

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



MAKALAH

**UPAYA MENGATASI PENUMPANG TANPA TIKET
DI KM. LABOBAR**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Program ANT - I**

Oleh :

FACHRI MOCHAMAD LUFTI

NIS. 02532 /N-1

PROGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT - 1

JAKARTA

2021

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN MAKALAH

Nama : FACHRI MOCHAMAD LUFTI
No. Induk Siswa : 02532/N-1
Program Pendidikan : DIKLAT PELAUT – I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : UPAYA MENGATASI PENUMPANG TANPA TIKET DI
KM. LABOBAR

Jakarta, Oktober 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Meilinasari Nurhasanah, M.H, M.MTr

Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19810503 200212 2 001

Agus Leonard Togatorop, M.Si

Penata (III/c)
NIP. 19840815 200712 1 002

Mengetahui
Kepala Jurusan Nautika

Capt. Bhima Siswo. Putro, S.Si.T., M.M

Penata (III/c)
NIP. 19730526 200812 1 001

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PENGESAHAN MAKALAH

Nama : FACHRI MOCHAMAD LUFTI
No. Induk Siswa : 02532/N-1
Program Pendidikan : DIKLAT PELAUT – I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : UPAYA MENGATASI PENUMPANG TANPA TIKET DI
KM. LABOBAR

Penguji I

Penguji II

Penguji III

.....

.....

.....

Mengetahui
Kepala Jurusan Nautika

Capt. Bhima Siswo. Putro, S.Si.T.,M.M

Penata (III/c)

NIP. 19730526 200812 1 001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT. Karena atas berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan makalah ini tepat pada waktunya dan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun penyusunan makalah ini guna memenuhi persyaratan penyelesaian Program Diklat Pelaut Ahli Nautika Tingkat I (ANT - I) pada Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.

Pada penulisan makalah ini penulis tertarik untuk menyoroti atau membahas tentang keselamatan kerja dan mengambil judul :

“UPAYA MENGATASI PENUMPANG TANPA TIKET DI KM. LABOBAR”

Tujuan penulisan makalah ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan yang wajib dilaksanakan oleh setiap perwira siswa dalam menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta pada jenjang terakhir pendidikan. Sesuai Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Latihan Perhubungan Nomor 233/HK-602/Diklat-98 dan mengacu pada ketentuan Konvensi International STCW-78 Amandemen 2010

Makalah ini diselesaikan berdasarkan pengalaman bekerja penulis sebagai Perwira di atas kapal di tambah pengalaman lain yang penulis dapatkan dari buku-buku dan literatur. Penulis menyadari bahwa makalah ini jauh dari kesempurnaan Hal ini disebabkan oleh keterbatasan-keterbatasan yang ada Ilmu pengetahuan, data-data, buku-buku, materi serta tata bahasa yang penulis miliki.

Dalam kesempatan yang baik ini pula, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga disertai dengan doa kepada Allah Tuhan Yang Maha Kuasa untuk semua pihak yang turut membantu hingga terselesainya penulisan makalah ini, terutama kepada Yang Terhormat:

1. Bapak Amiruddin, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
2. Capt. Bhima S. Putro,S.Si.T.,M.M, selaku Ketua Jurusan Nautika Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
3. Dr. Ali Muktar Sitompul, MT, selaku Kepala Divisi Pengembangan Usaha.

4. Ibu Meilinasari Nurhasanah, N.H, M.MTr sebagai Dosen Pembimbing I atas seluruh waktu yang diluangkan untuk penulis serta materi, ide/gagasan dan moril hingga terselesaikan makalah ini.
5. Bapak Agus Leonard Togatorop, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing II atas seluruh waktu yang diluangkan untuk penulis serta materi, ide/gagasan dan moril hingga terselesaikan makalah ini.
6. Para Dosen Pembina STIP Jakarta yang secara langsung ataupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dan petunjuknya.
7. Semua rekan-rekan Pasis Ahli Nautika Tingkat I Angkatan LIX tahun ajaran 2021 yang telah memberikan bimbingan, sumbangsih dan saran baik secara materil maupun moril sehingga makalah ini akhirnya dapat terselesaikan.
8. Dhia Jazirah selaku istri saya tercinta terimakasih atas segala doa dan dukungan yang senantiasa tercurah sampai makalah ini dapat terselesaikan.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun pihak-pihak yang membaca dan membutuhkan makalah ini terutama dari kalangan Akademis Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.

Jakarta, Oktober 2021
Penulis,

FACHRI MOCHAMAD LUFTI
NIS. 02532 /N-1

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN MAKALAH	ii
TANDA PENGESAHAN MAKALAH	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Metode Penelitian	5
E. Waktu dan Tempat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Kerangka Pemikiran	21
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	22
B. Analisis Data	24
C. Pemecahan Masalah	29
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR ISTILAH	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Negara Indonesia adalah termasuk Negara kepulauan yaitu suatu lingkungan alam yang terbentuk secara alamiah terdiri atas hamparan perairan laut yang luas dengan beribu pulau besar dan kecil yang tersebar didalamnya, yang merupakan satu kesatuan laut, pulau secara utuh dan bulat termasuk udara diatasnya, kekayaan alam yang didalamnya dan yang berada didalam dasarnya.

Sehubungan dengan kondisi tersebut maka angkutan laut termasuk alat transportasi yang sangat dibutuhkan untuk menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lainnya. PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) yang dipercayakan oleh Pemerintah Indonesia untuk mengoperasikan kapal penumpang KM. Labobar melalui Direktorat Jendral Perhubungan Laut guna melayani dan mengangkut penumpang serta menjadi penghubung antara pulau yang satu dengan pulau lainnya di pelosok Nusantara.

Kapal laut sebagai salah satu alat dari transportasi yang amat vital bagi hubungan antar pulau di Indonesia belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal bagi penumpangnya, terutama pada musim liburan dimana permintaan atas jasa transportasi laut jauh melampaui fasilitas yang tersedia sehingga pelayanan yang dapat diberikan menjadi tidak maksimal.

Dalam pengoperasiannya, KM. Labobar ini ada mekanisme serta aturan-aturan yang dibuat oleh Pemerintah dan PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) yang harus ditaati oleh semua calon penumpang. Salah satu aturan tersebut adalah semua calon penumpang yang akan ikut berlayar harus memiliki tiket dengan tujuan disamping tanda bukti pembayaran sewa penumpang tetapi juga bilamana terjadi hal-hal yang tidak diinginkan (mengalami musibah) penumpang tersebut sudah terdaftar dalam manifest penumpang sehingga mudah untuk diidentifikasi dan

memudahkan dalam pengurusan asuransi. Selanjutnya dengan adanya tiket tersebut berarti penumpang telah membantu kelancaran operasional PT. PELNI sebagai perusahaan Negara dan menghilangkan penyelewengan yang bisa saja terjadi di atas kapal penumpang KM. Labobar.

Munculnya penyalahgunaan jabatan dan tanggung jawab petugas di atas kapal penumpang milik PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) baik Perwira, Bintara dan bahkan Tamtama disebabkan adanya penumpang yang naik keatas kapal tanpa memiliki tiket atau tiket yang menyalahi aturan bisa diselewengkan dengan cara tidak merubah status tiket tersebut padahal uang untuk penggantian tiket telah dibayarkan misalnya tiket bayi yang mestinya sudah termasuk usia anak (2 tahun – 11 tahun) demikian pula status tiket anak ke dewasa (12 tahun keatas).

Penyelewengan oleh oknum petugas yang bisa terjadi akibat penumpang yang ikut berlayar tanpa memiliki tiket adalah bilamana penumpang tersebut diproses dan sanggup membayar tiket akan tetapi uang dari penumpang yang bersangkutan tidak diberikan tiket dan disalahgunakan untuk kepentingan sendiri.

Berdasarkan pengalaman penulis selama bertugas di atas KM. Labobar, seringkali menemui penumpang tanpa tiket. Fakta ini diketahui saat petugas melakukan pengecekan penumpang, ditemukan 15 penumpang yang tidak memiliki tiket. Penumpang tanpa tiket dianggap sebagai penumpang gelap yang berusaha masuk ke kapal tanpa memikirkan tiket pembayaran yang sah tanpa peduli dengan sanksi jika tidak memiliki tiket yang mungkin akan diturunkan di pelabuhan yang tidak sesuai tujuannya.

Faktor-faktor penyebab terjadinya penumpang gelap diantaranya yaitu kinerja *deck rating* dalam menjalankan tugas dan lemahnya pengawasan tim embarkasi, sehingga penumpang tanpa tiket bisa lolos dari pemeriksaan. Tim embarkasi darat terdiri dari Kepala Operasi PT. Pelayaran Nasional Indonesia beserta jajarannya dibantu oleh petugas dari KPLP, Syahbandar dan KP3 sedangkan tim embarkasi kapal terdiri dari Mualim I selaku koordinator umum dibantu oleh Mualim II. Sr, Mualim II. Yr dan Mualim III. Sr, Serta Mualim. III. Yr dengan anggotanya masing-masing.

Disamping itu juga adanya para calo tiket di cabang-cabang yang disinggahi KM. Labobar. Sedangkan dari segi penumpangnya sendiri yaitu seperti faktor kebiasaan,

faktor kekerabatan sehingga tingkat kesadaran para penumpang rendah. Di sebagian pelabuhan yang disinggahi KM Labobar juga penumpang sulit mendapatkan tiket, sehingga memaksa penumpang membeli tiket dari para calo, atau bahkan terpaksa naik kapal tanpa memiliki tiket.

