

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



MAKALAH
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG
GUNA KELANCARAN OPERASIONAL DIATAS KAPAL
RO-RO PASSENGER MV.OMARRASHEED

Oleh :
TAUFIQ HIDAYATULLAH
NIS : 02763 / N-I

PRGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT I
JAKARTA

2022

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



MAKALAH
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG
GUNA KELANCARAN OPERASIONAL DIATAS KAPAL
RO-RO PASSENGER MV.OMARRASHEED

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Penyelesaian Program Diklat Pelaut - I

Oleh :
TAUFIQ HIDAYATULLAH
NIS : 02763 / N-I

PRGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT I

JAKARTA

2022

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



TANDA PERSETUJUAN MAKALAH

Nama : TAUFIQ HIDAYATULLAH
NIS : 02763 / N – I
Program Pendidikan : Diklat Pelaut – I
Jurusan : Nautika
Judul : Upaya Peningkatan Pelayanan Penumpang
Guna Kelancaran Operasional Diatas Kapal
Ro-Ro Passenger MV.Omarrasheed

Jakarta, November 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. April Gunawan.Malau, S.SI,MM

Penata Tk.I / III d

Nip. 197204131998031005


Capt. Sugivanto, M.Mar

Pengajar STIP

Mengetahui :
 Ketua Jurusan Nautika

Capt. Bhima Siswo Putra, S.Si.T., MM

Penata / III c

Nip. 197305262008121001

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



TANDA TANGAN PENGESAHAN MAKALAH

Nama : TAUFIQ HIDAYATULLAH
N I S : 02763 / N-I
Program Pendidikan : Diklat Pelaut – I
Jurusan : Nautika
Judul : Upaya Peningkatan Pelayanan Penumpang
Guna Kelancaran Operasional Diatas Kapal
Ro-Ro Passenger MV.Omarrasheed

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Bon Saham Malau, SE.,MM

Capt. Alfreth Darsa Letlora, M.Mar

Capt. Sugiyanto, M.Mar

Mengetahui :
Ketua Jurusan Nautika

Capt. Bhima Siswo Jura, S.Si.T., MM

Penata III c

Nip. 197305262008121001

KATA PENGANTAR

Dengan rasa puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul :

**“UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG GUNA
KELANCARAN OPERASIONAL DIATAS KAPAL RO-RO
PASSENGER MV.OMARRASHEED”**

Penulis menyadari bahwa makalah ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Capt. Sudiono, M.Mar., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
2. Capt. Bhima Siswo Putra, S.Si.T.,MM selaku Ketua Jurusan Nautika Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
3. Dr. Ali Muktar Sitompul. MT., selaku Kepala Divisi Pengembangan Usaha Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
4. Dr. April Gunawan Malau. SSi. MM., selaku Pembimbing I Atas Seluruh Waktu yang Diluangkan Untuk Penulis.
5. Capt. Sugiyanto, M.Mar., selaku Pembimbing II Atas Seluruh Waktu yang Diluangkan Untuk Penulis.
6. Seluruh Pengajar STIP Jakarta yang secara langsung ataupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dan petunjuknya
7. Direksi dan Seluruh Kayawan PT. Bumi Lintas Tama

8. Istriku Tercinta Marini., Atas dukungan, perhatian selama saya melaksanakan Pendidikan.
9. Anak-anak ku tercinta Adawiyyah azzahra dan aiyniyyah nasyifa
10. Seluruh crew Kapal MV.Omarrasheed yang telah membantu, mendukung saya selama pengambilan data diatas kapal.
11. Orang tua dan Keluarga besarku atas bantuan dan dukungannya selama saya menjalani Pendidikan.
12. Capt. Bakhtiar, M.Mar., atas bantuan dan dukungannya selama saya menjalani Pendidikan
13. Capt. Herman, M.Mar., atas bantuan dan dukungannya selama saya menjalani Pendidikan
14. Semua rekan-rekan Pasis Ahli Nautika Tingkat I STIP Jakarta Angkatan LXIV Tahun Ajaran 2022 yang telah memberikan bimbingan, saran secara material maupun Moral sehingga makalah ini akhirnya dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa makalah ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca kami sangat butuhkan untuk penyempurnaan makalah ini. Dan semoga makalah ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca terutama yang bekerja dikapal dengan type yang sama sehingga mampu bekerja secara efisien.

Jakarta, November 2022

Penulis



TAUFIQ HIDAYATULLAH

NIS: 02763/ N-I

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Kerangka Pemikiran	17
 BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	18
B. Analisis Data.....	28
C. Pemecahan Masalah.....	33
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran	41
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Prosedur Persiapan Embarkasi Penumpang
2. Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Embarkasi Penumpang
3. Prosedur Pelayanan Penumpang Selama Pelayaran
4. Prosedur Pelaksanaan Debarkasi Penumpang
5. Foto – Foto
6. *Standart* Pelayanan Penumpang diatas Kapal
7. Program Pelatihan Dan Sosialisasi SOP
8. Checklist Penilaian Abk
9. *Ship Particular*
10. *Crew List*

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam Garis Besar Haluan Negara yang merupakan TAP MPR No. II/MPR/1993 dan dalam UU no.17 tahun 2008 tentang pelayaran, disebutkan bahwa pelayaran nasional dalam negeri ditingkatkan kemampuan dan diusahakan agar dapat saling mendukung dan membentuk kesatuan armada angkutan yang tangguh sehingga akan meningkatkan perdagangan antar pulau dan menunjang perdagangan luar negeri. Khusus dalam masalah angkutan penumpang laut diarahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan dalam kualitas kuantitas yang memadai sehingga dapat membantu mempercepat pencapaian hasil pembangunan, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan nasional.

Sehubungan dengan maksud di atas, penanganan sistem angkutan penumpang laut secara lebih terencana dan yang mencakup daerah nusantara yang luas telah mulai dilaksanakan dengan dibangunnya 10 kapal penumpang secara bertahap sejak tahun 1982. Rencana ini dikembangkan secara bertahap sampai ke tingkat yang lebih lanjut dengan tersedianya 15 kapal penumpang sampai dengan tahun 1995. Hasil pengoperasian kapal penumpang yang ada sekarang ini menunjukkan adanya pertumbuhan permintaan angkutan penumpang laut yang jauh lebih besar dari perkiraan semula.

Kapal penumpang adalah kapal yang digunakan untuk mengangkut penumpang. Untuk meningkatkan efisiensi atau melayani keperluan yang lebih luas, Kapal penumpang dapat berupa *RO-RO Passenger* ataupun untuk perjalanan pendek yang terjadwal dalam bentuk kapal Ferry. Seiring dengan kemajuan teknologi transportasi laut, mobilitas penumpang antar pulau di Indonesia makin meningkat. Mereka sangat mendambakan keamanan, keselamatan, kenyamanan

dan kepuasan selama berlayar dengan kapal penumpang. Untuk menggunakan jasa kapal penumpang biayanya relatif terjangkau oleh masyarakat menengah ke bawah.

Di Indonesia perusahaan yang mengoperasikan kapal penumpang salah satunya adalah Perusahaan angkutan laut PT. Pelayaran Nasional Indonesia yang dikenal sebagai PT.PELNI, sedang kapal *RO-RO Passenger/* fery penumpang dan kendaraan dioperasikan oleh salah satunya adalah PT. Bumi Lintas Tama yang bergerak dalam bidang jasa transportasi angkutan laut. PT. Bumi Lintas Tama sebagai penyedia sarana jasa angkutan penumpang yang menghubungkan antara pulau diseluruh Indonesia dengan dukungan kapal yang dioperasikan secara aktif. Hal itu tentunya harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik dan handal, yang mampu memenuhi kebutuhan akan pengangkutan penumpang pada saat ini dan dimasa yang akan datang.

Salah satu kapal yang dioperasikan adalah MV. Omarrasheed. PT. Bumi lintas Tama sebagai salah satu perusahaan penyelenggara transportasi pelayaran yang mengoperasikan kapal penumpang MV. Omarrasheed selalu dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik. Tuntutan itu bukan saja meliputi kemudahan pembelian tiket di darat, pelayanan embarkasi debarkasi di pelabuhan, namun juga pelayanan terhadap pengguna jasa di atas kapal selama berlayar sampai ke tempat tujuan. Pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya.

Mewujudkan mutu pelayanan merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh Perhubungan laut dalam melakukan pelayanan dibidang jasa transportasi laut. Berbagai faktor kendala, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Disinilah hal penting yang perlu diperhatikan, bagaimana kualitas pelayanan terhadap penumpang dapat ditingkatkan dan perusahaan dapat terus berkembang. Penumpang dan pengguna jasa memang harus puas, sebab jika mereka tidak puas maka akan meninggalkan MV. Omarrasheed sebagai sarana transportasinya. Hal ini akan menyebabkan penurunan penghasilan kapal bahkan kerugian. Maka dari itu Nakhoda berserta Anak Buah Kapal (ABK) harus cepat mengetahui masalah atau faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penumpang kurang puas atau tidak puas.

Beberapa kendala di atas kapal yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan seperti yang telah diangkat oleh penulis tentang faktor yang mempengaruhi diantaranya yaitu kurang kepedulian Anak Buah Kapal (ABK) deck dalam melaksanakan prosedur kerja dan kelalaian di dalam melaksanakan pekerjaan di atas kapal. Hal tersebut dikarenakan kurangnya motivasi kerja dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi penumpang, kurangnya petunjuk kerja yang jelas untuk ABK deck. Selain itu kelalaian ABK deck di dalam melaksanakan pekerjaan merupakan salah satu kendala yang sering terjadi di atas kapal. Hal ini disebabkan kurangnya disiplin Anak Buah Kapal (ABK) deck dalam mengerjakan tugas di atas kapal serta kurangnya pengawasan dari Perwira kapal sehingga tidak mampu memberikan pelayanan yang maksimal bagi penumpang sebagai pengguna jasa.

Tabel 1

Data pelaksanaan prosedur kerja oleh ABK diatas kapal sejumlah 6 orang

No	Kegiatan	Target	Realisasi
01.	Pengawasan terhadap penumpang dan barang pada saat naik dan turun.	100 %	80%
02.	Sosialisasi tentang penggunaan alat keselamatan	100 %	85%
03.	Pengawasan terhadap keamanan kapal, penumpang dan barang	100 %	75%
04.	Pelaksanaan kebersihan kapal	100 %	75%
05.	Pengaturan penempatan penumpang dan barang	100 %	85%
06.	Dinas jaga pada saat pelayaran, pemuatan dan pembongkaran	100 %	85%

Dari data diatas terlihat bahwa target untuk kepedulian ABK melaksanakan prosedur diatas kapal sebesar 100% tetapi realisasi data diatas kapal masih dibawah 100% dari hal ini maka ada kesenjangan yang belum tercapai dan berbagai permasalahan tersebut di atas maka dapat menimbulkan komplain dari penumpang sebagai pengguna jasa karena merasa tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal dari ABK deck. Apabila semakin banyak komplain dari penumpang, maka akan menurunkan kepercayaan penumpang untuk menggunakan jasa lagi sehingga akan menimbulkan kerugian terhadap perusahaan akhirnya kualitas pelayanan itu sendiri akan menurun sehingga sudah dapat dipastikan bahwa pelayanan prima tidak akan dapat dicapai.

