tentunya banyak aktivitas pelayaran dan perkapalan yang terganggu akibat pandemi ini. Banyak kebijakan – kebijakan baru yang ditetapkan oleh pemerintah untuk aktivitas pelayaran karena adanya virus covid 19 ini.

Dengan adanya kebijakan baru dan untuk mengurangi penyebaran virus, beberapa pelabuhan harus mengantisipasi penularan virus covid ini. Adapun pelabuhan - pelabuhan di Indonesia wajib menyediakan wadah untuk digunakannya tempat tes kesehatan maupun tempat digunakan mengasingkan di masa pandemi ini.

Indonesia merupakan kepulauan dimana memiliki wilayah yang laut yang luas daripada daratannya. Maka dari itu fasilitas kegiatan dilaut memiliki hal vital sebagai penayambung daratan yang terpisah di Indonesia. Fasilitas angkutan laut berupa adanya kapal dengan

berbagai jenis, kapal ialah transportasi yang memiliki fungsi sebagai angkutan barang dan penumpang dan merupakan bagian dari usaha pelayaran tersebut.

Dalam dunia transportasi, terutama pada penggunaan transportasi laut, pandemi ini juga berdampak besar mulai dari menurunnya angka penumpang dan juga kebijakan – kebijakan baru yang ditetapkan membuat penumpang ada yang merasa tidak nyaman. Untuk itu perusahaan harus melakukan strategi – strategi untuk membuat penumpang tetap merasa nyaman dengan kebijakan baru yang ada. Penelitian ini akan menganalisis strategi apa saja yang digunakan PT. Atosim Lampung Pelayaran berfungsi menciptakan keadaan yang sangat kondusif bagi penikmat jasa dan aman melakukan perjalanan di tengah pandemi covid 19.

PT. Atosim Lampung Pelayaran ialah badan usaha yang berada dibidang penyedia jasa khususnya dalam hal mengantarkan angkutan barang dan penumpang serta memiliki beberapa armada kapal yang siap digunakan, ini merupakan menjadi alasan bagi PT. Atosim Lampung Pelayaran menyediakan jasa pelayanan yang sebaik mungkin terkhusus di suasana pandemi yang mencekam.

Mengingat begitu pentingnya menjaga minat dan kepercayaan para pengguna jasa PT. Atosim Lampung Pelayaran di masa pandemi ini, dibutuhkan strategi – strategi yang tepat untuk membuat para pengguna jasa tetap aman dan nyaman menggunakan jasa tersebut.

Maka dari penjelasan diatas dapat disimpulkan penulis mengambil judul **“ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PT. ATOSIM LAMPUNG PELAYARAN CABANG SEMARANG TERHADAP KENYAMANAN PENGGUNA JASA DI TENGAH PANDEMI COVID 19”**

B. Rumusan Masalah

Mengingat pentingnya cara menulis karya ilmiah maka diperlukannya rumusan masalah, disebabkan rumusan masalah akan memudahkan dalam melakukan observasi atau penelitian dan mencari solusi jawaban. Jadi rumusan masalah ialah :

1. Faktor apa yang mempengaruhi pelayanan PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang terhadap kenyamanan pengguna jasa di tengah pandemi covid 19?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan di tengah pandemi covid 19?

C. Tujuan Penelitian

1. Sebagai referensi faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang terhadap kenyamanan pengguna jasa di tengah pandemi covid 19.
2. Hal apa saja yang harus dilakukan sebagai usaha jasa pelayanan dimasa pandemi

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
Untuk menambah pengetahuan di bidang kepelabuhanan khususnya dalam pengendalian pelayanan PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang.

2. Manfaat praktis

Berfungsi kedepannya bagi bagi PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa di masa pandemi ini, dan juga agar menyediakan fasilitas yang dapat memperlancar segala aktifitas di pelabuhan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Analisis dan Penanganan

1. Analisis

a. Menurut New Johny Wuss V2 (2014)

Menganalisa ialah langkah upaya sebagai bahan yang diamati dengan rinci yang mengenai hal - hal ataupun yang menggunakan metode mendeskripsikan komponen yang terus - menerus menjadi bahan kajian secara bertahap. Analisis diambil menggunakan kalimat dari *Yunani kuno analisis* memiliki makna melepaskan. *Analisis* yang berasal dari dua kata, ialah ana yang berarti kembali, dan luein yang berarti melepas apabila disatukan memiliki makna ialah melepas kembali atau menguraikan. Kata *analisis* digunakan dalam bahasa inggris menjadi *analysis* setelah itu diterjemahkan kembali menjadi bahasa indonesia ialah analisis.

Kata analisa atau analisis atau *analysis* difungsikan kebeberapa elemen. Elemen tersebut diantaranya ilmu pengetahuan seperti alam, sosial dan ada juga ilmu bahasa. Di dalam ilmu sosial menganalisis yaitu berfungsi memecahkan masalah apa saja yang ada di dalamnya. Di dalam ilmu pengetahuan menganalisa berfungsi sebagai bahan penelitian dan komposisi benda serta bahasa yang digunakan untuk mendeskripsikan sesuatu. Dalam ilmu bahasa menganalisa memiliki fungsi dan makna untuk mengetahui struktur bahasa yang digunakan dalam menganalisa suatu karya ilmiah. Di dalam ilmu pengetahuan pasti sebagai bahan mendeskripsikan suatu karya yang memiliki unsur senyawa di dalamnya, Terakhir di dalam ilmu kimia untuk mengetahui sebuah kandungan zat atau

bahan yang terkandung di dalamnya contoh kegiatan yang menggunakan analisis seperti ini di divisi Industri Obat-obatan .

Sedangkan di ilmu pengolahan makanan ialah ilmu di dalamnya mempelajari yang terkenal dengan istilah Menganalisis komposisi di bidang pertanian dan permakanan. Menganalisa bahan pangan sangat penting dikarenakan bagian dari konsep di industri permakanan lebih terkhususnya di dunia kesehatan secara umum dan juga untuk kepentingan manusia. Oleh karena itu menggunakan metode analisa kita dapat mengetahui kandungan zat apa saja yang terdapat dalam makanan dan meminimalisir untuk dibuang.

Menurut Lasantha Bandara (2012), Adapun konsep analisis itu sendiri ialah meringkas kuantitas penyimpanan yang luas yang belum matang sehingga dikelola kemudian jadilah bahan untuk disampaikan serta diterapkan, memisahkan atau membagi komposisi suatu perangkat yang terdapat dalam data juga bagian dari bentuk analisis sehingga mudah dikelola, maka dari itu konsep analisis ialah mendeskripsikan tentang rancangan secara teratur termasuk dalam data kemudian akhirnya dapat dipahami serta diartikan menggunakan konsep yang padat dan jelas.

2. Penanganan

Menurut Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Brawijaya mengenai Manual Prosedur Penanganan Dokumen (2011) :

Penanganan ialah aktivitas - aktivitas administrasi saat penanganan beberapa jurnal yang dikonfirmasi, hal ini berupa agenda, arsip, dan pengiriman.

B. Pengertian Peningkatan

Kalimat Peningkatan jika diterjemahkan memiliki makna merupakan tata cara ataupun upaya yang dilakukan dengan tujuan meingkatkan kemampuan agar menjadi lebih baik. Arti dari kalimat peningkatan yang di dalamnya ada unsur yang terkonsep, yang bertingkat dimulai dari bawah, menengah, hingga ke puncak. Maka dari itu peningkatan yang dimaksud oleh penulis ialah meningkatkan pelayanan terhadap kenyamanan pengguna jasa.

C. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2014:204) ialah pengelolaan progres yang aktivitasnya tertuju pada melayani yang lebih khususnya kepada jasa pelayanan yang berguna agar terpenuhinya kebutuhan individu ataupun secara umum, dengan tahap - tahap yang sesuai serta memuaskan.

Langkah yang benar penanganan ditentukan aktivitas melayani dapat menolong lancarnya serta efisien penanganan prioritas individu yang terkait. Hal ini juga terangkap tentang aturan serta langkah yang simpel maka penerapannya berjalan secara efisien dan juga efektif serta target yang diinginkan terpenuhi.

Menurut Ratminto (2013:2), pelayanan ialah kegiatan yang kedudukannya tidak dapat terlihat (serta tidak dapat diprediksi) yang berkontraksi diakibatkan oleh adanya hubungan antara karyawan dan konsumen atau pelayanan yang telah dikasih oleh perusahaan dimaksudkan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Agar pengelolaan yang dilakukan berjalan dengan lancar, komponen pelaksanaan sangat penting. Pelaksana bisa bersifat seperti lembaga / organisasi yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pengabdian kemasyarakatan serta individu sebagai karyawan bisa dengan grup sebagai korps ataupun dengan pribadi.

Tujuan pelaksanaan pengelolaan ialah tertuju individu, dengan tujuan terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Kebutuhan dibagi menjadi dua ialah jasa pelayanan dan aktivitas produk. Dua-duanya wajib terpenuhi bagian - bagian prosedur dan penetapan supaya menghadirkan pelayanan yang prima tertuju kepada penerima. Dengan dijelaskan beberapa rincian, maka diringkas yaitu pengelolaan pelayanan ialah pengelolaan progres yang disebabkan oleh adanya akibat yang terlibat diantara penikmat dan pegawai agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau individu dengan langkah - langkah yang benar serta terpenuhinya kebutuhan.

D. Prosedur Pemuatan Barang

1. Document *For In/Out Clearance*

a. Dokumen yang disiapkan pada saat tiba di pelabuhan:

1) Daftar Kru.

Nama - nama yang berada atau yang memiliki tanggung jawab diatas kapal.

2) *Port Clearence*

Merupakan surat atau dokumen penting yang diterbitkan oleh Syahbandar terkhusus kepada kapal yang laik laut dan memenuhi syarat.

3) Daftar Muatan Bongkar

4) Keterangan Sebuah kapal

5) Rencana Pemuatan

Berisi mengenai perencanaan tentang pemuatan ke kapal.

6) Penetapan PPKB

Permohonan tentang jasa Pelayanan baik berupa pelayanan kapal itu sendiri ataupun barang biasanya pelayanan ini termasuk di dalam jasa dimana jasa itu ialah jasa pelabuhan.

b. Surat surat yang harus dilengkapi atau diperlukan ketika kapal akan berangkat

1) Surat resmi yang diterbitkan oleh karantina.

Dokumen yang mana diterbitkan oleh nahkoda yang menjelaskan tentang kru kapal, muatan dikapal dan yang memenuhi syarat keamanan dan keselamatan dalam alur pelayaran.

2) Kru Kapal

Nama - nama yang berada atau yang memiliki tanggung jawab di atas kapal.

3) Daftar Muatan

4) Pelayanan lalu lintas kapal

Pelayanan Lalu lintas kapal didaerah yang telah ditunjuk serta saling terhubung disusun dalam pelaksanaan keamanan kapal, navigasi kapal, serta perlindungan lingkungan maritim.

5) Surat - surat kesehatan

6) Jasa - jasa kapal dan labuh

7) Penetapan PPKB

Permohonan tentang jasa Pelayanan baik berupa pelayanan kapal itu sendiri ataupun barang biasanya pelayanan ini termasuk didalam jasa dimana jasa itu ialah jasa pelabuhan.

E. Pelabuhan dan Kepelabuhanan

1. Definisi Pelabuhan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, yang dimaksud pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas - batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan 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 antarmoda transportasi.

Adapun penjelasan kepelabuhanan terdiri dari berbagai hal yang saling terhubung menjadi satu yang dijelaskan dalam pengertian pelabuhan, keselamatan, bongkar muat barang, naik turun penumpang yang juga membantu kebutuhan ekonomi suatu bangsa serta tetap memperhatikan batas wilayah tertentu.

Sedangkan pelaksana dalam pelabuhan terdiri dari UPP dan BUP. Unit Pelaksana Pelabuhan merupakan unit yang memiliki tanggung jawab terhadap pemerintah baik di kota, kabupaten atau provinsi. Badan Usaha Pelabuhan ialah Badan Usaha Milik Negara yang bertanggung jawab atas negara yang memiliki kegiatan usaha dibidang jasa pelabuhan dan bertanggung jawab terhadap pemerintah.

2. Jenis pelabuhan

Jenis pelabuhan menurut Menurut Capt. R. P. Suyono di dalam bukunya yang berjudul (*Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut 2003, Hal.2*) yang dalamnya berisi tentang :

a. Alamnya

Sesuai dengan lingkungannya, Pelabuhan peranannya terdiri dari Pelabuhan *Indoor dan Outdoor*. Pelabuhan *Indoor* ialah pelabuhan yang memiliki fungsi kapal dengan mudahnya masuk tanpa memerlukan gerbang air. Sedangkan Pelabuhan yang dominan di Indonesia ialah *Outdoor* dan Pelabuhan *Outdoor* itu sendiri ialah pelabuhan yang bentuk dan fungsinya disesuaikan dengan alam sekitar.

b. Pelayanan

Penjelasan tentang pelayanan, tipe - tipe pelabuhan dibagi menjadi dua tipe yaitu pelabuhan khusus dan umum. Menurut PP No 61 Tahun 2009 , Pelabuhan umum ialah Pelabuhan yang kegunaannya digunakan secara *general*. Pelaksana pelabuhan umum ialah suatu unit yang berada di pelabuhan seperti Pelindo. Pelabuhan daratan ialah wilayah yang terbatas langsung oleh daratan yang memiliki perbatasan yang dimengerti, adapaun fasilitas yang tersedia berupa angkutan laut, gudang - gudang, dan sarana - sarana angkutan muatan yang memiliki cara mengemas yang spesial dan memiliki peran di pelabuhan secara umum.

Pelabuhan khusus ialah Pelabuhan yang dikelola untuk kepentingan sendiri sebuah instansi atau individu. Yang bertanggung Jawab terhadap pelabuhan khusus adalah Instansi Pemerintahan dimana Pelabuhan Khusus tersebut berada serta lembaga hukum yang ada di Indonesia (KM 55 Tahun 2002). Beberapa Pelabuhan di Indonesia yang Pelabuhannya bersifat pelabuhan khusus ialah Pelabuhan PT Pertamina, Pelabuhan PT Semen Tonasa, Pelabuhan Gas, serta Pelabuhan lainnya.

c. Lingkup Pelayanan yang Dilayani

Sesuai Lingkungan di dunia Pelayanan sesuai PP No. 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan, memiliki beberapa peran dan kegunaannya Pelabuhan dipisahkan jadi Pelabuhan Utama terbuka untuk perdagangan luar negeri, Pelabuhan internasional, Pelabuhan Pengumpan, serta Pelabuhan Daerah.

1) Pelabuhan Utama terbuka untuk perdagangan luar ialah Pelabuhan yang secara luas memiliki peran jasa

pelayanan aktifitas serta pemuatan angkutan yang jejaringannya menyebar berbagi mancan negara.