Upaya yang ditempuh pihak kapal dalam menanggulangi tindak pidana penumpang gelap adalah menggunakan metode subterapi atau penyuluhan kepada calon penumpang, bagi penumpang yang ketahuan tidak memiliki tiket perjalanan yang sah akan dikenakan sanksi membayar dua kali lipat dari harga tiket yang telah ditetapkan.

Adanya penumpang tanpa tiket di atas kapal sangat merugikan perusahaan bilamana tidak ditangani dengan benar dan moral petugas yang baik, kemudian perlu memperketat pengawasan saat embarkasi dimulai. Penumpang tanpa tiket di atas kapal ini bisa saja dalam jumlah yang cukup banyak khususnya pada musim-musim liburan (*peack season*) dimana pada saat itu calon penumpang akan menggunakan segala macam cara untuk naik ke atas kapal.

Berdasarkan kenyataan yang telah diuraikan di atas, makalah ini akan mencoba mengangkat masalah tersebut dengan tujuan agar pemakai jasa angkutan kapal penumpang PT. PELNI dapat mengerti dan memahami pentingnya memakai tiket saat naik ke atas kapal penumpang dan dengan bertiket berarti telah membantu perusahaan PT. PELNI sebagai perusahaan Negara (BUMN).

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis mengambil suatu judul makalah yaitu : **UPAYA MENGATASI PENUMPANG TANPA TIKET DI KM. LABOBAR.**

B. IDENTIFIKASI, BATASAN DAN RUMUSAN MASALAH

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

- a. Kurangnya kinerja *deck rating* dalam menjalankan tugas.
- b. Rendahnya tingkat kesadaran para penumpang

- c. Lemahnya pengawasan tim embarkasi.
- d. Sulitnya penumpang untuk memperoleh tiket di pelabuhan tertentu.
- e. Rendahnya kinerja cabang-cabang yang disinggahi KM. Labobar.

2. Batasan Masalah

Mengingat luasnya pembahasan masalah tentang penumpang tanpa tiket, maka penulis membatasi berdasarkan pengalaman penulis selama bekerja di atas KM. Labobar sebagai Mualim II Senior sejak 19 September 2020 sampai dengan 28 Februari 2021. Pembahasannya berkisar tentang :

- a. Kurangnya kinerja *deck rating* dalam menjalankan tugas.
- b. Rendahnya tingkat kesadaran para penumpang

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan pembahasan pada makalah ini sebagai berikut:

- a. Mengapa kinerja *deck rating* dalam menjalankan tugas masih kurang ?
- b. Apa yang menyebabkan rendahnya tingkat kesadaran para penumpang ?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pembuatan makalah ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis penyebab kurangnya kinerja *deck rating* dalam menjalankan tugas di atas KM. Labobar
- b. Untuk mengetahui penyebab rendahnya tingkat kesadaran para penumpang.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat pembuatan makalah ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Dengan penulisan makalah ini akan menambah pengetahuan bagi penulis sendiri dan bagi pembaca serta Pasis yang lain bagaimana mengatasi penumpang tanpa tiket di atas kapal penumpang khususnya di KM. Labobar.

b. Manfaat Praktis

Dengan penulisan makalah ini diharapkan menjadi acuan penulis dapat memberikan sumbang saran kepada Nakhoda di atas KM. Labobar dan Anak Buah Kapal yang lain dalam usaha mengatasi penumpang tanpa tiket di atas kapal.

D. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penyusunan makalah ini diantaranya yaitu :

1. Metode Pendekatan

Dengan mendapatkan data-data menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dikumpulkan berdasarkan pengamatan dan pengalaman penulis langsung di atas kapal. Selain itu penulis juga melakukan studi perpustakaan dengan pengamatan melalui pengamatan data dengan memanfaatkan tulisan-tulisan yang ada hubunganya dengan penulisan makalah ini yang bisa penulis dapatkan selama pendidikan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan pengumpulan data yang diperlukan sehingga selesainya penulisan makalah ini, digunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Teknik Observasi (Berupa Pengamatan)

Data-data diperoleh dari pengamatan langsung di lapangan sehingga ditemukan masalah-masalah yang terjadi sehubungan dengan upaya mengatasi penumpang tanpa tiket di atas kapal penumpang khususnya di KM. Labobar.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen di atas kapal.

c. Studi Kepustakaan

Data-data diambil dari buku-buku yang berkaitan dengan judul makalah dan identifikasi masalah yang ada dan literatur-literatur ilmiah dari berbagai sumber internet maupun di perpustakaan STIP.

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis mengemukakan metode yang akan digunakan dalam menganalisis data untuk mendapatkan data dan menghasilkan kesimpulan yang objektif dan dapat dipertanggung jawabkan, maka dalam hal ini menggunakan teknik non statistika yaitu berupa deskriptif kualitatif.

E. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

Dalam sebuah penelitian dibutuhkan waktu dan tempat sebagai obyek penelitian. Adapun waktu dan tempat penelitian dalam makalah ini yaitu :

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan saat penulis bekerja sebagai Muallim II Senior di atas KM. Labobar sejak 19 September 2020 sampai dengan 28 Februari 2021.

2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di atas KM. Labobar berbendera Indonesia dengan isi kotor 15.136 Tons dan kapasitas penumpang mencapai 3.084 penumpang,

salah satu armada milik perusahaan PT. PELNI yang beroperasi di perairan Indonesia.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan makalah ini disajikan sesuai dengan sistematika penulisan makalah yang telah ditetapkan dalam buku pedoman penulisan makalah yang dianjurkan oleh STIP Jakarta. Dengan sistematika yang ada maka diharapkan untuk mempermudah penulisan makalah ini secara benar dan terperinci. Makalah ini terbagi dalam 4 (empat) bab sesuai dengan urutan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan makalah ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang pendahuluan yang mengutarakan latar belakang, identifikasi batasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, waktu dan tempat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan tentang teori-teori yang digunakan untuk menganalisa data-data yang didapat melalui buku-buku sebagai referensi untuk mendapatkan informasi dan juga sebagai tinjauan pustaka. Pada landasan teori ini juga terdapat kerangka pemikiran yang merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Data yang diambil dari lapangan berupa fakta-fakta yang terjadi dengan digambarkan dalam deskripsi data, kemudian dianalisis mengenai permasalahan yang terjadi dan menjabarkan pemecahan dari permasalahan tersebut sehingga permasalahan yang sama tidak terjadi lagi dengan kata lain menawarkan solusi terhadap penyelesaian masalah tersebut.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data sehubungan dengan faktor penyebab pada rumusan masalah. Saran merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sebagai solusi dari rumusan masalah yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Adapun teori yang penulis ambil sebagai dasar pemikiran untuk meningkatkan pengawasan pada waktu pelaksanaan embarkasi dan pemeriksaan tiket melalui sebagai berikut :

1. Definisi Upaya

Tinjauan tentang upaya, dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) upaya diartikan usaha; ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dsb). Menurut Poerwadarminta (1991:574), upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtisar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan.

Sedangkan menurut Muhammad Ali (2000:605) mendefinisikan upaya adalah usaha daya upaya, berusaha mencari sesuatu untuk mencari jalan, mengambil tindakan untuk berusaha. Aspek yang dinamis dalam kedudukan (status) terhadap sesuatu. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka menjalankan suatu upaya.

2. Penanganan Penumpang Tanpa Tiket

a. Prosedur Penanganan Penumpang Tanpa Tiket

Petugas pelaksana adalah Mualim II Yuniior dibantu Komandan Satpam untuk kapal *type* 2000, Mualim III dibantu Komandan Satpam untuk kapal *type* 1000. Proses penyelesaiannya adalah penumpang diwajibkan membayar tiket sesuai dengan peraturan perusahaan, bagi yang tidak

sanggup membayar akan diserahkan ke petugas PT. Pelni di pelabuhan pertama kemudian Komandan Satpam membuat berita acara pemeriksaan.

b. Pemeriksaan Tiket

Pelaksanaan pemeriksaan tiket dipimpin oleh Mualim I sebagai koordinator umum diatas kapal. Sebelum pelaksanaan pemeriksaan tiket Mualim I memberi pengarahan/petunjuk pelaksanaan pemeriksaan tiket dengan terlebih dahulu mengumpulkan semua tim pemeriksa tiket yang terdiri dari: Mualim yang tidak berdinis jaga, Dokter kapal, Perawat, Penata Usaha Kapal, Jenang, Kadet, Satpam, Kepala pelayan dan seluruh ABK P2 dan ABK deck yang tidak berdinis jaga.

Menurut undang-undang no 17 tahun 2008 tentang pelayaran Pasal 1 Ayat (36) kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Dalam Pasal 40 ayat (1) dinyatakan bahwa “Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya”.

Selanjutnya dalam pasal 41 bahwa “Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dapat ditimbulkan sebagai akibat pengoperasian kapal, berupa :

- 1) Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- 2) Musnah, hilang, atau rusaknya barang yang diangkut;
- 3) Keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut;
atau
- 4) Kerugian pihak ketiga.

Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang dan Orang, bahwa tata cara pelayanan operasional yang mengatur keluar dan masuk barang /orang di

pelabuhan, yang dilakukan untuk menjamin terselenggaranya ketertiban dan kelancaran kegiatan operasional pelabuhan. Kegiatan Pelaksana Pelayanan tersebut dipimpin oleh unit pelaksana teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang bernama KSOP. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut memberikan fasilitas dermaga, fasilitas labuh/tambat, gudang, terminal penumpang dan lapangan penumpukan serta peralatan bongkar muat.

c. Peraturan-Peraturan PT. PELNI

Berdasarkan hasil uji materi dari lima permasalahan yang ada diatas kapal penumpang KM. Labobar tersebut menghasilkan permasalahan yang menyebabkan masih adanya penumpang yang tidak mempunyai tiket di atas kapal. Masalah penumpang tanpa tiket ini sudah menjadi masalah besar di perusahaan PT. Pelayaran Nasional Indonesia dan kapal penumpang KM. Labobar.