Berdasarkan pengalaman penulis bekerja di atas kapal, maka penulis tertarik untuk membahasnya ke dalam makalah dengan judul :

“UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG GUNA KELANCARAN OPERASIONAL DIATAS KAPAL RO-RO PASSENGER MV.OMARRASHEED”.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang tersebut di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan mengenai peningkatan pelayanan yang berkualitas terhadap penumpang di MV. Omarrasheed diantaranya yaitu :

1. Kurangnya kepedulian Anak Buah Kapal (ABK) deck dalam melaksanakan tugasnya
2. Belum berjalannya sistem operasional prosedur yang sudah dibuat di atas kapal.
3. Kelalaian ABK Deck di dalam melaksanakan pekerjaan di atas kapal.
4. Kurangnya kesadaran ABK deck dalam mematuhi peraturan perusahaan.
5. Kurangnya komunikasi dalam pelaksanaan tugas.

C. BATASAN MASALAH

Mengingat banyaknya permasalahan yang terjadi di atas kapal selama penulis bekerja sebagai Chief Officer, maka dalam penulisan makalah ini penulis membatasi pembahasan pada permasalahan :

1. Kurangnya kepedulian Anak Buah Kapal (ABK) deck dalam melaksanakan tugasnya
2. Belum berjalannya sistem operasional prosedur yang sudah dibuat di atas kapal.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan batasan masalah tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah untuk mencari penyebab masalah yaitu sebagai berikut :

1. Mengapa kepedulian Anak Buah Kapal (ABK) deck dalam melaksanakan tugasnya masih kurang ?

2. Mengapa sistem operasional prosedur yang sudah dibuat di atas kapal belum berjalan maksimal ?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian.

- a. Untuk mengetahui dan menganalisa penyebab kualitas pelayanan terhadap Penumpang dan pengguna jasa lainnya diatas kapal Omarrasheed.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa permasalahan kurangnya kepedulian Anak Buah Kapal (ABK) dalam melaksanakan prosedur kerja yang berlaku diatas kapal Omarrasheed .

2. Manfaat Penelitian.

Adapun manfaat dari penelitian makalah ini diantaranya yaitu :

a. Secara Teoritis

Sebagai tambahan referensi bagi perpustakaan STIP mengenai pentingnya Kedisiplinan ABK deck dikapal *RO-RO Passenger* untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa.

Serta berbagi pengalaman dengan pasis yang melaksanakan diklat Pelaut mengenai pelayanan di kapal penumpang yang ditunjang dengan kedisiplinan ABK deck dalam memberikan pelayanan dan menjalankan prosedur kerja di atas kapal.

b. Secara Praktis

Memberikan saran kepada pihak perusahaan agar memberikan pengarahan dan pembinaan sebelum ABK bekerja di atas kapal agar dapat meningkatkan kepedulian ABK deck tentang pentingnya mengimplementasikan prosedur kerja di atas kapal.

Serta berbagi pengalaman dengan rekan seprofesi terutama belum pernah bekerja dikapal penumpang. Pengetahuan mengenai kendala yang sedang dihadapi dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa dan cara untuk mengatasinya.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dibutuhkan dalam penyusunan makalah guna menghasilkan Suatu bahasan yang sistematis dan memudahkan dalam pembahasan maupun Pemahaman makalah yang disusun adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menguraikan mengenai latar belakang masalah, Indetifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulis serta sistematika penulis.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan, pengertian dari hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai deskripsi data, analisis data serta memaparkan pemecahan masalah dari penelitian diatas kapal.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini kesimpulan dan saran, berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data,faktor penyebab pada rumusan masalah sedangkan saran berisikan pernyataan singkat dari hasil pembahasan singkat sebagai solusi dari rumusan masalah untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

pada bab II, penulis mengambil beberapa landasan teori yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang berkualitas terhadap penumpang di MV. Omarrasheed diantaranya :

1. Kapal Penumpang

Menurut Capt. Istopo dalam kamus istilah pelayaran dan ensiklopedi maritime (1999 : 28), bahwa kapal penumpang dapat diartikan sebagai kapal yang dirancang khusus untuk mengangkut penumpang. Kapal penumpang pada umumnya mempunyai bentuk konstruksi badan yang lebih besar dari pada kapal tangki atau kapal barang dengan bobot mati yang sama menurut jumlah bangunan atasnya. Kebanyakan kapal-kapal penumpang dilengkapi dengan penyeimbang yang digunakan untuk memperkecil pengaruh gerakan olengan pada cuaca buruk dan *Bow Thruster* dihaluan guna membantu olah gerak kapal sewaktu merapat ke dermaga atau didalam pelabuhan yang kecil

2. Teori Kualitas Pelayanan

Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya *Service, Quality & Satisfaction* (2005 : 55), pengertian kualitas mencakup pengertian :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan
- b. Perbaikan berkelanjutan
- c. Bebas dari komplain
- d. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat

- e. Melakukan segala sesuatu secara benar
- f. Sesuatu yang bisa memuaskan pelanggan

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu.

Fandy Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total *Quality Service* (2006 : 56), Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut adalah :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya

Sementara dalam Sinambela (2010 : 6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparan
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

3. Teori Motivasi

Di dalam buku Drs. Joko Raharjo, paradigma baru manajemen sumber daya manusia, teori motivasi memandang bahwa setiap pekerja akan mau bekerja giat apabila imbalannya sesuai dengan harapan. Dengan demikian harapan yang diperolehnya menjadi daya penggerak yang memotivasi semangat kerja.

a. Teori Harapan

Teori Harapan memandang bahwa seorang bekerja untuk merealisasikan harapan-harapannya dari pekerjaan itu. Teori harapan pertama kali dikemukakan oleh Victor H. Vroom. Komponen – komponen pada teori harapan adalah didasarkan kepada 3 komponen yaitu harapan, nilai dan pertautan.

b. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori keadilan memandang daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang. Dalam teori keadilan, atasan harus bertindak adil terhadap semua bawahannya serta obyektif. Menurut teori keadilan, semangat kerja para karyawan cenderung akan meningkat jika prinsip ini diterapkan dengan baik.

c. Teori Pengukuhan

Teori pengukuhan disusun berdasarkan atas hubungan kausalitas dari perilaku dengan pemberian kompensasi. Perilaku karyawan makin baik dalam pekerjaannya apabila diikuti pengukuhan akan eksistensinya melalui pemberian kompensasi.

4. Teori Kinerja

Menurut Drs. Joko Raharjo (2013 : 95). Untuk mengukur kinerja seseorang maka diperlukan penilaian kinerja. Adapun tujuan dan manfaat penilaian kinerja yaitu :

- a. Untuk memberikan dasar bagi rencana dan pelaksanaan pemberian penghargaan bagi karyawan atas kinerja pada periode waktu sebelumnya (*to reward past performance*).
- b. Untuk memotivasi agar pada periode waktu yang akan datang kinerja seorang karyawan dapat ditingkatkan (*to motivate future performance improvement*).

5. Teori Kedisiplinan

Disiplin yang baik pada hakekatnya akan tumbuh dan terpancar dari hasil kesadaran manusia. Disiplin yang tidak bersumber dari hati nurani manusia akan menghasilkan disiplin yang lemah dan tidak bertahan lama. Umumnya disiplin kerja dapat terlihat apabila pegawai teratur dan tepat waktu, jika mereka berpakaian rapi ditempat kerja, jika mereka menggunakan perlengkapan kantor dengan hati-hati, jika mereka menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dengan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan oleh atasan atau instansi dan jika mereka menyelesaikan pekerjaan dan semangat kerja.

Disiplin mencakup berbagai bidang dan cara pandangnya, seperti menurut Guntur (1996 : 34) ada beberapa sikap disiplin yang perlu dikelola dalam pekerjaan, yaitu :

- a. Disiplin terhadap waktu
- b. Disiplin terhadap target
- c. Disiplin terhadap kualitas
- d. Disiplin terhadap prioritas kerja
- e. Disiplin terhadap prosedur

6. Teori Tentang Etos Kerja

Pengertian Etos berasal dari Yunani (etos) yang berarti sikap, kepribadian, watak, karakter serta keyakinan atas sesuatu. Etos sebagai bagian dari system nilai dapat dirumuskan sebagai unsure evaluative dari kebudayaan yang pada gilirannya dijadikan sebagai alat dalam pemilihan (Saidi, 1994).

Etos adalah sikap yang mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup. Etos kerja sangat terikat dengan irama karakter, kualitas hidup, gaya moral, estetika dan suasana perasaan seseorang (Geertz, 1973). Sedangkan kerja menurut Abdullah (1986), secara lebih khusus dapat diartikan “Sebagai usaha komersial yang menjadi suatu keharusan demi hidup atau sesuatu yang imperative dari diri, maupun sesuatu yang terkait pada identitas diri yang bersifat sacral”

Dengan demikian etos kerja adalah sikap yang muncul atas kehendak otonom dan kesadaran sendiri yang didasari system orientasi nilai budaya terhadap kerja. Etos atau semangat kerja merupakan karakteristik pribadi atau kelompok masyarakat yang dipengaruhi oleh orientasi nilai-nilai budaya mereka.

Dari pengertian etos kerja di atas, maka jika seseorang menganut paradigma tertentu maka secara tulus dan serius serta berkomitmen, maka kepercayaan itu akan melahirkan sikap kerja dan perilaku kerja mereka secara khas.

7. Teori Tentang Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Laut

Setiap Agen Perjalanan pasti memiliki prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh setiap Agen Perjalanan berbeda antara satu dengan yang lainnya, dan setiap Agen Perjalanan berusaha menerapkan prosedur yang semudah-mudahnya dalam melayani konsumen terlebih-lebih dalam hal pelayanan penjualan tiket.

a. Prosedur

Prosedur (*procedure*) adalah tatacara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya suatu prosedur meliputi bagaimana, bilamana, dan oleh siapa, tugas harus diselesaikan (Marbun. 2003:294), 1988:571).

b. Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan).

Pelayanan sangat penting bagi sebuah perusahaan, pelayanan (*services*) sangat berpengaruh terhadap faktor kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kalau kita dapat memenuhi kebutuhan (*needs*) dan keinginan

(wants) serta harapan (*expectation*) pelanggan (*tourist*) (Oka A. Yoeti, 2003:319).

c. Penjualan

Seorang karyawan Biro Perjalanan haruslah seorang *salesman*, karena dia harus mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi atau membujuk langsung agar produknya dibeli. Oleh karena itu, hal-hal berikut ini perlu diperhatikan.

- 1) Bersikap terbuka, sopan dan penolong.
- 2) Dapat menempatkan diri di tempat pelanggan.
- 3) Memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti halnya bila dirinya ingin dilayani.
- 4) Mempersiapkan diri dengan baik dan bekonsentrasi penuh kepada apa yang kita lakukan.
- 5) Berpikir cepat dan jelas.
- 6) Harus percaya kepada yang dijual. Hasil yang akan didapat adalah dari pengetahuan tentang produk wisata dan pengalaman.
- 7) Harus dapat merasakan keinginan pelanggan (Z.S.A. Sahulata 1994:45).
raja (Soekadijo, 2000:260).

Dari penjelasan tersebut diatas dapat diambil pengertian bahwa penjualan dapat diartikan sebagai serangkaian teknik yang dipakai oleh suatu perusahaan dalam mempengaruhi atau membujuk langsung agar produknya dibeli oleh calon konsumen. Dalam hal penulisan ini yang di bahas adalah tiket kapal

laut khususnya tiket penumpang.

d. Tiket

Menurut bentuknya tiket dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: Tiket manual dan tiket printer (*TAT/ Transitional Automated Ticket*).

- 1) Tiket Manual yaitu tiket yang cara pengeluarannya (*issued*) menggunakan tangan.
- 2) Tiket *TAT* yaitu tiket yang dikeluarkan melalui proses *CRS* (*Computerized Reservation System*) (Rahmat Darsono, 2004:78).