- 2) Pelabuhan internasional ialah pelabuhan yang memiliki peran dan fungsi yang hampir sama dengan pelabuhan utama terbuka untuk perdagangan luar negeri tetapi lingkungannya lebih kecil.
 - 3) Pelabuhan nasional ialah pelabuhan yang memiliki jangkauan yang lumayan luas serta dapat menjangkau nasional ataupun internasional dan melayani jasa antar provinsi.
 - 4) Pelabuhan regional ialah memiliki peran sebagai pelabuhan pengumpan bagi pelabuhan utama yang ada disekelilingnya dan memiliki lingkup yang kecil.
 - 5) Pelabuhan lokal ialah bagian dari pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpan yang memiliki lingkup sangat kecil tetapi juga memiliki peran yang sama pentingnya dengan penjelasan pelabuhan diatas.
- d. Aktifitas Pemasaran Internasional

Pengertian aktifitas Pemasaran Internasional sebagai jasa pelayan serta adapun tipe pelabuhan dipisahkan menjadi pelabuhan eksport dan import negeri. Dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa kegiatan pengiriman barang melalui luar atau dalam negeri merupakan aktifitas.

- e. Kapal diizinkan sandar

Penjelasan kapal yang diizinkan sandar, berdasarkan *Indische Scheepvaart-Wet* (Staatblad 1936 No. 700) tipe pelabuhan dipisahkan menjadi pelabuhan pantai dan pelabuhan laut. Pelabuhan laut ialah pelabuhan yang memiliki fungsi sebagai konsep bisnis dagang antar negara terutama di bisnis angkutan laut. Adapaun Pelabuhan Pantai ialah

memiliki peranan bisnis angkutan laut akan tetapi hanya antar pulau di Indonesia.

f. Daerah yang diawasi *Custom*

Dilihat dari kosnepnya maka Bea Cukai dibagi menjadi 2 tipe yang pertama ialah Pelabuhan yang masih wilayahnya berada tanggung jawab dari *Customs*. Adapun bebas pengawasan dari Bea Cukai disebut pelabuhan yang bebas pemungutan pajak.

g. Kegiatan Pelayarannya

Dilihat dari segi pelayarannya, pelabuhan dibagi menjadi tiga jenis, yaitu pelabuhan samudera, pelabuhan nusantara (pelabuhan interisuler), dan pelabuhan pelayaran rakyat. Contoh pelabuhan samudera adalah pelabuhan Tanjung Priok di Jakarta dan Tanjung Perak di Surabaya. Contoh pelabuhan nusantara adalah pelabuhan Banjarmasin di Kalimantan Selatan. Sedangkan pelabuhan pelayaran rakyat adalah pelabuhan Sunda Kelapa di Pasar Ikan, Jakarta.

h. Perannya dalam Pelayaran

Menurut perannya dalam pelayaran, pelabuhan dibagi menjadi dua jenis, yaitu pelabuhan transito dan pelabuhan ferry. Pelabuhan transito adalah pelabuhan yang mengerjakan *transhipment cargo*. Contohnya adalah pelabuhan Singapura. Pelabuhan ferry adalah pelabuhan penyeberangan. Pelayaran dilakukan oleh kapal ferry yang menghubungkan dua tempat dengan sistem *roll on* dan *roll off* dengan membawa penumpang dan kendaraan. Contohnya pelabuhan ferry adalah pelabuhan Banyuwangi Gilimanuk atau Merak Bakahueni.

i. Fungsi dan penggunaannya

Dilihat dari fungsi dan penggunaannya dibagi menjadi:

1) Pelabuhan Barang

Pelabuhan yang khusus digunakan untuk mengangkut dan menurunkan barang. Setelah diturunkan dari kapal, barang akan disimpan dalam gudang terbuka sebelum akhirnya dikirim ke tujuan.

Sebaliknya, ketika akan diangkut, barang tersebut akan dikeluarkan dari gudang penyimpanan. Selanjutnya, saat kapal pengangkut datang, kapal ini akan membawa barang sampai tujuan.

2) Pelabuhan Penumpang

Pelabuhan penumpang sering disebut juga sebagai terminal penumpang. Hal ini karena kondisi pelabuhan tersebut memang dipenuhi oleh penumpang yang naik turun kapal.

Pelabuhan ini dilengkapi dengan fasilitas orang yang bepergian, seperti ruang tunggu, toilet, keamanan, dan lain sebagainya. Untuk keluar masuknya penumpang dan barang bawaan pun disediakan jalan sendiri – sendiri.

3. Definisi Kepelabuhanan

Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

F. Fungsi dan Peranan Pelabuhan

1. Fungsi Pelabuhan

Menurut Capt. R. P. Suyono di dalam bukunya yang berjudul (Shipping : Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut 2003, Hal.11-4) Fungsi sebuah pelabuhan paling tidak ada empat, yaitu:

a. Tempat Pertemuan (*Interface*)

Pelabuhan merupakan titik temu dua moda transportasi utama, darat dan laut, serta berbagai kepentingan terkait. Setelah muatan kapal dibongkar, selanjutnya diangkut ke pelabuhan untuk dibongkar dan dimuat dengan angkutan darat seperti truk atau kereta api. Oleh karena itu, berbagai kepentingan akan bertemu di pelabuhan, dan kemudian akan didirikan bank di pelabuhan untuk menangani kegiatan pelayaran dan ekspor - impor. Pelabuhan adalah tempat pemungutan pajak impor. Di pelabuhan Syahbandar, pihaknya akan mengecek keselamatan pelayaran, terutama di pelabuhan - pelabuhan yang memiliki banyak jalur pelayaran yang mendukung berbagai kegiatan pelayaran.

b. Pintu Gerbang (*Gateway*)

Pelabuhan adalah gerbang atau portal masuk ke sebuah negara. Warga negara atau barang yang mempunyai hubungan ekonomi di luar negeri masuk ke pelabuhannya sendiri. Citra suatu negara sebagai pintu gerbang nasional sangat bergantung pada pelabuhan yang terlayani dengan baik, terbuka dan bersih.

c. Entitas Industri (*Industry Entity*)

Dengan berkembangnya industri yang berorientasi ekspor, fungsi pelabuhan menjadi sangat penting. Dengan adanya pelabuhan, industri akan lebih mudah mengangkut

produk dan mengimpor bahan baku. Akibatnya, pelabuhan sendiri telah menjadi panggung industri dan komersial untuk semua jenis usaha, mulai dari pelayaran, perbankan, pekerja pelabuhan, bea cukai, bahkan industri itu sendiri.

d. Mata Rantai Transportasi (*Link*)

Pelabuhan menjadi pokok dari distribusi transportasi yang mempertemukan beragam transportasi serta bekerja di pelabuhan. Pelabuhan merupakan penghubung dalam rantai transportasi darat dan laut. Orang dan barang yang diangkut dengan kereta api dapat bergerak di sepanjang rantai pelayaran kapal. Jadi, untuk pelabuhan, mobil, kereta api, rute dari dan ke bandara sangat penting. Selain itu, fasilitas pendukung lainnya seperti kapal perintis, kapal uap, tongkang bahan bakar akan berfungsi sebagai penghubung transportasi untuk memfasilitasi operasi pelabuhan.

Pelabuhan merupakan bagian dari rantai transportasi. Di pelabuhan, berbagai moda transportasi bertemu dan bekerja. Pelabuhan laut merupakan salah satu titik dari mata rantai angkutan darat dengan angkutan laut. Orang dan barang yang diangkut dengan kereta api bisa diangkut mengikuti rantai transportasi dengan menggunakan kapal laut. Oleh karena itu, akses jalan mobil, rel kereta api, jalur dari dan ke bandar udara sangatlah penting bagi suatu pelabuhan. Selain itu, sarana pendukung, seperti perahu kecil dan tongkang akan sangat membantu kelancaran aktivitas pelabuhan sebagai salah satu mata rantai transportasi.