PT. Pelayaran Nasional Indonesia telah membuat aturan-aturan yang dituangkan dalam bentuk PDAK (Peraturan Dinas Awak Kapal), SOP dan aturan-aturan lainnya dengan tujuan penumpang tanpa tiket sudah tidak ada lagi diatas kapal penumpang.

Namun peraturan tersebut tidak akan berarti apa-apa jika tidak di dukung oleh semua pihak, termasuk tim embarkasi yang merupakan pintu awal masuknya penumpang kedalam kapal.

- 1) Peraturan Dinas Awak Kapal (PDAK) PT. Pelni Jakarta, Juli 1999, yang berisi tentang Tugas dan Tanggung jawab Anak Buah Kapal baik Perwira, Bintara dan Tamtama diatas kapal, termasuk ABK yang tugaskan untuk menangani masalah penumpang. Dijelaskan pada hal 17-32 bahwa: Mualim II Yuniior membantu Mualim I dalam mengkoordinir pemeriksaan tiket dan administrasi tiket termasuk denda bagi penumpang yang tidak memiliki tiket.
- 2) Intruksi Direktur Utama PT. PELNI Nomor: DIR/ 02/ HK. 1. 03/ UT/ VI – 2003, tentang: Petunjuk Pelaksanaan Sweeping Penumpang

Kapal Tanpa Tiket, yang dilaksanakan sebelum kapal berangkat, saat berlayar dan di pelabuhan transit lainnya.

- 3) Intruksi Direktur Usaha PT. PELNI Nomor: DIR/ 01/ HK. 5. 01/ US/ IV – 2008, tentang: Pemeriksaan Tiket Kapal Penumpang di Atas Kapal Penumpang PT. PELNI, yang dilaksanakan setelah kapal meninggalkan dermaga (kapal dalam pelayaran).
- 4) Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Pelni Jakarta, Juli 1999, yang berisi tentang prosedur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di atas kapal sehingga kapal tetap laik laut, aman dan nyaman bagi penumpang, termasuk prosedur penanganan penumpang mulai naik di pelabuhan keberangkatan, dalam pelayaran sampai turun di pelabuhan tujuan. Dalam SOP tentang Prosedur Pengopersian Kapal dijelaskan mengenai penanganan penumpang mulai embarkasi sampai debarkasi di pelabuhan tujuan.

3. Embarkasi dan Debarkasi Penumpang

a. Embarkasi Penumpang

Menurut Abdul Khadir (2013:42) embarkasi merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat pemuatan sebagai tempat penurunan penumpang atau barang. Embarkasi juga dapat diartikan suatu tempat penurunan penumpang dari kapal dengan menggunakan tangga ke pelabuhan.

Pada saat embarkasi penumpang hal-hal yang harus di perhatikan adalah sebagai berikut :

- 1) Muallim I memastikan bahwa tim embarkasi sudah berada dipintu-pintu embarkasi yang akan di pakai untuk melaksanakan embarkasi.
- 2) Tim embarkasi ini terdiri dari: Muallim, Markonis, Dokter kapal, Perawat, Jenang, Penata Usaha Kapal, Kepala Pelayan, Kadet dan Satpam.

- 3) Mualim I selaku penanggung jawab embarkasi mengadakan koordinasi dengan Kepala Operasi untuk kesiapan Tim Embarkasi darat. Sebelum melaksanakan embarkasi Mualim I memeriksa kebersihan semua ruangan dan kesiapan tim embarkasi.

Apabila kapal tidak sandar didermaga embarkasi dilaksanakan di rede, maka Mualim I memberitahukan Manager Usaha/Operasi hal-hal sebagai berikut: posisi berlabuh jangkar dan pintu atau tangga (gangway) yang akan digunakan. Kemudian 15 menit sebelum embarkasi Mualim I memberitahukan kepada Markonis untuk mengumumkan lewat *Public Addressor* bahwa embarkasi segera dilaksanakan.

b. Debarkasi Penumpang

Secara umum debarkasi adalah penurunan penumpang atau muatan dari kapal. Sedangkan menurut Abdul Khadir (2013:42) bahwa debarkasi merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat penurunan penumpang atau barang. Posisi ABK pada saat debarkasi ini sama dengan posisi ABK pada saat pelaksanaan embarkasi.

4. Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:69) istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang merupakan hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Indikator kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) mengemukakan bahwa indikator kinerja adalah :

a. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

b. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

c. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat dan tidak ada kesalahan.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

5. *International Safety Management Code (ISM Code)*, Edisi 2014

International Safety Management (ISM) Code berarti kode manajemen keselamatan internasional untuk pengoperasian kapal yang aman dan untuk pencegahan pencemaran yang diadopsi oleh organisasi melalui resolusi A.741 (1B), yang dapat diamandemen oleh organisasi tersebut, dengan syarat bahwa amandemen dengan ketentuan-ketentuan dalam ayat VIII dari konvensi yang ada yang berkenaan dengan prosedur-prosedur amandemen tersebut sesuai dengan annex selain dari bab 1.

Bagian A Penerapan *International Safety Management Code*

Section 6. Sumber daya dan personil

a. Sub section 6.1

Perusahaan harus memastikan bahwa Nakhoda :

- 1) Berkualifikasi untuk memimpin kapal.
- 2) Menguasai penuh sistem manajemen keselamatan perusahaan.
- 3) Diberi dukungan yang diperlukan sehingga tugas-tugas Nakhoda dapat dilakukan dengan aman.

Dari keterangan di atas, Nakhoda yang akan naik keatas kapal harus mempunyai 3 persyaratan, apabila ada persyaratan yang tidak terpenuhi maka Nakhoda tersebut tidak bisa menjalankan tugas dan tanggung jawabnya diatas kapal sebagaimana yang diinginkan oleh aturan dan perusahaan.

b. Sub section 6.2

Perusahaan harus memastikan bahwa tiap-tiap kapalnya:

- a) Diawaki oleh Pelaut-Pelaut yang berkualifikasi, bersertifikat dan sehat secara medis berdasarkan persyaratan nasional dan internasional.
- b) Diawaki dengan benar agar mencakup semua aspek-aspek dalam menjaga pengoperasian kapal yang aman.

Dari keterangan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap perusahaan harus memastikan tiap kapalnya diawaki oleh pelaut-pelaut yang sesuai dengan persyaratan aturan diatas. Apabila ada persyaratan yang tidak dipenuhi maka pelaut-pelaut yang bekerja diatas kapal tidak dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagaimana yang diinginkan oleh aturan dan perusahaan.

c. Sub section 6.3

Perusahaan harus mengembangkan suatu prosedur untuk memastikan bahwa personil baru yang dipindahkan untuk tugas-tugas yang baru yang berkenaan dengan keselamatan dan perlindungan lingkungan diberi familiarisasi yang sesuai dengan tugas-tugasnya. Instruksi-instruksi yang penting yang harus disiapkan sebelum kapal berlayar harus diidentifikasi, didokumentasikan, dan disampaikan.

Dari keterangan diatas bahwa perusahaan harus memberikan familiarisasi kepada personil baru mengenai tugas dan tanggung jawab yang akan dikerjakan diatas kapal. Familiarisasi dilakukan melalui suatu prosedur mengenai keselamatan dan perlindungan lingkungan. Setiap instruksi-instruksi penting harus disiapkan, diidentifikasi, didokumentasikan dan disampaikan sebelum kapal berlayar.

6. Peraturan Nasional yang Berkaitan dengan Kemampuan Crew yang Bekerja di Atas Kapal

a. Undang Undang Pelayaran No. 17 tahun 2008

- 1) Pasal 55 ayat 4 bahwa Nakhoda atau pemimpin kapal wajib memenuhi persyaratan pendidikan dan pelatihan, kemampuan dan keterampilan, serta kesehatan.
- 2) Pasal 61 ayat 1 bahwa Dilarang mempekerjakan seseorang di kapal dalam jabatan apapun tanpa disijil dan tanpa memiliki kemampuan serta dokumen pelaut yang dipersyaratkan

Yang dimaksud dengan memiliki kemampuan adalah memiliki sertifikat pelaut serta sertifikat pengukuhan (kewenangan untuk menduduki jabatan tertentu di atas kapal yang diberikan oleh Pemerintah).

- 3) Bab XIV yang berisi tentang sumber daya manusia yang dijelaskan pada pasal 266 yang berisi 4 ayat yaitu :
 - a) Perusahaan angkutan di perairan wajib menyediakan fasilitas praktik berlayar di kapal untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang angkutan perairan.
 - b) Perusahaan angkutan di perairan, Badan Usaha Pelabuhan, dan instansi terkait wajib menyediakan fasilitas praktik di pelabuhan atau di lokasi kegiatannya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang pelayaran.
 - c) Perusahaan angkutan di perairan, organisasi, dan badan usaha yang mendapatkan manfaat atas jasa profesi pelaut wajib

memberikan kontribusi untuk menunjang tersedianya tenaga pelaut yang andal.

- d) Kontribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berupa:
- (1) Memberikan beasiswa pendidikan.
 - (2) Membangun lembaga pendidikan sesuai dengan standar internasional.
 - (3) Melakukan kerja sama dengan lembaga pendidikan yang ada.
 - (4) Mengadakan perangkat simulator, buku pelajaran, dan terbitan maritim yang mutakhir.