Dari batasan tiket diatas dapat diterapkan kedalam pengertian bahwa tiket kapal laut yang dimaksud adalah suatu perjanjian antara perusahaan pengangkutan dan penumpang berisi beberapa persyaratan, bahwa pemegang tiket dapat memakai jasa angkutan kapal laut yang mengeluarkannya.

8. Pengertian Harga Tiket

Harga tiket (*fare*) adalah biaya angkut penumpang (Darmardjati, 2001:45), yang dimaksud harga tiket disini adalah harga tiket kapal laut. Harga tiket kapal tidak hanya bergantung pada kelas atau musim perjalanan saja, tetapi umumnya bergantung pada bentuk dan situasi kamar (kabin) yang tersedia dalam kapal itu. Oleh karena itu, harga-harga tiket untuk kamar-kamar yang letaknya di luar berbeda dengan kamar-kamar yang letaknya di dalam. Kamar-kamar yang letaknya pada dek di atas, dek di bawah, dan juga kamar-kamar dengan fasilitas tertentu, mempunyai harga tiket yang berlainan antara satu dengan yang lain.

9. Pengertian Transportasi

Transportasi adalah pengangkutan barang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1988:960).

Salah satu ruang lingkup kegiatan usaha Agen Perjalanan adalah menjadi perantara di dalam pemesanan tiket angkutan udara, laut, dan darat.

Dalam buku yang berjudul “ Anatomi Pariwisata “ disebutkan bahwa angkutan wisata pada hakikatnya adalah jasa memindahkan wisatawan dari tempat yang satu (tempat pemberangkatan (*point of departure*) ke tempat tujuan (*point of arrival*) (Soekadijo 2000:233).

10. Instruksi Kerja pelayanan Embarkasi – Debarkasi.

a. Tujuan.

Tujuan dari instruksi kerja ini adalah untuk menjamin keselamatan, perlindungan lingkungan, kenyamanan, rasa aman serta memberikan pengertian tentang keselamatan bagi para pengguna jasa selama berada di atas kapal. Pengertian ini juga termasuk menghindari pengrusakan dan tindakan kejahatan yang dilakukan oleh sesama penumpang dan pengguna jasa lainnya.

b. Ruang Lingkup

Instruksi kerja ini berlaku bagi setiap awak kapal dan darat yang ditugaskan untuk melayani penumpang, baik saat Embarkasi, debarkasi maupun selama operasi pelayaran dari kapal yang berada di bawah Manajemen PT. Bumi Lintas Tama.

c. Tanggung Jawab

- 1). Nakhoda bertanggung jawab untuk menerapkan dan memelihara prosedur ini.
- 2) Mualim I dibawah pengawasan Nakhoda bertanggung jawab untuk melaksanakan pengawasan terhadap penumpang selama dalam pelayaran, dan pembuatan rencana pemuatan barang kargo.
- 3) Kepala Bagian Angkutan dan Terminal bertanggung jawab melaksanakan Pengawasan pelaksanaan Embarkasi - De embarkasi penumpang, serta pelaksanaan dan keselamatan pemuatan barang kargo.
- 4) Manajer Operasi selaku DPA memantau pelaksanaan dari prosedur ini serta melakukan evaluasi terhadap pelaksanaannya. Kekurangan atau ketidak sesuaian dari pelaksanaan prosedur ini segera perbaikan.

d. Persiapan Embarkasi Penumpang.

Hal-hal yang perlu di perhatikan adalah sebagai berikut:

- 1) Memastikan bahwa seluruh deck kapal sudah dibersihkan dan dicuci.
- 2) Memastikan bahwa ruang penumpang (saloon) dan fasilitasnya dalam keadaan bersih dan siap untuk dipergunakan oleh penumpang.
- 3) Memastikan dan memeriksa seluruh Sarana sanitari telah dibersihkan.
- 4) Memastikan seluruh Ventilasi kapal dan AC bekerja dengan baik.
- 5) Memastikan bahwa tangga dermaga telah terpasang dengan baik sebelum dipergunakan dengan dibantu oleh petugas darat.
- 6) Memastikan bahwa seluruh awak kapal telah siap pada posisinya masing-masing untuk menangani Embarkasi dan mengatur penerimaan penumpang.

Bilamana persiapan belum memadai/siap, segera lengkapi kekurangannya, sementara itu Mualim I menghubungi petugas di darat untuk menahan penumpang agar tidak naik ke kapal.

- 7) Bilamana semua persiapan telah terlaksana dengan baik, konfirmasi dengan petugas darat untuk menaikkan penumpang.

e. Pelaksanaan Pelayanan Embarkasi.

- 1) Mualim I bertindak memimpin seluruh awak kapal yang bertugas untuk menerima penumpang di atas kapal
- 2) Setiap penumpang yang masuk ke kapal harus diberikan petunjuk yang jelas dan sopan untuk menempati posisi yang sudah ditentukan sesuai dengan tiket yang dimiliki masing-masing.
- 3) Selama penumpang naik ke atas kapal harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- 4) Penumpang yang membawa senjata tajam atau senjata api (anggota ABRI) wajib menitipkan senjatanya kepada Nakhoda kapal.
- 5) Penumpang wanita yang sedang hamil harus menunjukkan surat keterangan dari dokter.
- 6) Terhadap calon penumpang yang sudah dikenal mempunyai reputasi buruk harus diberi perhatian khusus.
- 7) Setelah selesai menerima penumpang, lakukan persiapan untuk berlayar sesuai prosedur persiapan operasi / berlayar.

f. Pelayanan Penumpang Selama Pelayaran.

- 1) Setelah kapal meninggalkan pelabuhan maka pada kesempatan pertama harus diumumkan melalui audio (public address) dan secara visual semua peraturan yang penting yang harus dipatuhi selama pelayaran. Perwira jaga anjungan bertanggung jawab untuk melaksanakan ini.
- 2) Selama pelayaran Perwira Jaga Anjungan memimpin pengawasan penumpang selama pelayaran.
- 3) Memberikan penerangan kepada para penumpang tentang keselamatan, baik secara audio atau secara visual/TV.
- 4) Selama berlayar, laksanakan prosedur jaga laut di anjungan.
- 5) Menjelang tiba di pelabuhan, lakukan prosedur persiapan untuk sandar.

g. Pelaksanaan Pelayanan Debarkasi.

- 1) Sama seperti pada saat Embarkasi seluruh awak kapal yang bertugas untuk melayani debarkasi penumpang harus siap pada posisinya masing-masing.
- 2) Setelah kapal sandar dengan baik, pintu gangway dibuka oleh petugas yang berada di bawah tanggung jawab Serang, dan pasang tangga kapal serta yakinkan bahwa tangga kapal telah terpasang dengan baik.
- 3) Apabila tangga kapal mengalami kerusakan umumkan kepada penumpang, dan tahan penumpang selama perbaikan dilaksanakan, petugas darat segera membantu perbaikan ini.
- 4) Segera siapkan tangga darurat didarat, dan dipasang apabila tangga utama kapal tidak dapat difungsikan segera.
- 5) Setelah tangga terpasang dengan baik, penurunan penumpang dapat dilaksanakan.
- 6) Pengawasan yang seksama dilakukan juga terhadap para penumpang yang meninggalkan kapal.
- 7) Berikan bantuan kepada penumpang yang mengalami kesulitan melewati tangga kapal.
- 8) Setelah semua penumpang turun Mualim I memerintahkan untuk melaksanakan pembongkaran muatan barang kargo.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Untuk memudahkan penulis maupun pembaca dalam mempelajari makalah ini, penulis memberikan gambaran berupa block diagram mengenai konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting dan terlihat keterkaitan antara variable yang diteliti dan secara teoritis dapat ditemukan pemecahan masalahnya (kerangka pemikiran terlampir).

KERANGKA PEMIKIRAN

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG GUNA KELANCARAN OPERASIONAL DI ATAS KAPAL RO-RO PASSENGER MV.OMARRASHEED

IDENTIFIKASI MASALAH

1. Kurangnya kepedulian ABK deck dalam melaksanakan tugasnya
2. Belum berjalannya sistem operasional prosedur yang sudah di buat di atas kapal.
3. Kelalaian ABK deck di dalam melaksanakan pekerjaan di atas kapal.
4. Kurangnya kesadaran ABK deck dalam mematuhi peraturan perusahaan.
5. Kurangnya komunikasi dalam pelaksanaan tugas.

BATASAN MASALAH

Kurangnya kepedulian Anak Buah Kapal (ABK) deck dalam melaksanakan tugasnya dan belum berjalannya sistem prosedur yang sudah dibuat di atas kapal.

RUMUSAN MASALAH

Apa Penyebab kurang kepedulian Anak Buah Kapal (ABK) deck dalam melaksanakan tugasnya dan sistem prosedur diatas kapal tidak berjalan maksimal?

ANALISIS DATA

Kurangnya motivasi ABK deck dalam melaksanakan pekerjaannya

Kurangnya petunjuk kerja yang jelas untuk ABK deck

Kurangnya disiplin ABK deck dalam mengerjakan tugas di atas kapal

Kurangnya pengawasan dari Nakhoda dan Perwira kapal

PEMECAHAN MASALAH

Pemberian penghargaan kepada ABK deck

Pemasangan petunjuk kerja yang dapat dipahami oleh ABK deck

Pemberian sanksi disiplin bagi ABK deck yang melakukan pelanggaran dan sosialisasi system operasional prosedur

Pelaksanaan pengawasan secara intensif

DENGAN MEMBERIKAN PENGHARGAAN KEPADA ABK DECK, PEMASANGAN PETUNJUK, PEMBERIAN SANKSI DAN SOSIALISASI SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR SERTA PELAKSANAAN PENGAWASAN DAN INTENSIF, MAKA KUALITAS PELAYANAN DI ATAS KAPAL DAPAT DITINGKATKAN

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

Kapal Penumpang yaitu *passenger vessel* dimana type kapal yang dibangun secara khusus untuk mengangkut penumpang. Untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi atau melayani keperluan yang lebih luas maka Penulis mengangkat permasalahan-permasalahan yang ada di kapal *RO-RO passenger*. Penulisan makalah ini berdasarkan pengalaman penulis selama bekerja di MV. Omarrasheed sebagai Nakhoda. Adapun data kapal tempat penulis bekerja, diantaranya yaitu :

<i>Name of Vessel</i>	:	MV. Omarrasheed
<i>Call Sign</i>	:	JZGI
<i>Year Built</i>	:	1985
<i>Flag</i>	:	Indonesia
<i>IMO/MMSI</i>	:	85122117/525009229
<i>GT</i>	:	9442 T
<i>NT</i>	:	6406 T
<i>LOA</i>	:	116.04 M
<i>AIS Type</i>	:	<i>Fery/ RO-RO Passenger</i>

Pada saat bekerja di MV. Omarrasheed, Penulis mengamati beberapa fakta yang diangkat sebagai fokus permasalahan yaitu sebagai berikut :

- 1. Kurangnya kepedulian Anak Buah Kapal (ABK) deck dalam melaksanakan tugasnya, Pengambilan Data Kejadian Tanggal 17 Oktober 2021.**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain

sebagai pengguna jasa. Di MV. Omarrasheed di setiap fasilitas umum, ABK deck / Petugas harus *standby* untuk memenuhi atau melayani kebutuhan penumpang, Hal ini merupakan wujud memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang sebagai pengguna jasa.