2. Peranan Pelabuhan

Menurut Drs. Herry gianto M.Sc dan Capt. Arso Martopo. (Pengoperasian Pelabuhan Laut 1990, hal.) :

a. Ini menyediakan koneksi langsung ke pasar dunia yang baik.

- b. Ini merupakan peluang perdagangan yang baik bagi kedua negara berkembang.
- c. Sebagai pemasok tenaga kerja.
- d. Sumber devisa yang diperoleh dengan mengekspor barang ketika telah di ekspor.
- e. Berkat pelabuhannya yang besar, dapat menjamin kemandirian ekonomi atau politik dari negara lain.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan memiliki peran sebagai:

- a. Ini menyediakan koneksi langsung ke pasar dunia yang baik.
- b. Ini merupakan peluang perdagangan yang baik bagi kedua negara berkembang.
- c. Sebagai pemasok tenaga kerja.
- d. Penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan.
- e. Tempat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan atau barang; dan
- f. Mewujudkan wawasan nusantara dan kedaulatan Negara.

G. Fasilitas Pelabuhan

Menurut Raja Oloan Saut Gurning, Eko Hariyadi Budiyanto di dalam bukunya (Manajemen Bisnis Pelabuhan, 2007, Hal. 78-100), fasilitas pelabuhan yaitu :

1. Definisi dasar

Secara umum yang dimaksud sebagai fasilitas dasar atau infrastruktur pelabuhan adalah struktur konstruksi bangunan yang menunjang kegiatan pelabuhan yang berupa fasilitas bangunan konstruksi permanen yang berada di perairan dan daratan. Biasa disebut fasilitas utama pelabuhan. Sebutan fasilitas dasar (infrastruktur dasar) adalah sarana yang harus selalu ada dari kegiatan kepelabuhan, terdiri dari: alur pelayaran, kolam

pelabuhan, penahan gelombang (*breakwater*), pelampung tambat (*mooring buoy*).

Sedangkan fasilitas penunjang atau disebut dengan suprastruktur adalah struktur konstruksi peralatan yang menunjang kegiatan pelabuhan yang berada di perairan dan atau daratan terdiri dari: dermaga, gudang, lapangan penumpukan dan jalan. Juga dapat berupa alat utama (untuk aplikasi darat dan apung). Alat - alat utama darat dapat berupa *Container Crane* (CC), *Rubber Trade Gantry* (RTG), *Top loader*, *Head Truck* dan *Chasis*. Sedangkan alat apung terdiri dari: kapal tunda dan kapal pandu.

2. Fasilitas Dasar Perairan

a. Alur Pelayaran

Secara definisi adalah area lintasan kapal yang akan masuk dan keluar kolam pelabuhan. Besaran Kedalaman alur pelayaran biasanya ditentukan berdasarkan formula: $1,1 \text{ draft kapal penuh} + 1 \text{ m}$; sedang untuk lebarnya dapat diestimasi bila satu jalur minimal 4,8 lebar kapal sedangkan bila dua jalur minimal 7,6 lebar kapal.

b. Kolam Pelayaran

Merupakan tempat dimana kapal dapat labuh dengan aman untuk bongkar muat barang dengan kedalaman aman sekitar $1,1 \text{ draft kapal penuh}$, dengan luas kolam dengan pengaturan:

- 1) Tambatan tunggal : lingkaran dengan jari-jari (panjang kapal, LOA) + 25 m)
- 2) Tambatan ganda : segiempat dengan panjang (LOA + 50 m) x lebar (LOA/2)

c. Penahan Gelombang

Dikatakan penahan gelombang karena merupakan bangunan yang digunakan untuk melindungi daerah perairan dari gangguan gelombang. Umumnya bertipe miring, tegak (*kaison*) dan campuran.

d. *Mooring Buoy*

Secara definisi merupakan suatu fasilitas untuk mengikat kapal waktu labuh agar tak terjadi pergeseran yang disebabkan gelombang, arus dan angin; tidak terjadi pergeseran posisi di dalam kolam pelabuhan atau tengah laut dan sebagai alat bantu untuk berputarnya kapal. Komponen utamanya adalah pelampung penambat, beton pemberat, jangkar dan rantai antara jangkar dan pelampung.

3. Fasilitas Pelabuhan Daratan

Rencana peruntukan wilayah daratan untuk Rencana Induk Pelabuhan laut menurut Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2009 yang melayani angkutan penyeberangan disusun berdasarkan kriteria kebutuhan:

a. Fasilitas Pokok

Fasilitas pokok yang dimaksud meliputi:

1) Dermaga

Dermaga Pengertian dasarnya adalah bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar muat barang dan naik turunnya penumpang. Tipe umumnya yaitu dengan bentuknya yang paralel dengan pantai (*type* terdiri dari: on pile, kaison, turap) serta *jetty* yang bentuknya menjorok ke laut (*type* jari, miring, kompleks dan atau ditambah dengan *mooring dolphin*).

2) Terminal Penumpang

Prasarana pengangkutan jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang atau barang, perpindahan intra atau antarmoda angkutan, serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum. Terminal penumpang merupakan salah satu fasilitas yang dimiliki oleh sebuah pelabuhan selain fasilitas – fasilitas lainnya. Terminal penumpang hampir sama seperti terminal barang, hanya saja pada terminal penumpang tidak terdapat gudang – gudang berkapasitas besar, karena yang utama dalam terminal penumpang adalah pergerakan manusia atau penumpangnya, sehingga membutuhkan fasilitas – fasilitas seperti ruang tunggu, ruang penerima, dan lain – lain.

3) Penimbangan Kendaraan Bermuatan

Setiap kendaraan beserta muatannya yang akan diangkut menggunakan kapal angkutan penyeberangan wajib diketahui dimensi (tinggi) dan berat kendaraan. Dimensi kendaraan paling sedikit memiliki ukuran tinggi kendaraan beserta muatannya. Muatan kendaraan harus memperhitungkan jarak aman dengan *sprinkler* dapat bekerja maksimum pada saat terjadi kebakaran. Berat kendaraan wajib dilakukan penimbangan dengan menggunakan fasilitas jembatan timbang, berat kendaraan tidak boleh melebihi kapasitas dermaga.

4) Jalan Penumpang Keluar/Masuk Kapal

Adalah suatu lintasan yang dapat dilalui oleh kendaraan maupun pejalan kaki yang menghubungkan satu tempat dengan tempat lain. Jalan ini harus disusun dengan konstruksi tertentu sehingga dapat menahan beban dan kecepatan kendaraan yang direncanakan. Untuk melancarkan kegiatan perpindahan kendaraan yang pada

akhirnya akan melancarkan kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan.

Pada terminal penumpang setiap penumpang yang turun atau masuk kapal mempunyai jalan khusus untuk melakukan berbagai kegiatan sesudah dan sebelum masuk kapal. Tujuannya untuk memudahkan penumpang dalam mengikuti setiap prosedur yang sudah ditentukan.

5) Perkantoran untuk Kegiatan Pemerintahan dan Pelayanan Jasa

Jasa penyeberangan kapal juga membutuhkan perkantoran untuk melakukan aktivitas operasional perusahaan tersebut.