Dari keterangan undang-undang pelayaran No.17 tahun 2008 pada Bab XIV yang berisi tentang sumber daya manusia yang menerangkan pasal 266 ayat 3 dan 4 dapat disimpulkan bahwa perusahaan pelayaran mempunyai kewajiban untuk memberikan kontribusi untuk menunjang tersedianya tenaga pelaut yang andal. Dengan aturan tersebut akan mengikat perusahaan pelayaran untuk memberikan pelatihan, familiarisasi dan pendidikan kepada para pelaut untuk mendapatkan pelaut yang andal.

b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 70 tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut

Bab II sertifikat dan pengukuhan, bagian ketiga belas menjelaskan tanggung jawab perusahaan Pasal 18 terdiri dari :

- 1) Perusahaan bertanggung jawab atas Pelaut yang dipekerjakan diatas kapalnya.
- 2) Perusahaan harus dapat menjamin :
 - a) Setiap Pelaut yang bekerja diatas kapalnya memiliki sertifikat kepelautan sesuai dengan ukuran dan jenis kapal serta daerah pelayarannya.

- b) Setiap kapal yang diawaki memenuhi standar keselamatan pengawakan minimum yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal.
 - c) Pelaut yang dipekerjakan diatas kapalnya wajib diberikan familiarisasi berkenaan dengan tugasnya masing-masing, penataan kapal, instalasi peralatan, prosedur, karakteristik kapal yang terkait dengan tugas rutin atau keadaan darurat dan memberikan kesempatan mengikuti pelatihan yang menjadi persyaratan.
 - d) Tersedianya keperluan kapal dalam mengkoordinir kegiatan pelaut secara efektif pada situasi keadaan darurat dan melaksanakan tugas utama berkenaan dengan keselamatan, keamanan, pencegahan dan penanggulangan pencemaran.
 - e) Setiap saat kapal dapat melakukan komunikasi yang efektif dalam bernavigasi.
 - f) Tersedianya akomodasi untuk melaksanakan praktek laut diatas kapal yang lebih besar dari GT 175.
- 3) Direktorat Jenderal wajib memastikan bahwa sertifikat keterampilan yang diterbitkan untuk Pelaut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (4) telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Kesadaran Penumpang akan Keselamatan Kerja

Menurut Hasibuan (2012:193), “kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya”. Wiji Santoso, dkk (2013) menyebutkan bahwa keselamatan pelayaran adalah segala hal yang ada dan dapat dikembangkan dalam kaitannya dengan tindakan pencegahan kecelakaan pada saat melaksanakan kerja di bidang pelayaran. Dalam UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Pasal 1 butir 33 menyatakan bahwa keselamatan dan keamanan pelayaran adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan di perairan, kepelabuhan, dan lingkungan maritim. Pasal

1 butir 33 menyatakan bahwa kelaiklautan kapal adalah keadaan kapal memenuhi persyaratan keselamatan kapal, pencegahan pencemaran perairan dari kapal, pengawakan, garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal dan kesehatan penumpang, status hukum kapal, manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal, dan manajemen keamanan kapal untuk berlayar di perairan tertentu

8. *Standard Operating Procedure (SOP) di Atas Kapal*

Menurut M. Budihardjo (2014:7) *Standard Operating Procedure* dapat diartikan sebuah dokumen sistem tata kerja yang mengatur secara rinci kegiatan-kegiatan operasional perusahaan agar terlaksana secara baik dan sistematis. Bahwa *International Conference on Harmonisation (ICH)* juga memberikan arti tak jauh berbeda, SOP dimaknai sebagai “*detailed, written instructions to achieve uniformity of the performance of a specific function*”.

Pada dasarnya *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *Standard Operating Procedure* atau disingkat SOP. Dokumen tertulis ini selanjutnya dijadikan standar bagi pelaksanaan prosedur kerja tertentu tersebut. Selain itu di dalam bukunya, M. Budihardjo (2014 :10) juga menyebutkan sebagai suatu *manual* prosedur kerja, dokumen SOP perlu memiliki beberapa kriteria yang pada dasarnya dimaksudkan agar dokumen SOP yang dihasilkan, benar-benar unggul, dapat diandalkan, serta sejauh mungkin bermanfaat bagi organisasi ataupun perusahaan yang mengaplikasinya. Beberapa kriteria yang dimaksud adalah :

- a. Penyusunan kalimat dengan bahasa sederhana dan mudah dimengerti.
- b. Mudah diaplikasikan.
- c. Mudah dikontrol.
- d. Mudah diaudit.

e. Mudah diubah, disesuaikan perkembangan.

Dengan beberapa kriteria diatas, hasil dokumen SOP yang disusun diyakini akan bisa menghasilkan prosedur standar yang dapat diandalkan, terutama bagi para pelaksana kerja dilapangan.

9. Pengawasan

Menurut George R. Terry (2006:395) pengawasan didefinisikan sebagai suatu usaha sistematis oleh manajemen untuk membandingkan kinerja standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk menentukan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan untuk mengambil tindakan penyembuhan yang diperlukan untuk melihat bahwa sumber daya manusia digunakan dengan seefektif dan seefisien mungkin didalam mencapai tujuan.

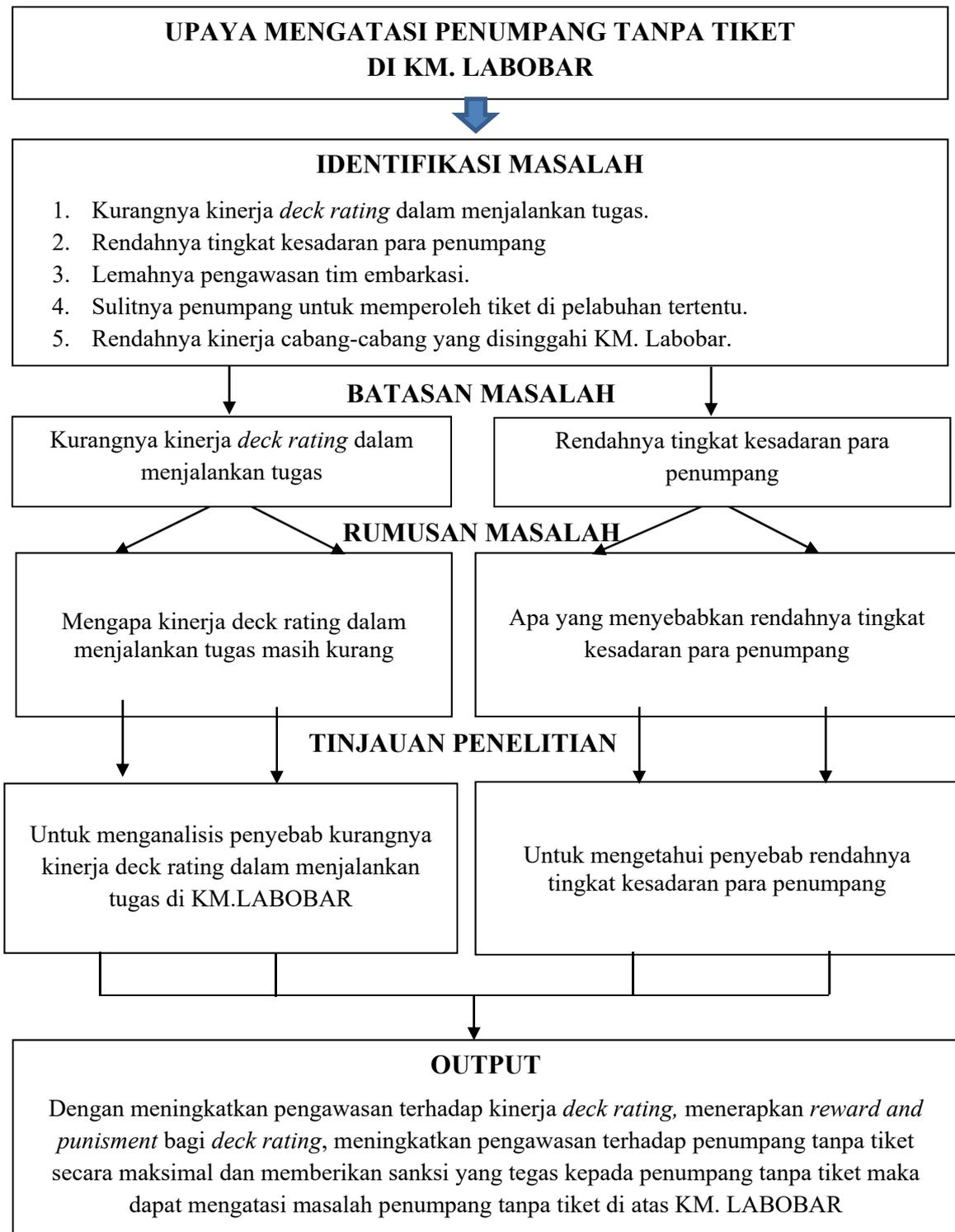
Pengawasan sebagai mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Robbin (2009:150) menyatakan pengawasan itu merupakan suatu proses aktivitas yang sangat mendasar, sehingga membutuhkan seorang manajer untuk menjalankan tugas dan pekerjaan organisasi. Proses melalui manajer berusaha memperoleh keyakinan bahwa kegiatan yang dilakukan sesuai dengan perencanaannya.

Pengawasan adalah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi atasannya, dan mengambil tindakan-tindakan korektif bila diperlukan untuk menjamin agar hasilnya sesuai dengan rencana. Pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan meluruskannya sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan.