Untuk keahlian, kecakapan, profesionalisme dan kedisiplinan dari ABK deck sangat dituntut dalam mengoperasikan kapal dengan baik. Begitu pun dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di atas kapal, ABK (Anak Buah Kapal) dituntut akan keseriusan dan ketelitiannya serta manajemen dengan kualitas yang baik. Kualitas ABK yang baik sangat menentukan kinerja dari ABK itu sendiri sehingga tugas dan tanggung jawab akan terlaksana dengan baik pula dan aman.

Namun, seringkali penulis mengamati, ABK deck yang bertugas sering tidak ada atau tidak *standby* bahkan mengabaikan tugasnya sehingga disaat penumpang membutuhkan pelayanan mereka tidak ada di tempat. Sebagai contoh ABK deck/ petugas harus *standby* di ruangan informasi selama dalam pelayaran berdasarkan jam jaganya guna memberikan informasi atau memfasilitasi penumpang yang memerlukan informasi atau sesuatu hal, seperti memerlukan perawat karena ada penumpang yang sakit tengah malam dan sebagainya, akan tetapi seringkali hal ini tidak dapat terlaksana dikarenakan ABK deck/ petugas yang berjaga di ruang informasi sering tidak berada di tempatnya untuk waktu yang lama, apalagi malam hari. Penumpang merasa kesulitan dengan hal ini dan mereka merasa tidak dilayani atau tidak mendapatkan pelayanan maksimal. Ada beberapa penumpang masih bisa memaklumi, namun tidak sedikit pula yang komplain akan masalah ini. Perlu tindakan atau solusi yang tepat untuk mengatasi agar kejadian tersebut tidak terulang lagi. Tujuannya untuk memberikan pelayanan yang optimal sehingga mencapai kepuasan penumpang dan meminimalisir keluhan dari pengguna jasa.

Begitu pula dalam hal memahami tugas Anak Buah Kapal (ABK) Omarrasheed belum maksimal terutama dibagian Alat-alat keselamatan karena dipengaruhi oleh beberapa hal:

1.1 Kurangnya Keterampilan dan Kedisiplinan Anak Buah Kapal (ABK)

Omarrasheed Dalam Mempergunakan Alat-alat keselamatan diatas Kapal.

Dari hasil penelitian yang menjadi tambahan permasalahan yang mempengaruhi kurangnya memahami tugas yang terdapat di *muster list* latihan-latihan keselamatan oleh Anak Buah Kapal (ABK) Omarrasheed yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut :

- a. Keterampilan crew kapal dalam menggunakan alat-alat keselamatan masih kurang.

Tidak dapat dihindari lagi bahwa kemampuan Anak Buah Kapal (ABK) MV. Omarrasheed dalam melaksanakan tugas-tugasnya sangat ditentukan oleh seberapa jauh mereka menguasai pengetahuan atau ilmu dan seberapa banyak pengalaman yang mereka miliki, serta berkaitan dengan tugas-tugas yang mereka miliki. Selanjutnya penguasaan ilmu pengetahuan ditentukan oleh seberapa jauh mereka mendapatkan pendidikan dan tingkat keterampilan, dan ditentukan oleh seberapa banyak mereka mendapatkan latihan-latihan. Dan data yang didasari oleh penelitian saat penulis bekerja di atas kapal, penulis melihat, masih banyak Anak Buah Kapal (ABK) Omarrasheed yang kurang disiplin dan terampil dalam menggunakan alat-alat keselamatan. Terlihat pada saat dilaksanakan latihan keadaan darurat di atas kapal, Anak Buah Kapal (ABK) tersebut masih kurang bereaksi dengan cepat pada saat mendengar alarm bahaya dan dalam menghadapi keadaan bahaya . Anak Buah Kapal (ABK) harus selalu diberikan arahan atau petunjuk terlebih dahulu akan tugasnya masing-masing.

- b. Kurangnya pelatihan-pelatihan menggunakan alat-alat keselamatan di atas kapal.

Dalam hal ini kegiatan training dari perusahaan bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku,

keterampilan dan pengetahuan dari para karyawannya Terutama karyawan Laut, sesuai dengan keinginan dari perusahaan yang bersangkutan. Dengan demikian latihan yang dimaksud adalah dalam pengertian yang luas, sehingga tidak terbatas hanya untuk mengembangkan keterampilan semata-mata, bimbingan dan lain-lain. Proses latihan-latihan dilaksanakan setelah penerimaan karyawan laut / crew kapal, sebab latihan hanya diberikan pada karyawan dan perusahaan yang bersangkutan. Memang latihan adakalanya diberikan setelah karyawan tersebut ditempatkan dan ditugaskan.

Setiap perusahaan yang menginginkan agar para karyawan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien, maka sama sekali tidak boleh meremehkan latihan ini. Memang ada beberapa karyawan yang mampu memotivasi diri sendiri untuk dapat meningkatkan kemampuan dirinya tanpa campur tangan dari perusahaan yang bersangkutan. Tapi dalam praktek jumlah karyawan yang mampu memotivasi diri sendiri adalah sangat kecil dan dapat dihitungkan dengan jari. Disamping itu kemungkinan latihan yang dilakukan oleh pribadi-pribadi kadang tidak sesuai dengan keinginan dan standarisasi perusahaan. Selain itu latihan-latihan tersebut akan membawa Anak Buah Kapal (ABK) kedalam kondisi yang sebenarnya jika keadaan tersebut benar-benar terjadi dengan latihan-latihan ini juga akan membentuk awak kapal untuk bersikap dari bertindak :

- a) Tegas dan disiplin.
- b) Kompak dalam bekerja.
- c) Tenang dan waspada.
- d) Sangat cepat dan praktis.

Dan dengan seringnya berlatih maka Anak Buah Kapal (ABK) akan makin sering menghadapi hambatan yang sebelumnya tidak terpikirkan oleh para crew kapal. Maka dengan latihan-latihan keselamatan dan latihan-latihan kebakaran yang dilaksanakan secara teratur dan terjadwal di atas kapal akan mempermudah

Anak Buah Kapal (ABK) untuk mengoperasikan alat-alat keselamatan dan alat-alat pemadam kebakaran. Tentunya dengan terampilnya awak kapal mengoperasikan alat-alat tersebut akan memperlancar operasional kapal tersebut karena setiap masuk ke pelabuhan-pelabuhan internasional, tidak ada alasan untuk menahannya karena semua persyaratan keselamatan terpenuhi. Tentunya dengan lancarnya operasional kapal, perusahaan pun akan mendapat untung yang besar.

1.2 Masih rendahnya pemahaman Anak Buah Kapal (ABK) dalam menggunakan alat-alat keselamatan.

Dengan latihan menggunakan alat-alat keselamatan maka diharapkan crew kapal dapat mampu memahami pentingnya alat-alat keselamatan dan cara pengoperasiannya. Sebab dengan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari Anak Buah Kapal (ABK) sesuai dengan keinginannya. Dalam latihan tersebut ada beberapa sasaran utama yang ingin dicapai, dimana dengan tercapainya sasaran tersebut dalam hal meningkatkan kepedulian Anak Buah Kapal (ABK) terhadap melaksanakan tugasnya dengan baik, maka kemungkinan sasaran-sasaran yang lain akan dapat dicapai pula.

Ada beberapa sasaran yang ingin dicapai dengan mengadakan latihan antara lain sebagai berikut:

- a. Pengoperasian alat-alat keselamatan diharapkan dapat lebih cepat dan lebih baik.

Dengan latihan maka salah satu sasaran yang diharapkan dapat dicapai adalah pengoperasian alat-alat keselamatan dapat dilakukan secara lebih cepat dan lebih baik. Dengan latihan tersebut maka para Anak Buah Kapal (ABK) akan diajari atau dilatih bagaimana melaksanakan pengoperasian alat-alat keselamatan secara lebih cepat dan lebih baik dari pada yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan melaksanakan petunjuk-petunjuk cara melaksanakan pekerjaan dalam pelatihan, maka diharapkan para Anak Buah Kapal (ABK)

tersebut akan dapat menyelesaikan lebih cepat dan lebih baik dari sebelumnya. Dengan memahami dalam melaksanakan tugasnya Anak Buah Kapal (ABK) tersebut lebih cepat maka sangat berguna bagi keselamatan jiwa penumpang dan seluruh crew itu sendiri di atas kapal dapat lebih terjamin keselamatannya.

- b. Peralatan keselamatan diharapkan lebih awet dan tahan lama. Dalam latihan dapat pula diajarkan bagaimana menggunakan peralatan keselamatan sehingga dapat mengurangi kerusakan. Memperpanjang umur peralatan dan sebagainya. Sebagaimana kita ketahui bahwa alat-alat keselamatan merupakan suatu investasi yang sangat penting. Sehingga penggunaan yang baik akan dapat mengurangi kerusakan dan pemeliharaan serta memperpanjang Kualitas peralatan tersebut.
- c. Angka kecelakaan diharapkan lebih kecil Dalam latihan ini maka Anak Buah Kapal (ABK) dapat mengetahui besarnya manfaat sebuah alat keselamatan sehingga dapat memahami dengan benar betapa pentingnya alat keselamatan tersebut. dengan mengetahui hal tersebut para Anak Buah Kapal (ABK) akan bekerja dengan lebih baik sehingga dapat terhindari dari segala kemungkinan hal-hal yang tidak diinginkan dalam kecelakaan kerja diatas kapal seperti: kebakaran, kebocoran, kandas, tubrukan, sehingga dapat diatasi dengan baik dan cepat.

Selanjutnya Dalam hal Pelaksanaan Latihan-latihan dan kepedulian Alat Keselamatan Yang Kurang Efektif terhadap Anak Buah Kapal (ABK) maka perlu dipersiapkan dua hal Yaitu:

Kesiapan Fisik Personil

Dari faktor psikologis yang dapat mempengaruhi kepribadian misalnya kemampuan belajar, ketrampilan dan lain-lain. Untuk rencana lebih sering diterapkan menjadi pelaut yang baik agar dapat melaksanakan tugas yang dijabatnya, maka harus mengikuti suatu pendidikan untuk mempertinggi kepribadian pelaut serta keterampilan untuk memperoleh suatu

kemampuan di dalam melaksanakan tugas-tugas di atas kapal. Karena tugas-tugas yang harus dilakukan di kapal sangat berbahaya, sehingga perlu konsentrasi diri yang tinggi dan memiliki tubuh yang sehat agar selalu siap dan tegar untuk menghadapi tugas-tugas yang berat. Seperti menghadapi cuaca menghadapi kebakaran kapal, menghadapi terjadinya tubrukan dilaut dan bahaya-bahaya lainnya. Sebab dengan memiliki fisik yang sehat dan kuat tentu akan menghasilkan suatu pekerjaan dengan baik. Oleh karena itu anak buah kapal harus menjaga ketahanan tubuh, serta dalam melaksanakan tugas senantiasa mawas diri agar terhindar dari bahaya di kapal. Dalam melaksanakan tugas di kapal sesuai dengan ketentuan konvensi *International Maritime Organization* (IMO) maka anak buah kapal harus memiliki pengetahuan keterampilan tentang bagaimana cara dan pengetahuan keterampilan untuk mengoperasikan alat-alat penolong agar dapat menyelamatkan diri orang lain dan menyelamatkan diri sendiri. Oleh karena itu para pelaut harus memiliki fisik yang sehat agar mampu melaksanakan tugas di kapal dengan baik khususnya mampu mengoperasikan alat-alat keselamatan supaya apabila terjadi musibah dapat menekan jatuhnya korban bahkan tidak akan menelan korban jiwa.