6) Fasilitas *Bunker*

Bunker adalah proses ketika kapal membawa bahan bakar atau minyak pelumas ke kapal lain untuk digunakan pengoperasian permesinan. Proses yang dilakukan untuk mengangkut atau memindahkan disebut sebagai bunkering. Ada beberapa tipe bunker yaitu:

- a) *Heavy fuel oil bunker*
- b) *Diesel oil bunker*
- c) *Marine gas oil bunker*
- d) *Lube oil bunker*
- e) *LNG fuel bunker*

Bahan bakar yang disuplai ke kapal dengan berbagai metode tergantung dari jenis dan *grade* dari bahan bakar yang akan dikirim ke kapal, yang memungkinkan ada beberapa jenis fasilitas *bunkering*. Tongkang kecil yang mengangkut *bunker* bahan bakar dapat digunakan untuk mentransfer bahan bakar ke kapal, jika jumlah bahan bakar yang dibutuhkan kapal sedikit maka dapat disuplai ke kapal dengan menggunakan truk pengangkut bahan bakar.

7) Instalasi air bersih, listrik, dan telekomunikasi

Instalasi air bersih, listrik, dan telekomunikasi juga sangat penting dalam melakukan aktivitas selama berada di pelabuhan, fasilitas ini memudahkan penumpang juga staf kapal untuk melakukan berbagai kegiatan pelabuhan, terkhusus yang paling penting adalah telekomunikasi dimana memudahkan orang kantor dengan orang kapal berkoordinasi tentang kegiatan kapal.

8) Tempat tunggu kendaraan bermotor sebelum naik ke kapal (RTK)

Fasilitas ini digunakan untuk kendaraan menunggu hingga proses muat berlangsung. Ada beberapa kendaraan dari luar kota yang datang lebih awal sebelum proses muat berlangsung sehingga harus menunggu di ruang tunggu kendaraan.

b. Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud meliputi:

- a) Kawasan perkantoran untuk menunjang kelancaran pelayanan jasa kepelabuhan.
- b) Tempat penampungan limbah.
- c) Fasilitas usaha yang menunjang kegiatan pelabuhan penyeberangan.
- d) Areal pengembangan pelabuhan.
- e) Fasilitas umum lainnya.

4. Alat Utama Pelabuhan

a. Alat Darat

Definisi: peralatan pelabuhan untuk melayani kegiatan B/M barang dari/ke kapal, di lapangan penumpukan dan masuk/keluar area pelabuhan.

Jenis Alat:

- 1) Untuk multipurpose: *mobile crane, forklift, truck*, dsb.
 - 2) Untuk petikemas: *Container Crane (CC), Rubber Trade Gantry (RTG), Top loader, Head Truck, chasis* dsb
 - 3) Untuk curah kering: *conveyor, dumptruk, hopper* dsb.
- b. Alat Apung

Peralatan pelabuhan untuk melayani kapal yang berlabuh/bersandar dan sebaliknya.

Jenis Alat:

- 1) Kapal Tunda: Memberikan pelayanan kapal yang mempunyai panjang lebih dari 70 meter.
- 2) Kapal Pandu: Sarana transportasi laut bagi petugas pandu untuk naik/turun ke/dari kapal yang dipandu dalam berolah gerak di perairan wajib pandu.

H. Fasilitas Terminal Penumpang

Fasilitas – fasilitas terminal penumpang di pelabuhan Tanjung Mas Semarang guna menunjang kenyamanan pengguna jasa, diantaranya:

1. *Waiting room*
2. Tempat memesan tiket
3. Kamar Mandi Umum
4. Masjid
5. Pengecakan badan menggunakan termometer
6. Poliklinik
7. Kawasan Merokok
8. *Cafeteria*

I. Kerangka Pikir

Peningkatkan pelayanan terhadap kenyamanan pengguna jasa di tengah pandemi *covid 19* PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang.

Hambatan:

1. Kurangnya koordinasi dalam pelaksanaan kerja.
2. Kurangnya kedisiplinan para pengguna jasa.
3. Kurangnya sarana transportasi.

Upaya:

1. Mengadakan pertemuan rutin setiap bulan.
2. Memberikan peraturan yang tegas dan bijak kepada pengguna jasa.
3. Menambah sarana prasarana.

J. Hipotesis

Diduga bahwa pelayanan PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang terhadap kenyamanan pengguna jasa di tengah pandemi covid 19 belum maksimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan hal yang penting dalam penelitian, hal ini dikarenakan baik buruknya suatu penelitian tergantung dari metode yang digunakan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Proposal ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh melalui suatu penjelasan dan tidak berbentuk angka dan bilangan, melainkan tetap dalam bentuk kualitatif. Sehingga menghasilkan suatu penggambaran dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas tentang peningkatan pelayanan PT. Atosim Lampung Pelayanan di tengah pandemi covid 19.

Ciri-ciri metode deskriptif antara lain:

1. Dalam pengertian terbatas, metode penelitian ini untuk membuat gambaran mengenai status atau kejadian sebenarnya.
2. Dalam pengertian lebih luas, metode deskriptif meliputi :
 - b. Gambaran fenomena - fenomena.
 - c. Menjelaskan hubungan - hubungan.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Pengertian Analisis

Menurut New Johny Wuss V2, Analisa atau analisis atau *Analysis* adalah langkah upaya sebagai bahan yang diamati dengan rinci yang mengenai hal - hal ataupun yang menggunakan metode mendeskripsikan komponen yang terus - menerus menjadi bahan kajian secara bertahap.

2. Pengertian Peningkatan

Peningkatan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tata cara ataupun upaya yang dilakukan dengan tujuan

meingkatkan kemampuan agar menjadi lebih baik. Arti dari kalimat peningkatan yang di dalamnya ada unsur yang terkonsep, yang bertingkat dimulai dari bawah, menengah, hingga ke puncak. Maka dari itu peningkatan yang dimaksud oleh penulis ialah meningkatkan pelayanan terhadap kenyamanan pengguna jasa.

3. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2014:204) adalah pengelolaan proses yang aktivitasnya tertuju pada melayani yang lebih khususnya kepada jasa pelayanan yang berguna agar terpenuhinya kebutuhan individu ataupun secara umum, dengan tahap - tahap yang sesuai serta memuaskan.

4. Pengertian Pengguna Jasa

Menurut Undang – Undang No. 2 Tahun 2009 Pengguna Jasa ialah Perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa perusahaan angkutan umum.

5. Pengertian Pandemi Covid 19

Pandemi covid 19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit korona virus 2019 di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh korona virus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan seluruh unit yang akan diteliti dan setidaknya mempunyai satu sifat yang sama. Dan yang menjadi populasi dalam penulisan ini yaitu seluruh karyawan PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan representasi dari populasi yang diteliti. Dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan bagian operasional yang menangani dan bertanggung jawab atas pelayanan di tengah pandemi di PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, seorang peneliti harus menggunakan beberapa metode tertentu dalam mengumpulkan data yang tersusun secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian, ada beberapa macam metode yang di pergunakan untuk mengumpulkan data.

Namun tidak satu metode pun yang dianggap paling baik, karena masing - masing metode pengumpulan data memiliki kelebihan dan kekurangan sendiri - sendiri. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode pengumpulan data lebih dari satu, sehingga akan melengkapi satu dengan yang lainnya untuk kesempurnaan proposal ini .

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain:

1. Metode Observasi (Pengamatan Langsung)

Adalah pengamatan langsung kepada suatu obyek yang diteliti yaitu di PT. Atosim Lampung Pelayaran khususnya dalam strategi pelayanan di tengah pandemi covid 19.