Menurut Febriani, (2005:11) mengatakan bahwa pada pokoknya pengawasan menurut Admosudirdjo adalah keseluruhan daripada kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standar atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

B. KERANGKA PEMIKIRAN



BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

Mengingat letak Geografis Indonesia yang terdiri dari beberapa pulau dan tingkat ekonomi masyarakat yang sebagian besar tergolong ekonomi menengah kebawah, maka sarana transportasi laut masih menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia untuk bepergian dari pulau yang satu ke pulau yang lain dalam satu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, karena harganya yang relatif murah.

PT. Pelayaran Nasional Indonesia yang diberi kepercayaan oleh Pemerintah Indonesia untuk mengoperasikan kapal penumpang KM. Labobar guna melayani masyarakat umum dengan *route* Jakarta – Jayapura (PP). KM. Labobar sudah mulai beroperasi di Indonesia pada bulan November tahun 1993 dengan *route* pelayaran yaitu Jakarta, Surabaya, Makasar, Bau-bau, Ambon, Sorong, Serui, Jayapura, pulang-pergi dan kembali ke Jakarta dalam waktu 13 hari.

Dalam melayani *route* tersebut penulis menemukan beberapa fakta yang terjadi yang berhubungan dengan upaya mengatasi penumpang tanpa tiket, diantaranya yaitu :

1. Kurangnya Kinerja *Deck Rating* Dalam Menjalankan Tugas

Petugas yang bertanggung jawab dalam kegiatan embarkasi di kapal penumpang ini dibagi menjadi dua kelompok yaitu tim embarkasi darat dan tim embarkasi kapal. Kedua tim ini merupakan satu mata rantai yang tidak bisa dipisahkan dalam melaksanakan tugas di lapangan. Tim embarkasi darat terdiri dari Kepala Operasi PT. Pelayaran Nasional Indonesia beserta jajarannya dibantu oleh petugas dari KPLP, Syahbandar dan KP3 sedangkan tim embarkasi kapal terdiri dari Mualim I selaku koordinator umum dibantu oleh Mualim II. Sr, Mualim II. Yr dan Mualim III. Sr, Serta Mualim. III. Yr dengan anggotanya masing-masing.

Pada tanggal 25 Januari 2020 pada saat embarkasi, penulis mendapatkan laporan bahwa pedagang asongan dan pengantar berada di atas kapal, sehingga kondisi kapal menjadi riuh dan padat. Penumpang yang akan menggunakan jasa merasa terganggu dengan suasana tersebut. Akses yang tersedia hanya satu jalur yaitu melalui *gang way*. Begitu berada di atas kapal atau tepatnya di ruangan penumpang, kondisi semakin riuh karena banyaknya pedagang asongan yang naik ke kapal untuk menawarkan dagangannya dengan suara yang keras. Banyak penumpang yang mengeluhkan hal ini karena mengurangi kenyamanan penumpang sebagai pengguna jasa. Selain itu, dampak yang sangat terlihat, banyaknya sampah yang berserakan karena pedagang asongan tidak peduli dengan sampah dari barang-barang yang dijualnya.

Dari kejadian tersebut, pengantar dan pedagang asongan yang bebas masuk ke atas kapal karena kurang tegasnya *Deck rating* untuk mengambil tindakan bagi mereka yang tidak berkepentingan untuk naik ke atas kapal. Kurang tegasnya *Deck rating* ini dikarenakan pengawasan dan pengarahan dari Perwira di atas kapal belum maksimal sehingga *Deck rating* kurang peduli dengan kejadian tersebut.

Kurang lancarnya pelaksanaan embarkasi di pelabuhan yang disinggahi KM. Labobar selama ini juga disebabkan karena sarana pendukung untuk embarkasi penumpang kadang tidak memenuhi persyaratan (tidak layak) kemudian anak buah kapal yang ditunjuk untuk membantu tim embarkasi kapal kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Khusus untuk pelabuhan di bagian timur Indonesia (Papua) petugas yang ditunjuk untuk membantu petugas embarkasi penumpang seringkali dalam keadaan mabuk dan ini sudah menjadi tradisi daerah setempat yang sulit untuk diatasi dan sangat mempengaruhi kelancaran proses embarkasi di pelabuhan keberangkatan.

2. Rendahnya Tingkat Kesadaran Para Penumpang

Sering ditemukan masalah yang berkaitan dengan penanganan penumpang yakni di antara penumpang masih ada yang tidak memiliki tiket terbawa di atas kapal. Apalagi disaat liburan / *peack season* penumpang sangat padat tanpa mengindahkan kapasitas penumpang di atas kapal. *Management* menerapkan

aturan *1 seat one man* sejak Mei 2020 memberikan dampak terhadap cabang di daerah timur khususnya Jayapura, Sorong dan Ambon yang mana menjual tiket tidak bisa bebas menurut banyaknya penumpang tapi dibatasi oleh sebuah *system* dari pusat, artinya semua daerah mempunyai jatah penjualan tiket yang berbeda-beda menurut kapasitas penumpang ditambah dispensasi penumpang 20%.

Selanjutnya peranan dari tim embarkasi kapal ini sangat mempengaruhi bisa dan tidaknya penumpang tanpa tiket naik keatas kapal sehingga perlu koordinasi yang baik antara tim embarkasi darat dengan tim embarkasi kapal. Tim embarkasi kapal bertugas untuk menerima, memeriksa, mengarahkan penumpang, memberi informasi yang dibutuhkan penumpang dan menurunkan penumpang yang tidak bertiket sedangkan tim embarkasi darat bertugas mengatur naiknya penumpang, memeriksa tiket, melokalisir dan mengarahkan penumpang. Sering ditemukan di atas kapal dimana penumpang keliru dalam pembelian tiket karena kurangnya informasi dari pihak kapal kepada penumpang yang seharusnya setiap saat mengingatkan penumpang lewat *Public Addressor* tentang posisi penjualan tiket terdekat dan jangan sampai salah dalam pembelian tiket

Jika di atas kapal dicurigai banyak penumpang yang tidak memiliki tiket maka kedua tim mengambil tindakan pencegahan yaitu melaksanakan *sweeping* saat kapal siap untuk bertolak dari pelabuhan. Peraturan mengenai tindakan untuk penumpang yang tidak memiliki tiket ini sangat baik untuk dilaksanakan akan tetapi kadang bertentangan dengan kondisi di atas kapal yang berakibat kepada penyalahgunaan jabatan, tugas dan tanggung jawab Anak Buah Kapal yang ditunjuk oleh Perusahaan untuk menangani penumpang.

B. ANALISIS DATA

Berdasarkan 2 (dua) masalah utama sebagaimana telah dijelaskan pada batasan masalah di bab I, maka penulis dapat menganalisis penyebab masalah masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Kurangnya Kinerja *Deck Rating* Dalam Menjalankan Tugas

Penyebabnya adalah sebagai berikut :

a. Kurangnya Tanggung Jawab *Deck Rating* Dalam Menjalankan Tugas

Dalam melaksanakan tugas seperti embarkasi kapal penumpang ini tanggung jawab dari masing-masing individu sangat penting karena menyangkut keselamatan dan keamanan penumpang saat naik ke atas kapal. Kemudian dengan rasa tanggung jawab kita akan mampu menangani masalah embarkasi yang ada termasuk melakukan pengawasan terhadap penumpang tanpa tiket. Tidak maksimalnya pengawasan yang terjadi di kapal penumpang KM. LABOBAR selama ini karena kurangnya tanggung jawab dari Anak Buah Kapal yang bertugas saat itu, dimana ada petugas yang tidak berada di tempat tugasnya, ada yang ngobrol dengan penumpang lain, ada yang asik *telephone/sms* bahkan ada yang keluar tanpa ijin dari Perwira jaganya.

Adanya *deck rating* yang kurang bertanggung jawab ini juga tidak luput dari peran Perwira di atas kapal yang kurang peduli terhadap anak buahnya, tanpa melihat akibat yang akan ditimbulkan bilamana kesalahan tersebut dibiarkan.

Dalam buku SOP mengenai Prosedur Pengoperasian Kapal telah ditentukan posisi-posisi Anak Buah Kapal yang bertugas di tangga-tangga kapal saat pelaksanaan embarkasi dimana setiap tangga kapal di isi oleh 1 orang Muallim dibantu 1 orang Bintara, 2 orang Satpam dan 3 orang Pelayan. Posisi yang demikian ini terkadang tidak mampu mengatasi jumlah penumpang yang berdesakan naik ke atas kapal.

Sering terjadi dimana petugas embarkasi kapal dan bahkan penumpang terjepit karena desakan penumpang dan buruh bagasi yang naik ke atas kapal dan bahkan diantara petugas ada yang luka-luka. Dengan melihat kondisi yang demikian ini, tidak mungkin pengawasan akan efektif dilaksanakan yang pada akhirnya banyak penumpang tanpa tiket naik ke atas kapal. Kurangnya tanggung jawab *deck rating* selama ini bisa juga

disebabkan karena kurangnya peran dari Muallim I selaku koordinator tim yang sering mendelegasikan tugasnya kepada Perwira jaga saat itu.

b. Kurangnya Semangat Kerja *Deck Rating* Dalam Menjalankan Tugas

Berbicara mengenai kurangnya tanggung jawab dan kedisiplinan ABK dalam menjalankan tugas di atas kapal penumpang seperti pelaksanaan embarkasi salah satu faktor penyebabnya yaitu kurangnya semangat kerja *deck rating*. Semangat kerja atau motivasi ini kebanyakan dipengaruhi oleh faktor finansial seperti tidak adanya Reward seperti kenaikan gaji maupun bonus atas kinerja mereka.