Kesiapan Mental Personil

Menjadi seorang pelaut harus siap mental untuk menghadapi tugas-tugas di kapal terutama pada saat menghadapi cuaca buruk, kebakaran maupun musibah tubrukan dan bahaya-bahaya lainnya yang mungkin terjadi. Mental adalah keseluruhan gejolak kejiwaan yang tercermin dalam sifat dan perilaku. Seseorang yang memiliki mental yang sehat ditandai dengan sifat-sifat khas antara lain mempunyai kemampuan untuk bertindak secara efisien, memiliki tujuan-tujuan hidup, memiliki regulasi dan integrasi kepribadian dan selalu tenang batinnya. Jadi kesehatan mental itu tidak hanya memanisfestir diri

dengan penempatan tanpa adanya gangguan batin saja, akan tetapi posisi pribadinya juga hannonis dan baik, didalam dirinya sendiri dan baik hannonis pula dengan lingkungannya. Dengan demikian orang yang sehat mentalnya itu dengan mudah bisa mengadakan adaptasi dan selalu aktifberpartisipasi. Dengan memiliki mental yang sehat para pelaut akan dengan mudah melaksanakan tugasnya di atas kapal, dengan mental yang sehat anak buah kapal mampu mengoperasikan sekoci penolong dengan tertib, sehingga sekoci penolong dengan mudah dapat di area ke laut dengan cepat dan aman sesuai dengan rencana. Dengan mental yang sehat anak buah kapal akan mempunyai kemampuan untuk bertindak pada saat menghadapi musibah, semua alat-alat penolong dengan mudah dapat dioperasikan, sehingga pertolongan yang diberikan kepada semua awak kapal dapat segera teratasi dengan mudah.

Karena kepribadian dan ketenangan tersebut tidak terdapat pada anak buah kapal, sehingga anak buah kapal tidak dapat menjalankan tugas dengan baik. Oleh sebab itu ketenangan bagi diri masing-masing individu anak buah kapal sangat diperlukan untuk mampu melaksanakan tugas mengoperasikan alat-alat penolong dengan tertib dan lancar.

2. Belum berjalannya *system operasional prosedur* yang sudah dibuat di atas Kapal, Pengambilan Data Tanggal 27 Mei 2022.

Setiap orang yang bekerja di laut khususnya di bidang pelayaran pasti sangat mengharapkan dapat menjalankan aktivitas dengan selamat tidak satupun musibah apalagi sampai harus kehilangan nyawa yang diharapkan akan terjadi. Tetapi tidak bisa kita pungkiri juga bahwa resiko bekerja di atas laut sangat besar dibanding kita bekerja di darat. Namun segala resiko itu bisa diminimalkan apabila kita tanggap akan prosedur keadaan darurat, tidak panik dan setiap personil yang ada di kapal mengerti dan tanggap akan tugas masing-masing saat terjadi keadaan darurat sesuai dengan rencana tanggap darurat.

(Emergency Response Plan)

Termasuk di dalamnya adalah penggunaan seragam dan atributnya. Seragam merupakan seperangkat pakaian standar beserta atributnya yang dikenakan oleh ABK deck dan karyawan lainnya sewaktu beraktifitas diatas kapal. Seragam dibuat secara khusus dalam hal desain, warna dan atribut yang menjadi ciri bahwa yang mengenakan seragam tersebut adalah ABK deck / petugas atau karyawan dari MV. Omarrasheed. Setiap karyawan atau ABK deck yang bertugas di atas kapal wajib menggunakan seragam tersebut sebagai identitas diri yang legal sebagai bagian dari aturan yang telah ditetapkan perusahaan. Selain itu penumpang tidak keliru dalam memperoleh informasi maupun bantuan yang diperlukan oleh penumpang selama berada di atas kapal.

Namun, penulis mengamati ada beberapa ABK deck yang tidak menggunakan seragam yang telah ditetapkan perusahaan saat bekerja atau melayani penumpang. Sebagai contoh ABK deck yang bekerja di dapur untuk memasak bagi keperluan crew dan penumpang seringkali tidak menggunakan baju seragam khusus untuk bekerja di dapur / memasak (seragam koki), mereka hanya menggunakan pakaian harian biasa bahkan menggunakan *wearpack*, juga dengan pelayan kelas room passenger tidak menggunakan pakaian seragam untuk menerima dan melayani makan para penumpang. Ketidak disiplin ABK deck terhadap peraturan atau SOP kerja ini sering terulang setiap harinya. Hal ini dapat menimbulkan image jelek dari penumpang atau bahkan menimbulkan kebingungan atau kekeliruan dari penumpang. Bahkan yang lebih parah seringkali mereka bertanya atau mendapatkan informasi salah dari orang yang bukan ABK deck atau petugas karena tidak dapat membedakan mana petugas atau ABK deck. Bahkan beberapa kali ada penumpang yang tertipu dengan pihak lain yang mengatasnamakan sebagai ABK atau petugas kapal. Perlu tindakan khusus untuk mengatasi kejadian tersebut agar tidak berdampak pada kerugian besar penumpang dan tidak menimbulkan masalah besar di kemudian hari. Penggunaan seragam merupakan salah satu peraturan atau prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh setiap ABK kapalmaupun petugas yang bekerja di atas kapal sebagai identitas pelayanan publik.

Dari fakta tersebut penulis mengamati masalah yang terjadi. Salah satu yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah motivasi yang dapat menimbulkan semangat. Termasuk ABK deck yang memiliki jadwal kerja yang padat di atas kapal terkadang mengalami kejenuhan atau kelelahan selepas menjalankan

pekerjaan. Faktor lainnya yaitu kontrak kerja yang terlalu lama membuat kejenuhan yang sangat menurunkan motivasi kerja ABK deck di atas kapal. Dari menurunnya motivasi, ABK kadang kehilangan konsentrasi dalam bekerja, cepat murung dan mudah mengalami kelelahan. Disini dibutuhkan peran Perwira untuk menumbuhkan semangat dan motivasi ABK deck agar lebih giat dan bersemangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Menurunnya motivasi kerja ABK deck sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja ABK deck sehingga sangat rentan sekali terjadi kesalahan dan kelalalaian dalam bekerja.

Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya. Prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan dan pekerjaan di atas kapal. Dapat diartikan pula Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang. Maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

Permasalahan yang terjadi di atas kapal adalah ABK deck tidak serius dalam menjalankan prosedur kerja dan peraturan-peraturan yang berlaku di atas kapal sehingga seringkali terjadi kesalahan-kesalahan yang dapat menghambat pekerjaan. Apabila pekerjaan terhambat maka akan membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikannya dan keterlambatan waktu tersebut tidak sesuai dengan rencana kerja yang telah ditentukan. Dari berbagai macam hambatan tersebut maka dapat menimbulkan komplain dari penumpang sebagai pengguna jasa karena merasa tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal dari ABK deck. Apabila semakin banyak komplain dari penumpang, maka akan menurunkan kepercayaan penumpang untuk menggunakan jasa lagi dan akan menimbulkan kerugian terhadap perusahaan jika terjadi penurunan jumlah penumpang yang drastis.

B. ANALISIS DATA

1. Kurangnya Kepedulian ABK dalam Melaksanakan Tugasnya

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi pemerintah atau non pemerintah / perusahaan. Sistem transportasi laut dalam era globalisasi sekarang ini terus berkembang sangat pesat. Kebutuhan memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas adalah sangat penting, mengingat peran yang sangat besar dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia adalah aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena itu keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusianya. Demikian halnya diatas kapal MV. Omarrasheed dimana ABK khususnya ABK deck sangat berpengaruh dalam menentukan pekerjaan diatas kapal. Sumber daya manusia yang berkinerja dengan baik akan memudahkan perusahaan untuk mencapai visi, misi dan tujuannya, faktor sumber daya manusia yang baik ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan diatas kapal. Oleh karena itu kelancaran transportasi laut dengan kapal harus benar-benar dipastikan beroperasi dengan baik dalam artian laik laut. Dimana sumber daya manusia yang menagaginya tidak dapat diabaikan yaitu awak kapal itu sendiri.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai Anak Buah Kapal di maka dituntut akan keseriusan dan ketelitian serta manajemen dengan kualitas yang baik. Karena untuk keahlian, kecakapan, profesionalisme dan kedisiplinan dari ABK deck sangat mempengaruhi dalam mengoperasikan kapal dengan baik. Kualitas ABK yang baik sangat menentukan kinerja dari ABK itu sendiri sehingga tugas dan tanggung jawab akan terlaksana dengan baik pula dan aman.

Dari permasalahan tersebut penulis mencari dua penyebab yang mengakibatkan menurunnya kepedulian Anak Buah kapal (ABK) deck pada khususnya sebagai operator yang berperang penting dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa, diantaranya yaitu :

a. Kurangnya motivasi ABK Deck dalam melaksanakan pekerjaannya

Kurangnya motivasi ABK (Anak Buah Kapal) deck dalam melaksanakan prosedur kerja yang berlaku di atas kapal sebagai salah satu permasalahan yang dapat mempengaruhi lancarnya pengoperasian kapal.

Belum adanya sistem pendukung untuk mengukur hasil kerja Anak Buah Kapal (ABK) sehingga akan menimbulkan beberapa permasalahan seperti kurangnya motivasi Anak Buah Kapal. Jika hal ini terjadi maka sering terjadi kecelakaan kerja yang dialami oleh Anak Buah Kapal. Kadang Anak buah kapal (ABK) dalam menjalankan suatu pekerjaan hanya mengikuti rutinitas dan *daftar kerja* yang ada, tidak ada inisiatif kreatifitas dan gairah untuk memfokuskan diri dalam bekerja, sehingga mengakibatkan menurunnya semangat dalam melaksanakan setiap pekerjaannya. Hal ini dapat diketahui dari perubahan sikap yang dapat diamati dari Anak buah kapal (ABK) deck yaitu sulit untuk diajak bekerja sama, selalu mengeluh tentang hal sepele, tidak tepat waktu dalam memulai pekerjaan, selalu meninggalkan tugas pelayanan pada saat jam kerja, sehingga saling menyalahkan, tidak mematuhi peraturan dan tidak mengikuti SOP yang telah ditetapkan / prosedur kerja di atas kapal. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas kerja Anak Buah Kapal (ABK) deck sangat perlu dilakukan secara terus menerus.

b. Kurangnya Petunjuk Kerja yang Jelas untuk ABK Deck

Struktur organisasi di kapal terdiri dari seorang Nakhoda selaku pimpinan umum di atas kapal dan Anak Buah Kapal yang terdiri dari para perwira kapal dan bawahan (*Subordinate Crew*) sesuai dengan UU No. 21 Tahun 1992 dan juga pasal 341 b KUHD dengan tegas menyatakan bahwa Nakhoda adalah pemimpin kapal dengan berbagai defenisi.

Tugas seseorang Master atau Nakhoda adalah untuk mengatur seluruh Perwira dan Anak Buah Kapal (ABK) agar mereka bekerja sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh ISM Code dari Perusahaan Pelayaran. Maka untuk Tugas dan Kewajiban Anak Buah Kapal (ABK) yang sudah

diatur dalam peraturan tersebut harus dilaksanakan seperti pembagian jam kerja, tugas jaga, libur, makan dan jam lembur.