Adapun cara – cara yang dapat dilakukan peneliti dalam melakukan metode observasi adalah:

- a. Melalui pengamatan – pengamatan langsung pada obyek dalam hal ini adalah PT. Atosim Lampung Pelayaran khususnya dalam menangani pelayanan di tengah pandemi covid 19.

b. Pada waktu peneliti melakukan penelitian yaitu teknik pengumpulan data dengan lebih mendekati pada masalah yang ada karena dengan observasi penyusun bisa secara langsung mengadakan kegiatan dilapangan khususnya dalam pelayanan pengguna jasa di PT. Atosim Lampung Pelayaran. Maka instrument penelitian pada kegiatan observasi adalah *checklist* kegiatan.

2. Studi Informasi

Mengumpulkan segala jenis informasi yang berhubungan dengan objek penelitian. Dari pengumpulan ini didapat beberapa data, informasi dan teori – teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Data – data dan informasi – informasi tersebut berisikan tentang strategi dalam memberikan pelayanan di tengah pandemi. Metode ini dilakukan dengan membaca, meneliti, mencatat dan mempelajari dari buku - buku yang berhubungan dengan topik pembahasan proposal ini hingga dapat membantu penulis demi tercapainya kesempurnaan dalam skripsi ini.

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 dalam suatu penelitian sangat penting untuk memperkuat landasan pendapat penulis.

E. Teknik Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh, maka digunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis temuan - temuan yang terdapat di lapangan dengan alat ukur berupa teori - teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga ditemukan penyebab timbulnya masalah. Dengan menggunakan metode ini segala permasalahan yang ditemukan dan diamati di pelabuhan akan digambarkan dan dijelaskan dengan terperinci. Baik dan buruknya penelitian tergantung dari metode pengumpulan data yang dimaksud adalah dengan memperoleh data - data relevan, akurat dan mengidentifikasi data yang ada. Data - data yang diperoleh ini kemudian dianalisa dan dari hasil analisa ini diharapkan akan menghasilkan suatu gambaran yang lebih jelas dari penyusunan proposal ini, baik dari permasalahannya maupun akhirnya.

Penelitian kasus adalah kegiatan lapangan untuk meneliti kasus dan membuat uraian tentang latar belakang penyebabnya. Adapun penerapan penelitian kasus ini, penulis mencoba mengamati permasalahan yang terjadi saat melaksanakan proses pelayanan pengguna jasa. Yang dimaksud penelitian deskriptif kualitatif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek. Adapun penerapan penelitian deskriptif kualitatif ini penulis membuat gambaran tentang situasi dan kondisi sebenarnya di pelabuhan. Disamping itu juga penulis mencoba memberikan pemecahan masalah untuk setiap faktor penghambat serta memberikan saran - saran yang baik didasarkan atas teori yang ada maupun pengetahuan yang didapatkan penulis dari pegawai perusahaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Sejarah Singkat PT. Atosim Lampung Pelayaran

PT. Atosim Lampung Pelayaran adalah perusahaan jasa angkutan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang, didirikan dengan Akte Pendirian Perusahaan Nomor 10 tanggal 9 April 2002 oleh Notaris Adrian Djuaini, SH berkedudukan di Bandar Lampung.

Saat ini PT. Atosim Lampung Pelayaran memiliki 3 armada kapal RoRo yang melayani rute pelayaran Tanjung Priok, Jakarta – Panjang, Lampung. Dalam mengembangkan bisnisnya melalui pengoperasian kapal PT. Atosim Lampung Pelayaran berencana menambah 3 armada kapal RoRo untuk melayani rute pelayaran khususnya Jakarta – Lampung, seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Syarifudin Malangan selaku wakil Direktur Utama dari PT. Atosim Lampung Pelayaran, mengenai pengembangan usaha dalam bisnis transportasi angkutan laut PT. Atosim Lampung Pelayaran memiliki beberapa cabang di wilayah Indonesia.

Penulis melakukan praktek darat di PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang yang berada di JL. Tarupolo Raya, Gisikdrono, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang. Perusahaan ini terbilang baru dalam melayani kegiatan angkutan laut. Perusahaan ini juga sudah memiliki sebanyak 3 kapal RoRo yaitu KM. Mutiara Ferindo 7, KM. Mutiara Ferindo 3, dan KM. Mutiara Barat 1 yang melayani rute Tanjung Emas – Panjang dan Tanjung Emas – Ketapang. Kapal ini juga memiliki kapasitas angkut sebanyak dua ratus penumpang dan dua ratus kendaraan.

2. Visi dan Misi Perusahaan

PT. Atosim Lampung Pelayaran di bentuk dan dimulai aktifitas dengan menyediakan jasa pelayaran dan pengangkutan barang. Visi mutu PT. Atosim Lampung Pelayaran sebagaimana dinyatakan dalam kebijakan mutu adalah untuk menjadi penyedia jasa pelayaran dan pengangkutan barang terbaik dengan memenuhi seluruh persyaratan dan harapan pelanggan.

Visi

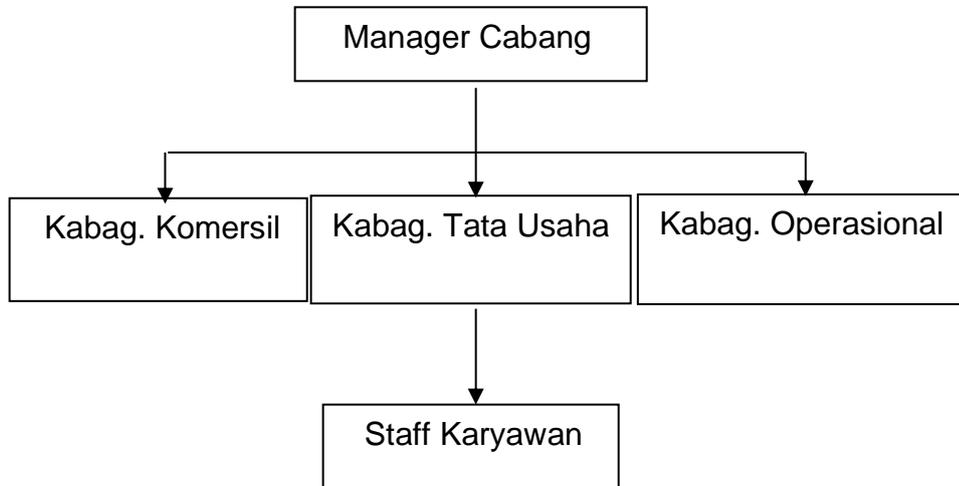
Untuk mewujudkan perseroan yang tanggung jawab, mandiri, berdaya saing, dan berdaya guna.

Misi

- a. Pemberdayaan sumber daya manusia dan armada untuk memberikan layanan prima atau lebih kepada pelanggan dengan mengedepankan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan.
- b. Menciptakan peluang pada perdagangan global atau daerah yang didukung dengan tenaga kerja yang termotivasi dan berkualitas tinggi.

3. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Atosim Lampung
Pelayaran cabang Semarang



Sumber: PT. Atosim Lampung Pelayaran: 2020

4. Tugas dan Kewajiban

Dari struktur organisasi yang ada terdapat didalamnya gambaran tugas dan wewenang masing – masing bagian yang sudah terlihat di dalam skema antara lain adalah.

a. Manajer Cabang

Tugas dari manajer cabang adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai perwakilan (Mewakili Direktur Pusat)
- 2) Memberikan pertanggungjawaban terhadap seluruh kegiatan yang ada dikantor cabang.
- 3) Bertanggung jawab terhadap segala situasi keuangan dan operasional yang ada, serta seluruh laporan keuangan, kapal, manifest.
- 4) Semua laporan harus diberikan kepada kantor pusat di wilayah Jakarta Selatan.

b. Kepala Bagian Komersial

Tugas dari bagian komersial adalah sebagai berikut:

- 1) Mengawasi segala aktivitas kegiatan operasional yang berada dilapangan, yang dilaksanakan beberapa personil operasional antara lain operasional kapal memberi informasi pengurusan dokumen dan operasional muatan yang berupa kendaraan dan penumpang.
- 2) Apabila terjadi suatu masalah selama kegiatan operasional di lapangan maka harus bertanggung jawab dan harus mengatasinya adalah pihak kepala komersial, namun apabila masalah tersebut tidak dapat diselesaikan, selanjutnya dilaporkan kepada kantor pusat di Jakarta.

c. Kepala Bagian Tata Usaha

Tugas dari kepala bagian tata usaha adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan dan mempertanggungjawabkan keuangan mulai dari asset perusahaan, laba, dan rugi.
- 2) Melaporkan keuangan ke manajer cabang, kepala bagian komersial, dan kepusat Jakarta, jika kapal sandar dan berangkat dari pelabuhan kedatangan/keberangkatan.

d. Kepala Operasional

Seseorang yang mengkoordinir operasional lainnya dalam bidang lapangan dan perusahaan. Tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Mengawasi segala aktivitas, baik yang berada di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.
- 2) Bertanggung jawab terhadap staff operasional yang lain.
- 3) Menjaga hubungan yang baik dan bertanggung jawab besar terhadap atasan atau pimpinan perusahaan.

B. Fasilitas Terminal Penumpang

Terdapat standar minimal fasilitas terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Mas Semarang, berikut datanya:

1. Ruang tunggu

Standar minimal : tersedia *waiting room VIP* dan *non VIP*, minimal terdapat 50 kursi.

Keterangan : sudah tersedia. Jumlah kursi yang ada di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Mas Semarang sebanyak 1000 kursi. 200 kursi terdapat di lantai 1 dan 700 kursi terdapat di lantai 2. Terdapat 1 ruang *VIP* di lantai 2 dengan kapasitas 100 kursi.

2. *Gate boarding*

Standar minimal : untuk 1 orang minimum 0,6 m², dilengkapi dengan tempat duduk.

Keterangan : sudah tersedia. Terdapat 2 *gate boarding* di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Mas Semarang dan sudah dilengkapi dengan tempat duduk.

3. Toilet

Standar minimal : jumlah toilet wanita 2 kali toilet pria.

Keterangan : sudah tersedia. Terdapat 4 toilet wanita berada di lantai 1 dan 2 terminal penumpang dan 2 toilet pria di lantai 1 dan 2 terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Mas Semarang.

4. Tempat ibadah

Standar minimal : tersedia mushola.

Keterangan : sudah tersedia. Terdapat 1 mushola di lantai 1 terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Mas Semarang.

5. Fasilitas pengatur suhu ruangan

Standar minimal : suhu dalam ruangan maksimal 27°C.

Keterangan : sudah terealisasi selama ada kegiatan di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Mas Semarang.

6. Ruang pelayanan kesehatan

Standar minimal : tersedia ruang untuk pelayanan kesehatan.

Keterangan : sudah tersedia. Tersedia 1 ruang pelayanan kesehatan di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Mas Semarang.

7. Area merokok

Standar minimal : tersedia minimal 1 ruang khusus bagi penumpang yang merokok.

Keterangan : sudah tersedia. Terdapat 2 ruangan khusus untuk penumpang yang ingin merokok, 1 ruang di lantai 1 dan 1 ruang di lantai 2, dilengkapi dengan 10 kursi disetiap ruangan.

8. Kantin

Standar minimal : tersedia 1 warung untuk penumpang

Keterangan : sudah tersedia. Terdapat 10 warung di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Mas Semarang.

Semua fasilitas yang ada di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Mas Semarang saat ini sudah memenuhi standar minimal yang ada.

C. Kegiatan Pelayanan Penumpang di Masa Pandemi

Kegiatan - kegiatan pelayanan yang dilakukan di masa pandemi ini tentu berbeda dengan sebelum adanya pandemi, yang dimana

protokol kesehatan harus dilakukan untuk menjaga keamanan dan kenyamanan setiap pengguna jasa, kegiatan itu diantaranya:

1. Penumpang yang turun dari kapal diwajibkan untuk menuju



petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan untuk menunjukkan surat antigen dengan hasil negatif yang berlaku.

Gambar 4.2. Pengecekan Surat Antigen

Sumber:
Dokumentasi
Pribadi:
2020

- 2.



p penumpang membeli tiket kapal melalui *website* yang sudah disediakan.

Gambar 4.3. Pencetakan Tiket

Sumber: Dokumentasi Pribadi: 2020

3. Tes antigen yang harus dilakukan setiap penumpang sebelum masuk ke kapal.



Gambar 4.4. Tes Antigen Penumpang

Sumber: Dokumentasi Pribadi: 2020

4. Setiap penumpang harus membawa tiket dan surat keterangan negatif antigen kepada petugas karantina kesehatan untuk mendapat stempel sebelum memasuki kapal.
5. Sebelum masuk ke dalam kapal, ada petugas yang akan mengecek semua berkas yang harus dibawa oleh penumpang, dan diadakan pengecekan suhu.



Gambar 4.5. Pengecekan Suhu Penumpang

Sumber: Dokumentasi Pribadi: 2020

D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi

1. Kurangnya koordinasi dalam pelaksanaan kerja

Kurangnya koordinasi di setiap karyawan menyebabkan beberapa masalah dalam proses keberangkatan kapal, adapun para pegawai yang ada di PT. Atosim Lampung Pelayaran yaitu sebagai berikut:

Manager Cabang	: Asnawi
Kabag. Komersil	: Irwan
Kabag. Tata Usaha	: Martha
Kabag. Operasional	: Aditya Mutiara
Staf Operasional	: Galih, Eka, Dwi, Imam

Kurangnya koordinasi untuk mengatur dan mengawasi setiap kegiatan yang berjalan menyebabkan setiap kegiatan yang ada tidak berjalan dengan baik dan tepat waktu, dari mulai pengecekan kesehatan yang sudah tidak tepat waktu maka akan membuat kegiatan yang lain juga menjadi tidak tepat waktu dan menyebabkan keberangkatan kapal juga tidak tepat waktu.

2. Kurangnya kedisiplinan para pengguna jasa

Kurangnya kedisiplinan para pengguna jasa yaitu, pengguna jasa sering didapat tidak melakukan tes antigen sesuai dengan kebijakan pemerintah, tidak semua pengguna jasa mau melakukan tes antigen dikarenakan biaya yang harus ditanggung sendiri bahkan ada yang tidak mau tes antigen karena ketakutan tersendiri.

Pengguna jasa juga banyak yang tidak meminta stampel pihak karantina kesehatan. Stampel itu bertujuan agar pihak Kantor Kesehatan Pelabuhan memastikan semua penumpang melakukan tes antigen sebelum melakukan perjalanan.