1) Tidak adanya kenaikan gaji dan upah

Setiap ABK menginginkan penghasilan yang besar untuk memenuhi kebutuhan pribadi masing-masing. tidak adanya kenaikan gaji bagi ABK yang memberikan kinerja baik, menyebabkan sebagian ABK kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya. Dia beranggapan bahwa apa yang dikerjakannya tidak berpengaruh terhadap penghasilan / gaji yang ia dapatkan tetap sama.

2) Tidak adanya bonus/insentif

Selain daripada gaji pokok, setiap ABK juga mengharapkan adanya bonus tambahan. Tidak adanya bonus/insentif bagi ABK dapat menyebabkan ABK kurang semangat dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dikarenakan tidak adanya sesuatu yang diharapkan bagi ABK ketika ia menjalankan tugasnya dengan baik.

2. Rendahnya Tingkat Kesadaran Para Penumpang

Penyebabnya adalah sebagai berikut :

a. Kurangnya Pengawasan Dari Petugas Jaga

Penulis sudah menguraikan kondisi pada saat embarkasi di atas kapal. Banyaknya pihak-pihak yang tidak berkepentingan ikut naik di atas kapal. Melihat kejadian tersebut, belum ada tindakan yang tegas dari petugas

jaga. Dampak dari hal ini dapat meningkatkan resiko kehilangan barang milik penumpang. Salah satu contoh kejadiannya, adanya laporan kehilangan barang di bagian informasi bahwa salah satu penumpang kehilangan handphone di atas kapal setelah kegiatan embarkasi. Laporan lainnya yaitu ada beberapa penumpang yang kehilangan dompet di atas kapal. Di dalam berita acara disebutkan bahwa penumpang kehilangan barang setelah membeli minuman dari pedagang asongan dalam kondisi kapal yang sedang riuh.

Dari kejadian tersebut, penulis menyimpulkan kondisi setelah kegiatan embarkasi yang sangat tidak teratur sehingga membuat pedagang asongan dan pengantar ikut naik ke atas kapal menjadi salah satu penyebab kurangnya pelayanan embarkasi dan kurangnya keamanan.

Keamanan dapat diartikan terbebas dari bahaya atau terhindar dari bahaya. Kebanyakan penumpang melakukan perjalanan yang lama sehingga terkadang penumpang membawa barang bawaan lebih banyak. Barang bawaan tersebut berupa persiapan baju, makanan atau barang lainnya. Dalam proses pelaksanaan embarkasi dan debarkasi, barang bawaan atau barang berharga yang terlalu banyak akan membuat petugas agak kesulitan untuk mengatur dan mengawasi barang bawaan penumpang tersebut. Hal ini juga dapat berpengaruh pada keberangkatan kapal yang akhirnya membutuhkan waktu lebih lama.

Berdasarkan pengamatan penulis, kapasitas angkut penumpang yang lebih banyak ini menimbulkan sedikit masalah dalam pengawasan keamanannya saat kapal berlayar. Sedangkan dari sistem yang ada dan telah berjalan selama ini anggota keamanan kapal yang ada adalah sebanyak 6 orang saja. Mereka harus bekerja mengawasi seluruh penumpang yang ada dan menempati dek yang telah disediakan kapal untuk penumpang. Banyaknya penumpang dari luasnya daerah yang harus diawasi tidak sebanding dengan banyaknya anggota keamanan dan fasilitas pendukung dalam menjalankan tugasnya.

Banyaknya barang bawaan yang lebih (*over baggage*) juga akan menimbulkan beban yang lebih dalam pengawasan keamanannya. Adanya

barang yang berlebihan ini menyebabkan ruang gerak penumpang menjadi susah karena adanya penumpukan-penumpukan barang yang menutupi jalan di kapal. Selain itu, penumpukan barang di ruang penumpang juga sangat berpengaruh terhadap faktor-faktor keselamatan penumpang dan keamanan barang-barang bawaan penumpang tersebut. Dari pengamatan yang dilakukan oleh penulis berikut ini beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya insiden keamanan :

- 1) Kejadian yang sering terjadi penumpang kehilangan barang berharganya adalah pada saat antrian pengambilan makanan dan melakukan aktifitas di kamar mandi. Cenderung terjadi kehilangan di tempat-tempat yang padat di atas kapal.
- 2) Dalam melaksanakan tugasnya petugas satpam yang berjumlah 6 orang bertugas mengikuti periode jaga yang telah ditentukan berdasarkan jadwal yang dibuat oleh komandan satpam yang ditandatangani oleh mualim I. Mereka hanya mengandalkan patroli keliling tanpa alat bantu pendukung yang lain, padahal area jangkauan yang harus diawasi begitu luas. Perlengkapan satpam yang ada di KM. Sinabung juga masih kurang mereka hanya dilengkapi pentungan karet dan borgol besar. Kelengkapan alat ini masih kurang dan harus ditambah dengan alat-alat penting lainnya. Alat-alat ini penting sebagai alat dasar yang harus dipunyai karena alat-alat ini akan sebagai penunjang pekerjaan mereka dan memberikan kepercayaan diri dan juga juga menambah keberanian petugas keamanan.

b. Belum Adanya Sanksi yang Tegas Kepada Penumpang Tanpa Tiket

Masih banyaknya penumpang yang tidak memiliki tiket terbawa di atas kapal penumpang KM. LABOBAR bisa menimbulkan kerugian yang sangat besar bagi kapal dan perusahaan bilamana tidak dilakukan pencegahan dan pengawasan yang ketat. Pemberian sanksi kepada penumpang yang tidak mempunyai tiket tersebut sangat perlu dilaksanakan setelah terlebih dahulu di proses sesuai dengan peraturan

yang berlaku, baik yang tertangkap pada saat embarkasi maupun pada saat pemeriksaan tiket kembali setelah kapal berlayar.

Pemberian sanksi yang biasanya dilaksanakan adalah untuk penumpang yang tertangkap pada saat embarkasi langsung diserahkan ke tim embarkasi darat untuk diproses lebih lanjut akan tetapi hasilnya tidak maksimal dimana diantara penumpang tersebut masih ada yang lolos dan kembali naik ke atas kapal. Kemudian sanksi untuk penumpang yang tertangkap pada saat pemeriksaan tiket kembali ketika kapal sudah berlayar adalah diturunkan dan diserahkan kepada petugas di pelabuhan pertama yang disinggahi untuk selanjutnya diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Hal ini juga tidak berjalan sesuai dengan harapan kita dimana petugas yang disertai tanggungjawab tersebut tidak mau mengambil resiko dengan alasan dana untuk penumpang tersebut tidak ada, kemudian jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan kepada penumpang tersebut selama di pelabuhan, siapa yang bertanggung jawab. Masalah tersebut diatas sering terjadi di atas kapal penumpang KM. Dobonsolo sehingga perlu cara lain yang lebih efektif untuk mendukung pemberian sanksi tersebut.

C. PEMECAHAN MASALAH

Dalam analisis pemecahan masalah yang dipecahkan adalah penyebab dari masalah yang timbul, sehingga dengan dipecahkannya penyebab maka permasalahan akan dapat di atasi.

1. Alternatif Pemecahan Masalah

a. Kurangnya Kinerja *Deck Rating* Dalam Menjalankan Tugas

Masalah tersebut dapat diatasi dengan cara sebagai berikut :

1) Meningkatkan Pengawasan Terhadap Kinerja *Deck Rating*

Dari semua tim sangat dibutuhkan dalam melakukan pengawasan terhadap penumpang yang akan naik ke atas kapal jangan sampai penumpang tak bertiket ikut masuk kedalam ruang kapal. Penumpang

yang baru naik harus diperhatikan keselamatan dan keamanannya kemudian diarahkan agar tidak terjadi kemacetan di pintu embarkasi.

Kemacetan ini sering terjadi karena kurang maksimalnya kinerja *deck rating* yang ada ditempat tugasnya pada saat proses embarkasi berlangsung atau akibat dari kurangnya tanggung jawab ABK yang bertugas saat itu, sehingga jalan keluarnya adalah :

- a) Sistem pengawakan harus segera dibenahi dengan sistem rolling ABK yang teratur

PT. PELNI saat ini belum melaksanakan system ini sehingga ada anak buah kapal yang bertugas disatu kapal sampai dengan 4 tahun. Hal ini dapat menimbulkan kejenuhan bagi anak buah kapal itu sendiri. Dan mungkin anak buah kapal juga dapat melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan. jadi sebaiknya PT. PELNI menetapkan system ini paling lama 1 tahun untuk anak buah kapal bertugas disuatu kapal, selanjutnya sudah harus dicutikan.

Keuntungan *system* tersebut adalah untuk menghilangkan rasa jenuh dan memberikan kesempatan kepada calon anak buah kapal lain. Sehingga produktivitas kerja dapat tetap dipertahankan bahkan mungkin dapat ditingkatkan. Dan yang lebih terpenting ialah adanya pemerataan kesejahteraan bagi anak buah kapal akan merasa puas dan senang dengan adanya penempatan yang adil dari bagian pengawakan, sehingga rasa memiliki pada perusahaan dapat tumbuh dalam diri setiap anak buah kapal, dan tindakan-tindakan yang dapat merugikan perusahaan juga merugikan pemakai jasa dapat dihindari.

- b) Penerapan sanksi bagi Anak Buah Kapal yang melanggar harus tegas dan jelas

Sering terjadi dimana pada saat proses embarkasi berlangsung, Anak Buah Kapal yang bertugas saat itu melakukan tindakan yang mestinya tidak boleh di kerjakan karena akan mengurangi

efektifitas pengawasan. Tindakan Anak Buah Kapal ini bervariasi diantaranya ada yang asyik ngobrol dengan penumpang atau ABK yang lain, ada yang asyik *telephone/sms* dan tindakan lain yang mestinya tidak boleh dilakukan.