Tugas dan kewajiban Anak Buah Kapal (ABK) diatur dalam suatu Petunjuk Kerja atau Prosedur Kerja. Petunjuk kerja adalah suatu standar/ pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi/ perusahaan. Petunjuk kerja merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Petunjuk kerja bertujuan antara lain sebagai fungsi untuk memperjelas wewenang dan tanggung jawab seorang pekerja. Setiap pekerjaan di atas kapal memiliki karakteristik yang berbeda-beda. ABK deck yang bekerja di atas kapal diantaranya ada yang baru pertama kali bekerja di kapal penumpang. Setiap melakukan pekerjaan, ABK deck tersebut terlihat bingung dan banyak bertanya mengenai prosedur pengerjaannya. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pengarahan atau petunjuk kerja yang semestinya diberikan sebelum menjalankan pekerjaan. Minimal ABK deck diberikan pengarahan dalam pertemuan-pertemuan yang rutin seperti *master review* dan *safety meeting* atau sekedar tatap muka dengan Nakhoda serta perwira yang di dalam nya membahas pekerjaan yang akan dikerjakan, petunjuk pengerjaannya, maksud dari setiap instruksi dan bertukar pikiran mengenai kendala-kendala yang sering dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun karena padatnya jadwal kerja dan beberapa ABK deck kadang belum siap pada saat kapal akan beroperasi membuat agenda meeting tidak berjalan dengan baik.

2. Belum Berjalannya Sistem Prosedur yang Sudah dibuat di Atas Kapal

Dari permasalahan tersebut penulis mencari penyebab yang mengakibatkan pekerjaan dilaksanakan tidak sesuai dengan prosedur sebagai berikut :

a. Kurangnya Disiplin Anak Buah Kapal (ABK) Deck dalam Mengerjakan Tugas di Atas Kapal

Untuk mempertahankan kualitas pelayanan akan sangat dituntut adanya daya saing, kinerja dan mutu yang bagus dari Sumber Daya Manusia

dalam hal ini Anak Buah Kapal itu sendiri. Menggerakkan dan mengendalikan awak kapal agar mau bekerja sesuai dengan harapan yaitu dengan melalui disiplin awak kapal. Disiplin merupakan proses pelatihan pikiran dan karakter, yang meningkatkan kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan menumbuhkan ketaatan atau kepatuhan terhadap tata tertib atau nilai tertentu. Disiplin berhubungan dengan pengendalian diri supaya dapat membedakan mana hal yang benar dan mana hal yang salah sehingga dalam jangka panjang diharapkan bisa menumbuhkan perilaku yang bertanggung jawab. Namun kelalaian yang terjadi di atas kapal sebagian besar disebabkan karena kurang disiplin ABK deck dalam mengerjakan tugas. Misalnya ketidaktepatan waktu ABK deck, sering mengabaikan prosedur kerja padahal ABK deck sudah mengetahui secara rinci prosedur dan peraturan yang berlaku di atas kapal. Disiplin merupakan perasaan taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang dipercaya termasuk melakukan pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya. Jadi tanpa disiplin terhadap peraturan dalam menjalankan tugas yang diberikan, maka pekerjaan tidak akan berjalan dengan baik dan akan menimbulkan masalah yang menghambat selesainya pekerjaan di atas kapal.

Disiplin yang baik pada hakekatnya akan tumbuh dan terpancar dari hasil kesadaran manusia. Disiplin yang tidak bersumber dari hati nurani manusia akan menghasilkan disiplin yang lemah dan tidak bertahan lama. Umumnya disiplin kerja dapat terlihat apabila pegawai teratur dan tepat waktu, jika mereka berpakaian rapi ditempat kerja, jika mereka menggunakan perlengkapan kantor dengan hati-hati, jika mereka menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dengan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan oleh atasan atau instansi dan jika mereka menyelesaikan pekerjaan dan semangat kerja. Disiplin kerja yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja.

b. Kurangnya Pengawasan dari Perwira dan Nakhoda Kapal

Peraturan yang berlaku di atas kapal terkadang hanya menjadi suatu norma yang di ketahui oleh seluruh ABK deck namun belum bisa dipraktikkan

pada saat menjalankan tugas dan tanggung jawab di atas kapal. ABK deck sebagai bawahan yang diberikan tugas oleh Perwira, tidak menutup kemungkinan untuk melakukan kesalahan atau kelalaian karena beberapa faktor. Namun sebagai satu kesatuan tim di atas kapal, hendaknya dapat saling mengingatkan satu sama lain. Ada beberapa ABK deck yang bekerja masih dengan peraturannya sendiri atau semaunya, maka disini sangat dibutuhkan peran Nakhoda sebagai pemimpin tertinggi di atas kapal dan mualim-I sebagai Perwira sebagai kepala kerja yang bertanggung jawab atas kelancaran pekerjaan di atas kapal. Dan Salah satu kesulitan terbesar yang dihadapi Nakhoda, terutama kalau Nakhoda yang masih muda usia adalah mendisiplinkan para perwiranya. Di satu pihak Nakhoda perlu kerja sama yang tulus dari para perwira untuk menjamin efisiensi pengoperasian kapal, di pihak lain ia harus menegaskan bahwa peraturan sikap dan disiplin akan diberlakukan lebih keras terhadap perwira dibanding bawahan. Hal inilah yang kadang ABK merasa tidak perlu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya diatas kapal karena perwira yang merupakan pendelegasian dari Nakhoda tidak ketat dalam mengawasi ABK . Selain itu perwira juga terkadang lebih sibuk mengurus kepentingan pribadinya ketimbang mengurus tanggung jawabnya sebagai perwira jaga.

Karena Nakhoda sebagai pemegang kewibawaan umum maka semua orang yang berada di atas kapal tanpa terkecuali harus taat dan patuh kepada perintah-perintah Nakhoda demi terciptanya keamanan dan ketertiban di atas kapal. Tidak ada suatu alasan apapun untuk menentang perintah Nakhoda sepanjang perintah itu tidak menyimpang dari peraturan perundang undangan. Karena setiap penentangan terhadap perintah Nakhoda yang demikian itu merupakan pelanggaran hukum sesuai dengan pasal 459 dan 460 KUH, Pidana serta pasal 118 UU No. 21 Tahun 1992.

Berdasar aturan yang telah ditetapkan dalam UU di atas maka tugas seorang *Master* atau Nakhoda adalah untuk mengatur seluruh Perwira dan Anak Buah Kapal (ABK) agar mereka bekerja sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh ISM Code dari Perusahaan

C. PEMECAHAN MASALAH

1. Kurangnya Kepedulian ABK Deck dalam Melaksanakan Tugasnya

Untuk meningkatkan motivasi ABK deck dalam melaksanakan prosedur kerja di atas kapal *RO-RO Passenger*, maka penulis mencari pemecahan Masalah tersebut diantaranya yaitu :

a. Pemberian Penghargaan Kepada ABK Deck

Penghargaan (*reward*) adalah usaha menumbuhkan perasaan diterima (diakui) di lingkungan kerja, yang menyentuh aspek kompensasi dan aspek hubungan antara para pekerja yang satu dengan yang lainnya". Perwira mengevaluasi hasil kinerja ABK deck baik secara formal maupun informal. Penghargaan adalah ganjaran atau balas jasa yang diberikan untuk memotivasi para ABK deck agar produktivitasnya tinggi. Suatu penghargaan dapat diartikan sebagai imbalan yang diberikan dalam bentuk material dan non material yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada agar mereka dapat bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan perusahaan, dengan kata lain pemberian penghargaan dimaksudkan untuk meningkatkan produktivitas seluruh *crew* dan mempertahankan *crew* yang berprestasi agar tetap berada dalam perusahaan. Pemberian sistem penghargaan dimaksudkan sebagai dorongan agar *crew* mau bekerja dengan lebih baik dan membangkitkan motivasi sehingga dapat mendorong *crew* menjadi lebih baik.

Dalam pelaksanaan kerja di atas kapal, untuk meningkatkan motivasi kerja ABK deck maka Nakhoda dan Perwira memberikan motivasi berupa penghargaan dalam bentuk pujian maupun promosi jabatan bagi ABK deck yang berprestasi dan taat dalam melaksanakan prosedur kerja di atas kapal. Pujian merupakan salah satu bentuk penghargaan yang dapat diberikan secara langsung oleh Nakhoda dan Perwira agar ABK deck memiliki motivasi kerja yang tinggi. Pada di atas kapal Nakhoda dan Perwira melakukan pengamatan secara langsung bagaimana kinerja ABK deck di atas kapal, memperhatikan bagaimana cara kerjanya dan kecekatannya dalam melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasan.

Terutama dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang yang diamati oleh Mualim I sebagai kepala kerja. Penilaian terhadap ABK deck dilihat dari sehari-hari dalam melaksanakan kerja. Setelah melakukan pengamatan dan penilaian maka Mualim I dapat memberikan masukan kepada Nakhoda mengenai kinerja dan prestasi kerja dari ABK deck tersebut kepada Perusahaan. Hal ini dilakukan agar Perusahaan memberikan kebijaksanaan berupa promosi jabatan maupun peningkatan ijazah melalui diklat-diklat kepelautan.

Diharapkan dengan memberikan penghargaan secara langsung maupun tidak langsung kepada ABK deck, maka akan menumbuhkan motivasi kerja terhadap ABK deck dan menjadi contoh bagi ABK deck yang lain jika ada beberapa diantaranya yang memberikan kinerja yang baik. Jika hal ini dapat dipertahankan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan di kapal penumpang.

b. Pemasangan Petunjuk Kerja yang Dapat Dipahami oleh ABK Deck

Permasalahan di atas kapal yang dialami oleh ABK deck yaitu kurangnya petunjuk kerja yang jelas oleh ABK deck. Nakhoda dan Perwira telah memberikan pengarahan dan penjelasan dengan briefing secara berkala mengenai pekerjaan yang akan dilakukan dan mengenai pelayanan di kapal penumpang tersebut. Akan tetapi, beberapa ABK deck ada yang tidak kurang memahami tugasnya secara detail. Terkadang dalam melakukan tugas atau pelayanan di atas kapal, ABK deck kebingungan mengenai prosedur awal yang harus dilakukan. Untuk mengatasi hal-hal tersebut maka Mualim I membuat petunjuk kerja yang jelas dan terperinci kemudian ditempel atau dipasang ditempat-tempat yang mudah dilihat atau dijangkau oleh ABK deck. Hal ini dilakukan agar ABK deck dapat melihat petunjuk kerja tersebut setiap waktu dengan mudah pada saat tugas atau perintah diberikan.

Pada saat pelaksanaan kerja di atas kapal, Perwira hanya memberikan pengarahan dan tidak sempat menjelaskan secara rinci prosedur kerja yang harus dilakukan kepada setiap ABK deck. Perwira memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing di atas kapal seperti halnya ABK deck.

Dengan dipasangnya petunjuk kerja tersebut ABK deck tidak perlu bertanya secara terperinci setiap prosedur kerja dari setiap pekerjaan yang diberikan. Selain itu, pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat dengan mengacu kepada prosedur tersebut. Diharapkan dengan solusi tersebut ABK deck akan menjalankan setiap tugas dan perintah yang diberikan dengan baik. Selain itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang sebagai pengguna jasa di MV. Omarrasheed

2. Tidak Berjalannya Sistem Prosedur yang Sudah dibuat di Atas Kapal

Untuk meningkatkan pelaksanaan sistem prosedur yang sudah dibuat di atas kapal, maka penulis mencari dua pemecahan yaitu sebagai berikut :

a. Pemberian Sanksi Disiplin Bagi ABK Deck yang Melakukan Pelanggaran dan sosialisasi sistem prosedur operasional.