Berikut data jumlah penumpang yang melakukan tes antigen dan pengecekan Kantor Kesehatan Pelabuhan:

Tabel 4.1. Jumlah penumpang tes antigen dan pengecekan KKP

Bulan	Manifest (orang)	Jumlah Tes Antigen (orang)	Jumlah Pengecekan KKP (orang)
Sept'20	7	7	7
Okt'20	158	145	145
Nov'20	293	275	275
Des'20	164	152	152
Jan'21	149	138	138
Feb'21	44	44	44
Mei'21	85	81	81
Jun'21	95	87	87

Sumber: PT Atosim Lampung Pelayaran: 2020

Keterangan:

- 1) Pada bulan September 2020 semua penumpang mentaati protokol kesehatan. Semua melakukan tes antigen dan pengecekan Kantor Kesehatan Pelabuhan sebanyak 7 orang.
- 2) Pada bulan Oktober 2020 tidak semua penumpang mentaati protokol kesehatan. Terdapat 13 orang yang tidak melakukan tes antigen dan pengecekan Kantor Kesehatan Pelabuhan.
- 3) Pada bulan November 2020 tidak semua penumpang mentaati protokol kesehatan. Terdapat 18 orang yang tidak melakukan tes antigen dan pengecekan Kantor Kesehatan Pelabuhan.
- 4) Pada bulan Desember 2020 tidak semua penumpang mentaati protokol kesehatan. Terdapat 12 orang yang tidak melakukan tes antigen dan pengecekan Kantor Kesehatan Pelabuhan.
- 5) Pada bulan Januari 2021 tidak semua penumpang mentaati protokol kesehatan. Terdapat 11 orang yang tidak melakukan tes antigen dan pengecekan Kantor Kesehatan Pelabuhan.
- 6) Pada bulan Februari 2021 semua penumpang mentaati protokol kesehatan. Semua melakukan tes antigen dan pengecekan Kantor Kesehatan Pelabuhan sebanyak 44 orang.
- 7) Pada bulan Mei 2021 tidak semua penumpang mentaati protokol kesehatan. Terdapat 4 orang yang tidak melakukan tes antigen dan pengecekan Kantor Kesehatan Pelabuhan.
- 8) Pada bulan Juni 2021 tidak semua penumpang mentaati protokol kesehatan. Terdapat 8 orang yang tidak melakukan tes antigen dan pengecekan Kantor Kesehatan Pelabuhan.

Kesimpulan yang didapat adalah lebih banyak penumpang yang lolos dan bisa masuk ke dalam kapal tanpa menjalani peraturan dan prosedur kesehatan di tengah pandemi *covid 19*

yang telah ditetapkan pemerintah dan perusahaan PT. Atosim Lampung Pelayaran.

3. Kurangnya sarana transportasi

Sarana transportasi di PT. Atosim Lampung pelayaran digunakan untuk berbagai macam kegiatan, diantaranya menjemput para pengguna jasa yang berada di Ruang Tunggu Kendaraan untuk melakukan tes antigen, untuk pengurusan dokumen *clearance* ke kantor yang harus dituju, dan untuk keperluan *operational* lainnya.

Namun dengan kurangnya sarana transportasi, itu menjadikan setiap kegiatan ikut terhambat, seperti contoh terdapat 100 lebih pengguna jasa yang akan melakukan tes antigen yang menunggu di Ruang Tunggu Kendaraan dan mereka harus dijemput untuk menuju tempat tes antigen, namun karena hanya ada satu transportasi maka harus memerlukan waktu yang lebih lama, belum lagi jika staf yang mengurus *clearance* memerlukan kendaraan tersebut untuk pengurusan dokumen *clearance* ke kantor yang harus dituju.

E. Pemecahan Masalah

Kebutuhan akan pelayanan kepada pengguna jasa sangatlah tinggi, maka harus ada pemecahan masalah dari setiap masalah yang ada, berikut merupakan pemecah masalah dari masalah diatas:

1. Kurangnya koordinasi setiap karyawan
 - a. Mengadakan pertemuan khusus minimal satu bulan sekali yang wajib dihadiri oleh seluruh pegawai untuk mengevaluasi apa saja yang menyebabkan setiap masalah muncul.

- b. Memberikan pelatihan dan pendidikan keagenan sehingga memiliki kemampuan dalam melaksanakan kegiatan pelayaran secara maksimal.
- 2. Kurangnya kedisiplinan para pengguna jasa
 - a. Mengusulkan kepada perusahaan pusat bahwa ada beberapa penumpang yang keberatan dengan biaya antigen yang harus ditanggung sendiri.
 - b. Memberikan peraturan yang tegas dan bijak kepada setiap pengguna jasa agar lebih disiplin dalam melakukan setiap protokol kesehatan yang sudah ditetapkan.
- 3. Kurangnya sarana transportasi

Menambah sarana transportasi kantor sesuai dengan kebutuhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, sehingga akan mempermudah dan mempercepat kegiatan operasional perusahaan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah dilakukan penelitian telah didapatkan hasil yang dapat menjadi kesimpulan dalam penelitian ini, adapun kesimpulan pada penelitian ini, faktor – faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang adalah kurangnya koordinasi setiap karyawan, kurangnya kedisiplinan setiap pengguna jasa, dan kurangnya sarana transportasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan peranan PT. Atosim Lampung Pelayaran dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa di tengah pandemi *covid 19*, penulis ingin memberikan saran – saran yang diharapkan dapat berguna bagi PT. Atosim Lampung cabang Semarang agar lebih optimal dalam melayani setiap pengguna jasa. PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang seharusnya mengadakan pelatihan kepada setiap staff agar semakin menguasai setiap tanggung jawab dalam pekerjaan mereka, juga membuat peraturan yang lebih tegas dan bijak untuk pengguna jasa, dan menambah sarana prasarana untuk memudahkan kegiatan operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Hery gianto, Arso Martopo. (1990). *Pengoperasian Pelabuhan Laut*. Semarang: BPLP Semarang.
- Moenir, AS. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Politekik Ilmu Pelayaran Makassar. (2016). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Makassar: Politeknik Ilmu Pelayaran.
- Raja Oloan Saut Gurning, Eko Hariyadi Budiyanto. (2007). *Manajemen Bisnis Pelabuhan*. PT. Andhika Prasetya Ekawahana.
- Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suyono, RP. (2003). *Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Undang-Undang Republik Indonesia (2009). *Tentang Kepelabuhanan. Nomor 61 Tahun 2009*.
- Undang-Undang Republik Indonesia (2008). *Tentang Pelayaran. Nomor 17 Tahun 2008*.
- Lasantha Bandara (2012). *Pengertian Definisi Analisis (online)*. <http://mediainformasill.blogspot.co.id/2012/04/pengertian-definisi-analisis.html>. Diakses pada tanggal 27 September 2021.
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Brawijaya (27 Juni 2011). *Manual Prosedur Penanganan Dokumen (online)*. <http://lppm.ub.ac.id/wp-content/uploads/2012/05/4.Prosedur-Penanganan-Dokumen-terkendali.pdf>. Diakses pada tanggal 27 September 2021.
- New Johny Wuss V2 (2014). *Analisa adalah | Pengertian dan Definisi (online)*. <http://www.kamusq.com/2013/04/analisa-adalah-definisi-dan-arti-kata.html>. Diakses pada tanggal 30 September 2021.

RIWAYAT HIDUP



EL'SHADDAY INTAN PERMADANI, Lahir pada tanggal 09 Juni 2000 di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan bapak Maryono dan Ibu Ngatiyem. Pendidikan Sekolah Dasar di SD.ST Antonius 02 Semarang diselesaikan pada tahun 2012 serta menyelesaikan pendidikan lanjutan tingkat pertama di SMP N 26 Semarang (2012-2015). Dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah menengah atas di SMA PL Don Bosko Semarang (2015-2018). Penulis melanjutkan pendidikannya di Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) 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 jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.

Selama semester V dan VI penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA) selama kurang lebih 10 bulan di PT. Atosim Lampung Pelayaran cabang Semarang. Dan pada tahun 2022 penulis telah menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Makassar, 20 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'EL'SHADDAY INTAN PERMADANI'.

Penulis