Anak Buah Kapal yang lalai dalam tugasnya ini harus di tegur langsung oleh Komandan regu. Apabila yang bersangkutan masih mengulangi perbuatannya, yang bersangkutan dilaporkan ke Mualim I selaku kordinator untuk tindakan selanjutnya dalam bentuk teguran tertulis dan surat pernyataan kemudian yang terakhir adalah sanksi penurunan dari Nakhoda dan dalam *master review* masalah ini harus selalu dalam agenda pembahasan.

2) Menerapkan *Reward And Punishment* Bagi *Deck Rating*

Reward merupakan sebagai bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan maka diadakan pemberian *reward* bagi *deck rating* yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik.

Pemberian *reward* tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja *deck rating*, sehingga dapat mendorong *deck rating* bekerja lebih giat dan berpotensi. *Deck rating* memerlukan suatu *reward* pada saat hasil kerjanya telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. *Reward* ini dapat berupa pujian. Tidak hanya *deck rating* yang melakukan kesalahan memperoleh teguran dari pimpinan. *Deck rating* bekerja mempunyai tujuan, antara lain untuk memperoleh penghasilan agar kebutuhan dan keinginannya dapat direalisasikan.

Perlu ditekankan disini bahwa *reward* tidak hanya diukur dengan materi, akan tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi antara manusia serta lingkungan organisasi, pada saat tertentu manusia terangsang dengan insentif ekonomi atau materi (*material insentives*) atau keuntungan-keuntungan ekonomi (*economic rewards*). Pada saat lain terangsang dengan insentif yang bersifat nir-material (*non-material insentif*).

Sedangkan hukuman (*punishment*) adalah sebuah cara untuk mengarahkan sebuah tingkah laku agar sesuai dengan tingkah laku yang berlaku secara umum. Hukuman memaksakan dampaknya atas perilaku dengan melemahkan hubungan antara stimulus dan tanggapan. Hukuman tidak berdampak melemahkan tanggapan secara langsung, hal itu merupakan dampak tidak langsung. Langkah-langkah tersebut bertujuan untuk meminimalisasi pelanggaran dan memperbaiki kinerja pegawai agar tercipta produktivitas yang semakin tinggi.

Ada beberapa fungsi penting dari *punishment* yang berperan besar bagi pembentukan tingkah laku yang diharapkan seperti membatasi perilaku, menghalangi terjadinya pengulangan tingkah laku yang tidak diharapkan dan memperkuat motivasi untuk menghindarkan diri dari tingkah laku yang tidak diharapkan.

Dalam meningkatkan motivasi ini berikut cara yang dapat ditempuh oleh manajemen perusahaan, yaitu:

a) Mempromosikan *deck rating* yang kinerjanya bagus

Bagi setiap *deck rating* sudah menjadi harapan yang selalu dinantikan tentang peningkatan jabatan. Untuk *deck rating* yang sudah bekerja dengan giat dan tekun mengharapkan peningkatan jabatannya. Akan tetapi dalam hal ini Mualim I sebagai kepala kerja tidak terlalu menanggapi sehingga sebagian *deck rating* merasa kurang diperhatikan. Oleh karena itu, Mualim I perlu mempromosikan ABK kepada Nahkoda, yang selanjutnya

disampaikan ke perusahaan. Ini semua dimaksudkan agar dapat meningkatkan kinerja *deck rating* dan sebagai pengingat untuk Mualim I agar lebih memperhatikan kesejahteraan *deck rating*.

b) Menciptakan situasi dan kondisi kerja yang aman serta nyaman

Dengan adanya pembagian tugas kerja, perintah dan pengarahan yang jelas maka akan tercipta suasana kerja yang teratur dan nyaman bagi *deck rating*, dalam hal ini juga Perwira tidak boleh membeda-bedakan dalam pemberian tugas kepada *deck rating* lama dan *deck rating* yang baru sehingga keharmonisan kerja dapat tercipta dengan sendirinya.

Kenyamanan kerja *deck rating* di atas kapal sangat tergantung dari kebijakan Nahkoda dan Perwira Senior seperti, pada saat kegiatan bongkar muat semua *deck rating* melaksanakan tugasnya dan keesokan harinya diberikan waktu untuk beristirahat dan siap untuk menghadapi pekerjaan berikutnya dengan kondisi yang fit dan segar. Selain itu sudah menjadi kewajiban dari manajemen perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman dengan cara menyiapkan sarana dan prasarana di atas kapal seperti tempat menonton, games dan yang lainnya yang dapat digunakan pada saat jam istirahat.

Deck rating adalah ujung tombak dari kelancaran suatu pelayaran, dalam hal ini Mualim I mempunyai fungsi strategis dalam upaya memajukan para *deck rating* untuk mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

c) Melakukan konseling untuk meningkatkan kedisiplinan *deck rating* dalam mengikuti aturan perusahaan

Selain sebagai pengawas dan pelaksana manajemen keselamatan di atas kapal, *Safety Officer* juga bertindak sebagai kepala kerja bagian dek sangat berperan penting dalam membina, menggerakkan dan mengarahkan anak buah kapal agar dapat bekerja dengan penuh semangat dan pengertian demi tercapainya

tujuan yang diinginkan oleh perusahaan dan misi bersama *deck rating*. Sebagai pemimpin dan bagian dari Perwira di atas kapal, maka *Safety Officer* harus tegas dalam mengambil tindakan maupun dalam memberikan sanksi apabila terjadi pelanggaran atau penyimpangan dari peraturan maupun prosedur kerja dan Keselamatan yang berlaku.

Dengan meningkatkan sosialisasi prosedur keselamatan terhadap *deck rating* dan memberikan pengarahan dari *deck rating* lama dan bimbingan prosedur Keselamatan dari *Safety Officer*. Hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan tentang prosedur dan Keselamatan sehingga *deck rating* mengetahui dan mengerti tugas dan tanggung jawabnya serta meningkatkan kesadaran *deck rating* akan pentingnya Keselamatan kerja di atas kapal.

Untuk memperoleh pengetahuan mengenai cara memimpin yang baik, maka perusahaan harus memberikan *Motivation Training* bagi *Safety Officer* agar membentik sikap kepemimpinan di atas kapal dan dapat mengarahkan *deck rating* dengan sempurna. Kepemimpinan merupakan suatu proses pengaruh kegiatan kelompok orang ke arah penentuan dan pencapaian tugas. Kepemimpinan dalam penerapannya harus disesuaikan dengan keadaan lingkungan serta anggota bawahan yang dihadapi seorang *Safety Officer* dalam hal ini mengambil tipe atau cara kepemimpinan demokratis, tegas menerapkan peraturan dan berwibawa.

- d) Memulangkan *deck rating* yang tidak disiplin sebagai bentuk Punishment

Untuk memberi suatu ketegasan aturan terhadap *deck rating* yang tidak disiplin dan membahayakan keselamatan kerja maka Nakhoda harus memberhentikan *deck rating* tersebut setelah melalui tahapan dua kali peringatan di dalam pelanggaran disiplin dan ketidakpeduliannya terhadap keselamatan kerja pada dirinya sendiri maupun terhadap tim kerja di atas kapal.

Hukuman ringan bisa dengan bentuk hukuman bersih bersih toilet maupun ke jenjang berikutnya dengan tidak memberi bonus atau penundaan leave pay saat yang bersangkutan tidak disiplin kerja maupun kurang peduli terhadap keselamatan kerja pada tahap peringatan kedua atas pelanggarannya.

b. Rendahnya Tingkat Kesadaran Para Penumpang

Masalah tersebut dapat diatasi dengan cara sebagai berikut :

1) Meningkatkan pengawasan terhadap penumpang tanpa tiket secara maksimal

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan pelanggaran atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauh mana prosedur atau peraturan dijalankan dan sampai sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.

a) Pengawasan kepada Satpam hendaknya dilakukan secara efektif oleh Perwira di atas kapal :

(1) Bahwa sebaiknya perwira atau pun kepala kerja selalu mengawasi dan memastikan bahwa serah terima jabatan yang dilakukan oleh Satpam yang akan baru naik memang benar telah dijalankan dengan baik sesuai dengan standar yang telah ada. Harus adanya bukti surat serah terima jabatan untuk seluruh Satpam yang akan naik dan turun yang nantinya ditandatangani oleh kepala kerja dan Nakhoda yang nantinya di filekan dalam satu buah map serah teriam jabatan dan disimpan sebagai dokumen perusahaan. Kepastian ini diharapkan Satpam yang baru telah tau akan lokasi, waktu

kerja dan tugas-tugas pokok yang harus dikerjakan khususnya saat pelaksanaan embarkasi dan debarkasi.

(2) Perwira dan kepala kerja haruslah aktif dalam pengawasan baik kepada seluruh Satpam. Dengan memastikan Satpam yang baru dan Satpam yang lain telah berada dilingkungan kerjanya pada saat pelaksanaan embarkasi dan debarkasi.

b) Pengawasan ini diharapkan penumpang dapat diberikan pelayanan yang baik dari segi :

(1) Petugas telah ada dan tahu lokasi dan kerjanya, ada pengawasan dari atasan maka pelayanan akan kebersihan lokasi dan tempat tidur bagi penumpang akan terlaksana dengan hasil yang lebih baik.

(2) *Stand by* nya Satpam di tempat tugasnya pada waktunya. Diharapkan penumpang mendapatkan layanan akan hak yang harus didapat sesuai dengan tiket yang akan ditempati. Penumpang tidak akan lagi kebingungan dalam mencari tempat yang harus ditempati, karena telah ada petugas yang telah mengarahkan dan menjembatani jika ada kekeliruan terhadap penumpang yang lain. Memberikan arahan jalan yang harus dilalui untuk yang turun dan yang naik agar terarah dan terhindar dari antrian dan salah jalan.