Sanksi merupakan suatu hukuman yang dijatuhkan kepada seseorang karena terjadi pelanggaran yang dilakukan orang tersebut. Dalam hal ini, sanksi yang diberikan di atas kapal yaitu kepada ABK deck yang terbukti melakukan pelanggaran dan menghambat pekerjaan yang semesti dapat dilakukan dengan baik. Fungsi dari pada sanksi tersebut agar si pelaku dalam hal ini ABK deck yang tidak disiplin dalam menjalankan peraturan maupun sistem dan prosedur kerja di atas kapal agar jera dan tidak mengulangi kesalahannya baik kesalahan yang sama maupun kesalahan yang berbeda. Semakin berat kesalahan yang dilakukan maka akan semakin berat sanksi yang diberikan.

Di atas kapal, sanksi tegas yang diberikan oleh Nakhoda maupun Perwira melihat pelanggaran yang dilakukan oleh ABK deck, awalnya diberikan teguran secara halus dan diberikan pengarahan yang baik mengenai cara kerja yang benar serta pentingnya menjalankan peraturan yang berlaku diatas kapal. Namun, jika tetap diacuhkan oleh ABK deck tersebut dan dikemudian hari masih terjadi pelanggara yang disengaja maupun yang tidak disengaja, maka Nakhoda dan Perwira memberikan teguran dan peringatan yang keras. Hal ini dilakukan karena kesalahan kecil yang terjadi sangat mempengaruhi pekerjaan. Mengakibatkan pelayanan kepada

penumpang tidak dapat dilakukan dengan maksimal. Komplain terus berdatangan kepada pihak kapal karena kelalaian tersebut. Selain dengan peringatan yang keras, Nakhoda dan Perwira memberikan penyuluhan untuk meningkatkan kepedulian ABK deck akan perlunya melaksanakan kerja sesuai dengan sistem dan prosedur di kapal penumpang. Langkah terakhir apabila ABK deck tersebut tidak dapat ditangani dan diberikan sanksi dengan teguran halus maupun teguran yang tegas maka Nakhoda selaku pimpinan tertinggi di atas kapal wajib melaporkan ke pihak Perusahaan agar Pihak Perusahaan memberikan sanksi yang tepat. Sanksi tersebut berupa pemutusan kontrak kerja untuk sementara maupun untuk seterusnya.

Kedisiplinan ABK deck di dalam menjalankan tugas-tugasnya di atas kapal merupakan syarat mutlak demi terciptanya kelancaran pengoperasian kapal secara menyeluruh. Banyak sekali manfaat yang dapat dipetik dari ABK yang disiplin di dalam bekerja, seperti pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Selain itu, kedisiplinan ABK dek juga menghindarkan dari sejumlah kecelakaan terkait dengan pekerjaan di atas kapal.

Nakhoda dan Perwira dapat memberikan sosialisasi mengenai pentingnya disiplin ABK deck terhadap prosedur kerja. Nakhoda dan Perwira harus melakukan pembinaan secara langsung terhadap pengawas maupun para perwira di kapal untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran terhadap pelaksanaan disiplin terhadap prosedur kerja. Pembinaan-pembinaan yang harus dilakukan berupa pelaksanaan sosialisasi mengenai kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan kemudian melakukan tanya jawab seputar prosedur kerja, yang dinilai masih terasa asing bagi ABK deck yang belum berpengalaman. Pemberian contoh bagaimana cara membuat atau melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur dan akibatnya kalau tidak melaksanakan prosedur kerja tersebut. Dengan demikian akan meningkatkan kesadaran dan disiplin atas pentingnya manajemen prosedur kerja tersebut sehingga dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab seperti sebelum melakukan pekerjaan terlebih dahulu mengadakan *Tool Box Meeting* dan pengisian *check list form* sebagai laporan pengawasan dalam pelaksanaan prosedur kerja tersebut.

Selain itu, untuk meningkatkan kedisiplinan ABK deck hendaknya Nakhoda memberikan sanksi atau hukuman bagi ABK deck yang melanggar dan memberikan penghargaan berupa promosi jabatan ke Perusahaan bagi ABK deck yang memiliki kinerja baik serta berprestasi.

Tolak ukur untuk kedisiplinan kerja awak kapal diantaranya yaitu :

- 1) Kepatuhan terhadap jam kerja, instruksi dari atasan serta pada peraturan dan tata tertib yang berlaku
- 2) Berpakaian baik di tempat kerja dan menggunakan alat-alat pelindung (alat-alat keselamatan kerja) saat menjalankan pekerjaan di atas kapal apabila pekerjaan tersebut berbahaya.
- 3) Menggunakan dan memelihara peralatan yang ada di atas kapal dengan penuh hati-hati dan tanggung jawab
- 4) Bekerja sesuai dengan cara-cara kerja (prosedur) yang telah ditentukan

Manfaat dari meningkatkan kedisiplinan ABK dek dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di atas kapal agar dapat menumbuhkan kesadaran ABK deck tentang pentingnya bekerja sesuai dengan prosedur. Dalam melakukan pembinaan terhadap ABK deck, kadang masih ada ABK deck yang masih menganggap remeh masukan atau saran dari Nakhoda atau Perwira di atas kapal. Maka dalam hal ini, terpaksa Nakhoda sebagai pemegang wewenang tertinggi di atas kapal harus memberikan sanksi bagi ABK deck yang masih melakukan pelanggaran dengan sengaja atau tidak sengaja.

Selain itu, peningkatan kedisiplinan dapat dilakukan dengan memberikan motivasi. Dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan suatu model usaha dalam menggerakkan dan mengarahkan ABK deck agar dapat melaksanakan tugasnya masing-masing dalam mencapai sasaran dengan penuh kesadaran, semangat dan bertanggung jawab. Motivasi mempengaruhi kerja seseorang sebesar 80% sehingga dapat dikatakan bahwa motivasi adalah faktor penting bagi keberhasilan kerja

b. Pelaksanaan Pengawasan Secara Intensif

Tindakan yang tepat untuk mengatasi kelalaian ABK deck yaitu hendaknya Pengawasan Nakhoda dan perwira selalu mengontrol pekerjaan yang dilakukan oleh ABK deck sehingga disaat ada ABK deck yang melanggar prosedur kerja dan peraturan di atas kapal, Nakhoda dan Perwira dapat segera menegur atau memperingati ABK deck tersebut. Teguran itu bersifat mengingatkan dan apabila masih tetap diabaikan maka Nakhoda dan Perwira berhak memberika sanksi.

Pengawasan adalah proses untuk mengamati secara terus menerus pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana kerja yang sudah disusun dan mengadakan koreksi jika terjadi kesalahan. *Controlling* atau pengawasan merupakan fungsi manajemen dimana ABK deck yang sudah memiliki tugas, wewenang dan menjalankan pelaksanaannya perlu dilakukan pengawasan agar berjalan sesuai dengan tujuan dan target kerja yang telah ditentukan.

Fungsi utama daripada pengawasan adalah ditujukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas untuk mencapai tujuan, atau dengan kata lain adalah menilai dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Pada dasarnya tujuan pengawasan secara tidak langsung dapat dicermati dari batasan pengertian pengawasan tersebut, yakni suatu upaya melakukan perbaikan-perbaikan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Namun secara rinci tentang tujuan dari kegiatan pengawasan dalam sebuah manajemen adalah :

- 1) Pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan, prosedur dan perintah yang telah ditetapkan.
- 2) Hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
- 3) Sarana yang ada dapat didayagunakan secara efektif dan efisien.
- 4) Diketahui kelemahan dan kesulitan pekerjaan untuk dicari jalan perbaikannya.

Pengecekan secara langsung oleh Nakhoda dan Perwira dimaksudkan bukan untuk mencari kesalahan ABK deck, akan tetapi untuk membantu

ABK dek dalam melaksanakan peraturan perusahaan. Nakhoda dan Perwira dalam melaksanakan pengecekan secara langsung seperti dilaksanakannya program internal audit langsung ke kapal harus ditingkatkan lagi dengan memberikan petunjuk penyelesaian atas semua ketidaksesuaian yang dijumpai selama pengawasan. Setelah itu memberikan saran-saran, memberikan petunjuk cara penyelesaiannya dan selanjutnya mengadakan *meeting* yang dihadiri oleh semua ABK deck untuk meningkatkan kesadaran dan disiplin semua ABK deck sehingga Nakhoda dan Perwira tidak mengalami kesulitan dan mendapatkan dukungan dari semua ABK deck dalam menyelesaikan masalah yang timbul.

Pengawasan yang dilakukan oleh Nakhoda dan Perwira terhadap ABK saat melaksanakan pekerjaan di atas kapal agar dapat saling mengingatkan apabila ada ABK deck yang bekerja tidak sesuai dengan petunjuk atau peraturan yang berlaku. Nakhoda atau Perwira harus selalu melakukan pengawasan apabila terjadi penyimpangan atau kesalahan dalam melaksanakan prosedur kerja yang dilakukan oleh ABK deck. Hal ini memerlukan perhatian penuh dari Nakhoda atau Perwira karena selain harus fokus pada tugasnya, mereka juga harus melakukan pengawasan yang efektif terhadap ABK deck.

Pengalaman penulis dalam melaksanakan pengawasan langsung terhadap ABK dek yaitu ikut terlibat langsung terhadap tugas apa yang kita berikan kepada ABK sehingga ABK yang bersangkutan mempunyai penilaian yang positif bahwa jangan sampai saya yang hanya seorang ABK sedangkan Nakhoda saja melakukan apa yang harus saya lakukan terhadap tugas yang diberikan, dengan cara begini maka tugas yang kita berikan ke ABK deck akan berjalan lancar.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pemecahan masalah didukung oleh fakta-fakta yang ada maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kurangnya kepedulian Anak Buah Kapal (ABK) terutama ABK deck pada khususnya, disebabkan oleh kurangnya motivasi ABK itu sendiri dalam melaksanakan pekerjaannya dan kurangnya petunjuk kerja yang jelas untuk Anak Buah Kapal (ABK) itu sendiri sehingga perlu dilakukan :
 - a. Familirisasi *System Operasional Prosedur* yang sudah dibuat oleh pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kedisiplinan Anak Buah Kapal (ABK) dalam melaksanakan tugasnya yang mana hal tersebut disertai dengan pengawasan oleh perwira kapal dan Nakhoda.
 - b. Dilakukan evaluasi peningkatan performance terhadap Anak Buah Kapal (ABK) sesuai dengan kapalnya serta awak kapal harus dilengkapi *sertificate Crowd and Crisis management (CCM)* pada khususnya kepada crew kapal *RO-RO Passenger* .
2. Dari pihak perusahaan memberikan penghargaan, promosi jabatan dan meningkatkan hal – hal sosial bagi abk yang berprestasi dan memberikan sanksi bagi abk yang tidak berprestasi sesuai dengan aturan dari perusahaan, agar mereka nantinya dapat bekerja dengan motivasi yang tinggi dan bisa membangkitkan semangat kerja abk yang lain menjadi lebih baik.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka penulis memberikan saran kepada berbagai pihak sebagai berikut :

1. Ditujukan kepada Nakhoda Dan Mualim I.

- a. Nakhoda mengadakan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan latihan secara berkala diatas yang telah dibuat oleh perusahaan, mengadakan *safety meeting* minimal sekali sebulan agar dapat meningkatkan Kedisiplinan kerja Anak Buah Kpal (ABK) dalam melaksanakan tugasnya dengan baik.
- b. Agar Mualim I sebagai perwira senior diatas kapal memasang petunjuk kerja yang jelas di tempat-tempat yang dapat dijangkau atau dilihat oleh Anak Buah Kapal (ABK) agar dapat lebih mudah menjalankan tugas dan perintah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2. Perusahaan Pelayaran.