(3) Keamanan dengan tertibnya Satpam yang selalu ada dan *stand by* di lokasi kerjanya dalam proses ini maka proses dari pelayanan akan keamanan lebih mudah dilakukan karena banyaknya Satpam yang ikut dalam pengawasan hasilnya kejahatan akan dapat ditekan.

2) Memberikan Sanksi Yang Tegas Kepada Penumpang Tanpa Tiket

Setelah kapal meninggalkan pelabuhan dari informasi *deck V* Jenang I membacakan ucapan selamat datang kepada seluruh penumpang atas nama Nakhoda dan Anak Buah Kapal. Selanjutnya akan dibacakan

tata tertib yang berlaku di atas kapal termasuk sangsi-sangsi yang diberlakukan bagi penumpang yang tidak memiliki tiket. Bila waktu memungkinkan akan langsung diadakan pemeriksaan tiket. Adapun pelaksanaannya sebagai berikut: setengah jam sebelum pemeriksaan tiket, Jenang I mengumumkan lewat PA sistem, diinformasikan *deck V* atas nama Mualim I yang mengumumkan kepada seluruh penumpang agar kembali ke tempatnya masing-masing, karena dalam waktu 30 menit mendatang akan diadakan pemeriksaan tiket.

Semua penumpang agar menyiapkan tiket masing-masing dan khusus penumpang kelas I dan kelas II agar pintu-pintu kamar dan lemarnya tetap dalam keadaan terbuka guna kelancaran pemeriksaan tiket. Kepada penumpang kelas ekonomi tidak diperkenankan untuk mondar-mandir sampai ada pemberitahuan bahwa pemeriksaan tiket telah selesai, sebentar lagi pintu-pintu gang dan pintu-pintu hall akan kami tutup dan selanjutnya seluruh tim pemeriksa tiket agar segera berkumpul di depan salon *deck VI*. Setelah tim berkumpul, Mualim I sebagai koordinator atau diwakili oleh Mualim II selaku pelaksana harian dalam pengendalian tiket memberikan pengarahan terutama yang berkaitan dengan ketelitian dalam pemeriksaan tiket. Dan untuk menghindari oknum/petugas pemeriksa tiket yang tidak bertanggung jawab Mualim I menerapkan sistem *rolling* yang tidak teratur dalam pembagian tugas pemeriksaan. Dan tidak lupa Mualim I mengingatkan agar hati hati dan teliti dalam pemeriksaan tiket, hal ini dimaksudkan agar satu tiket tidak dipergunakan untuk 2 orang, bagi penumpang yang tidak memiliki tiket akan diproses sesuai peraturan yang berlaku.

2. Evaluasi Terhadap Alternatif Pemecahan Masalah

a. Kurangnya Kinerja *Deck Rating* Dalam Menjalankan Tugas

Masalah tersebut dapat diatasi dengan cara sebagai berikut :

1) Meningkatkan Pengawasan Terhadap Kinerja *Deck Rating*

Keuntungannya :

- a) Deck rating lebih disiplin dalam menjalankan tugas sehingga dapat meningkatkan kinerjanya
- b) Dengan adanya pengawasan, sehingga setiap pelanggaran yang dilakukan segera diketahui

Kerugiannya :

- a) Pengawasan membutuhkan peran perwira sebagai pengawas
- b) Terkadang sebagian deck rating hanya maksimal melaksanakan tugas saat diawasi.

2) Menerapkan *Reward And Punishment* Bagi *Deck Rating*

Keuntungannya :

Deck rating lebih semangat dalam melaksanakan tugasnya sehingga kinerjanya lebih maksimal

Kerugiannya :

Membutuhkan biaya untuk pemberian *reward* dan peran Nakhoda untuk memberikan *punishment*.

b. Rendahnya Tingkat Kesadaran Para Penumpang

Masalah tersebut dapat diatasi dengan cara sebagai berikut :

1) Meningkatkan pengawasan terhadap penumpang tanpa tiket secara maksimal

Keuntungannya :

Dengan pengawasan maka dapat meminimalkan penumpang tanpa tiket di atas kapal

Kerugiannya :

Pengawasan harus dilakukan secara konsisten

2) Memberikan Sanksi Yang Tegas Kepada Penumpang Tanpa Tiket

Keuntungannya :

Dengan adanya sanksi tegas bagi penumpang tanpa tiket maka dapat penumpang akan lebih patuh dan takut untuk melakukan pelanggaran.

Kerugiannya :

Membutuhkan ketegasan dari perwira dalam memberikan sanksi

3. Pemecahan Masalah Yang Dipilih

a. Kurangnya Kinerja *Deck Rating* Dalam Menjalankan Tugas

Berdasarkan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah diatas maka solusi yang dipilih untuk meningkatkan kinerja *deck rating* dalam menjalankan tugas yaitu meningkatkan pengawasan terhadap kinerja *deck rating*.

b. Rendahnya Tingkat Kesadaran Para Penumpang

Berdasarkan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah diatas maka solusi yang dipilih untuk meningkatkan kesadaran para penumpang yaitu dengan memberikan sanksi yang tegas kepada penumpang tanpa tiket.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari uraian pada bab-bab di depan mengenai permasalahan dan analisis serta penyebab menurunnya kinerja ABK dalam mengatasi penumpang tanpa tiket di atas KM. Labobar, maka penulis mempunyai kesimpulan disebabkan oleh :

1. Kurangnya kinerja *deck rating* dalam menjalankan tugas disebabkan kurangnya tanggung jawab *deck rating* dalam kegiatan embarkasi sehingga kualitas kerja *deck rating* masih rendah dan kurangnya semangat kerja *deck rating* dalam menjalankan tugas dalam kegiatan embarkasi.
2. Rendahnya tingkat kesadaran para penumpang disebabkan kurangnya pengawasan dari petugas jaga terhadap penumpang tanpa tiket sehingga masih banyak ditemui penumpang yang tidak memiliki tiket ikut naik ke atas kapal dan belum adanya sanksi yang tegas kepada penumpang tanpa tiket sehingga kejadian seperti demikian masih saja terjadi lagi.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat ditarik beberapa saran yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Perwira seharusnya meningkatkan pengawasan terhadap kinerja *deck rating* dalam menjalankan tuga embarkasi sehingga pelaksanaan embarkasi penumpang di atas KM. Labobar berjalan lancar.
2. Nakhoda hendaknya menerapkan *reward and punishment* bagi *deck rating* yang tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

3. Perwira hendaknya meningkatkan pengawasan terhadap penumpang tanpa tiket secara maksimal sehingga dapat meminimalisir adanya penumpang gelap di atas kapal.
4. Nakhoda seharusnya memberikan sanksi yang tegas kepada penumpang tanpa tiket sehingga dapat menimbulkan efek jera bagi mereka dan sebagai pelajaran bagi penumpang yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. 2000. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Budihardjo. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Febriani. 2005. *Pengawasan Kinerja Karyawan*. Jakarta : Media Pustaka
- IMO. 2001. *Safety Of Life at Sea (SOLAS) Consolidate*. London: IMO Publication.
- IMO. 2014. *Standards of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 1978 Amandemen 2010*. London: IMO Publication.
- Khadir, Abdul. (2013). *Embarkasi-Debarkasi Penumpang*. Jakarta : Grafindo
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta : Rajawali Pres)
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang dan Orang
- PELNI. 1999. *Peraturan Dinas Awak Kapal (PDAK) PT. Pelni, PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) - Surat Keputusan Direksi PT Pelni Nomor: 117/HK. 0. 01/ DIR/ X – 1999*.
- PELNI. 2004. *Petunjuk Pelaksanaan Sweeping Penumpang Kapal Tanpa Tiket, PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) - Instruksi Direktur Utama Nomor: DIR/ 02/ HK. 1. 03/ UT/ VI – 2003*.
- PELNI. 2008. *Pemeriksaan Tiket Kapal Penumpang di Atas Kapal Penumpang PT. Pelni, PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) - Instruksi Direktur Usaha Nomer: DIR. 01/ HK5. 01/ US/ IV – 2008*.
- Poerwadarminta. 2005. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Robbin. 2009. *Perilaku Organisasi. Edisi Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Tery, George R. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen*, Penerjemah G.A Ticoalu. Jakarta : Bumi Aksara
- Undang-undang no 17 tahun 2008 tentang Pelayaran

DAFTAR ISTILAH

- Debarkasi* : Kegiatan pada waktu penumpang turun dari atas kapal.
- Embarkasi* : Kegiatan pada waktu penumpang naik ke atas kapal
- Hoof Mester / Jenang* : Kepala kerja pemakanan dan pelayanan yang membawahi semua petugas yang bekerja dibidang pelayanan terhadap penumpang.
- ISPS Code* : (*International Ship And Port Facility Securty*) kode international tentang keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan.
- Koordinasi* : Usaha kerja sama antar badan instansi maupun antar perorangan dalam melaksanakan tuga-tugas tertentu sehingga tidak terjadi salah pengertian, saling membantu dan saling melengkapi.
- PA (Public Adressor)* : Sarana sistem kapal unuk menyampaikan pengumuman – pengumuman kepada penumpang dan ABK.
- Penumpang* : Pelayar yang memiliki tiket sesuai yang dikeluarkan oleh PT. Peln dan sesuai dengan daftar penumpang.
- Sweeping* : Pemeriksaan tiket penumpang yang dilaksanakan secara gabungan oleh petugas PT. PELNI cabang setempat dengan petugas kepelabuhan sebelum kapal berangkat.