- a. Memberikan bantuan dan kesempatan kepada abk yang berprestasi untuk mengikuti pelatihan-pelatihan dan kursus-kursus kepelautan guna meningkatkan keterampilan dan kualitas kerja.
- b. Memperhatikan kesejahteraan kepada keluarga abk dengan memberikan Tunjangan Sosial berupa BPJS Kesehatan, Asuransi dan fasilitas lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Faustino Cardoso Gomes, Manajemen Sumber Daya, Andi Yogyakarta, 2003
- Istopo, Capt, (1999), Kamus Istilah Pelayaran Dan Ensiklopedi Maritim, penerbit :
Corp Alumni Akademi Ilmu Pelayaran (AIP), Jakarta.
- Keselamatan pelayaran kapal *RO-RO Passenger* 2018, Edaran Kementerian perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Direktorat Perkapaln dan Kepelautan.
- Keputusan Menteri Perhubungan, KM 70 Tahun 1998 Tentang Pengawakan Kapal Niaga.
- Peraturan No.5 / 1964, Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut.
- Raharjo, Joko, Drs, (2013), Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Platinum, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregodius Chandra, (2005), Service, Quality & Satisfaction, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2006), Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

**PROSEDUR PERSIAPAN EMBARKASI
PENUMPANG**

MV. OMARRASHEED

- Persiapan Embarkasi Penumpang.

Setelah kapal sandar dengan baik, Mualim I dan Perwira Dek lainnya di bawah pengawasan Nakhoda bertanggung jawab memastikan/memeriksa kesiapan kapal untuk embarkasi penumpang.

Hal-hal yang perlu di perhatikan adalah sebagai berikut:

1. Memastikan bahwa seluruh deck kapal sudah dibersihkan dan dicuci.
2. Memastikan bahwa ruang penumpang (saloon) dan fasilitasnya dalam keadaan bersih dan siap untuk dipergunakan oleh penumpang.
3. Memastikan dan memeriksa seluruh Sarana sanitari telah dibersihkan.
4. Memastikan seluruh Ventilasi kapal dan AC bekerja dengan baik.
5. Memastikan bahwa tangga dermaga telah terpasang dengan baik sebelum dipergunakan dengan dibantu oleh petugas darat.
6. Memastikan bahwa seluruh awak kapal telah siap pada posisinya masing-masing untuk menangani Embarkasi dan mengatur penerimaan penumpang. Bilamana persiapan belum memadai/siap, segera lengkapi kekurangannya, sementara itu Mualim I menghubungi petugas di darat untuk menahan penumpang agar tidak naik ke kapal.
7. Bilamana semua persiapan telah terlaksana dengan baik, konfirmasi dengan petugas darat untuk menaikkan penumpang.
8. Pelaksanaan Embarkasi penumpang dilaksanakan sesudah pemuatan barang kargo selesai dilaksanakan dengan baik, dan harus mendapat persetujuan dari Mualim I.

KALLA LINES

PT BUMI LINTAS TAMA
MV. OMARRASHEED



PT. BUMI LINTAS TAMA

PROSEDUR PELAKSANAAN PELAYANAN EMBARKASI PENUMPANG

MV. OMARRASHEED

- Pelaksanaan Pelayanan Embarkasi.

1. Mualim I bertindak memimpin seluruh awak kapal yang bertugas untuk menerima penumpang di atas kapal
2. Setiap penumpang yang masuk ke kapal harus diberikan petunjuk yang Jelas dan sopan untuk menempati posisi yang sudah ditentukan sesuai dengan tiket yang dimiliki masing-masing.
3. Selama penumpang naik ke atas kapal harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Penumpang yang membawa senjata tajam atau senjata api (anggota ABRI) wajib menitipkan senjatanya kepada Nakhoda kapal.
 - b. Penumpang wanita yang sedang hamil harus menunjukkan surat keterangan dari dokter.
 - c. Terhadap calon penumpang yang sudah dikenal mempunyai reputasi buruk harus diberi perhatian khusus.
4. Setelah selesai menerima penumpang, lakukan persiapan untuk berlayar Sesuai prosedur persiapan operasi / berlayar.

KALLA LINES
PT BUMI LINTAS TAMA
MV. OMARRASHEED

**PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG
SELAMA PELAYARAN**

MV. OMARRASHEED

- **Pelayanan Penumpang Selama Pelayaran.**
- 1. Setelah kapal meninggalkan pelabuhan maka pada kesempatan pertama harus diumumkan melalui audio (public address) dan secara visual semua peraturan yang penting yang harus dipatuhi selama pelayaran. Perwira jaga anjungan bertanggung jawab untuk melaksanakan ini.
- 2. Selama pelayaran Perwira Jaga Anjungan memimpin pengawasan penumpang selama pelayaran.
- 3. Memberikan penerangan kepada para penumpang tentang keselamatan, baik secara audio atau secara visual/TV.
- 4. Selama berlayar, laksanakan prosedur jaga laut di anjungan.
- 5. Menjelang tiba di pelabuhan, lakukan prosedur persiapan untuk sandar.

KALLA LINES

PT BUMI LINTAS TAMA
MV. OMARRASHEED

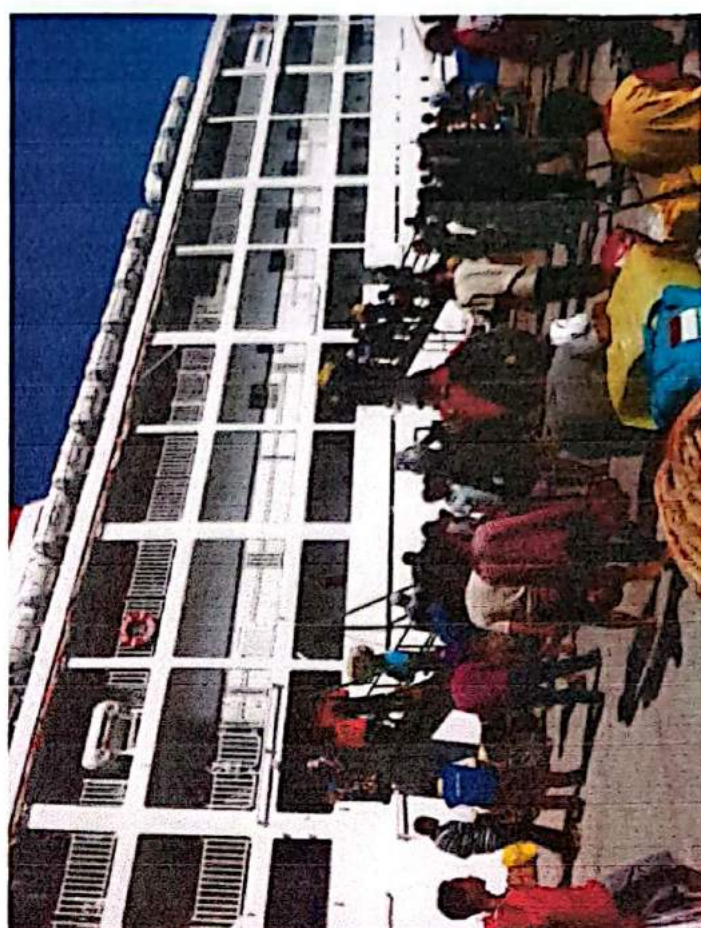
**PROSEDUR PELAKSANAAN DEBARKASI
PENUMPANG**

MV. OMARRASHEED

- Pelaksanaan Pelayanan Debarkasi.

1. Sama seperti pada saat Embarkasi seluruh awak kapal yang bertugas untuk melayani debarkasi penumpang harus siap pada posisinya masing-masing.
2. Setelah kapal sandar dengan baik, pintu gangway dibuka oleh petugas yang berada di bawah tanggung jawab Serang, dan pasang tangga kapal serta yakinkan bahwa tangga kapal telah terpasang dengan baik.
3. Apabila tangga kapal mengalami kerusakan umumkan kepada penumpang, dan tahan penumpang selama perbaikan dilaksanakan, petugas darat segera membantu perbaikan ini.
4. Segera siapkan tangga darurat didarat, dan dipasang apabila tangga utama kapal tidak dapat difungsikan segera.
5. Setelah tangga terpasang dengan baik, penurunan penumpang dapat dilaksanakan.
6. Pengawasan yang seksama dilakukan juga terhadap para penumpang yang meninggalkan kapal.
7. Berikan bantuan kepada penumpang yang mengalami kesulitan melewati tangga kapal.
8. Setelah semua penumpang turun Mualim I memerintahkan untuk melaksanakan pembongkaran muatan barang kargo.
9. Pengawasan yang seksama harus dilakukan selama pelaksanaan pembongkaran barang kargo ini dan keselamatan barang-barang tersebut harus mendapat perhatian yang serius.

Lampiran I : Embarkasi penumpang



Lampiran II : Pemeriksaan tiket penumpang



STANDART PELAYANAN PENUMPANG DIATAS KAPAL

MV. OMARRASHEED

STANDART PELAYANAN PROSEDUR INI MENERANGKAN HAL HAL YANG HARUS DILAKSANAKAN KEPADA PARA PEMAKAI JASA/PENUMPANG KAPAL UNTUK KENYAMANAN DAN KESELAMATAN PENUMPANG.

1. SELESAI EMBARKASI (PARA PENUMPANG TELAH NAIK KE KAPAL).DI INFORMASIKAN KEPADA PEMAKAI JASA OLEH BAGIAN INFORMASI, HAL-HAL SEBAGAI BERIKUT :
 - PARA PENUMPANG WAJIB MENGIKUTI PETUNJUK NAKHODA/AWAK KAPAL DEMI KETERTIBAN,KESELAMTAN DAN PERLINDUNGAN PENCEMARAN DI LAUT(MENEMPATI TEMPAT DUDUK YANG TELAH DITENTUKAN, DIMOHON UNTUK MEMBUANG SAMPAH DITEMPAT YANG TELAH TERSEDIA, DIMOHON UNTUK TIDAK MEMBAWA SENJATA API/TAJAM, DIMOHON UNTUK TIDAK MEMBAWA/MEMINUM MIUNUMAN KERAS DAN NARKOTIK DIATAS KAPAL.
 - PEMBERITAHUAN SAAT KAPAL AKAN DIBERANGKATKAN/LAMA PELAYARAN
 - PEMBERITAHUAN LAYANAN INFORMASI BILA DIPERLUKAN OLEH PEMAKAI JASA/PENUMPANG
 - PEMBERITAHUAN PENGGUNAAN ALAT-ALAT KESELAMATAN MELALUI GAMBAR-GAMBAR PETUNJUK YANG ADA (LIFE JACKET/BAJU PELAMPUNG, ABANDON SHIP/TINGGALKAN KAPAL).
2. UNTUK PENYEBERANGAN JARAK PENDEK PEMBERITAHUAN KEPADA PARA PENUMPANG TENTANG PERATURAN-PERATURAN DIATAS KAPAL, KEBIJAKAN, PETUNJUK-PETUNJUK KESELAMATAN DILAKUKAN DENGAN MENEMPEL PETUNJUK-PETUNJUK TERSEBUT DITEMPAT YANG MUDAH TERLIHAT OLEH SEMUA PENUMPANG.
3. PARA PENUMPANG BERKENDARAAN DI CARDECK DIARAHKAN OLEH PETUGAS UNTUK MENEMPATI TEMPAT DUDUK DIRUANG PENUMPANG YANG TELAH DISEDIAKAN.
4. SELAMA DALAM PELAYARAN PENUMPANG DIBERIKAN FASILITAS HIBURAN : TELEVISI/VIDEO,MUSIK,KANTIN.
5. SELAMA PELAYARAN AWAK KAPAL YANG BERTUGAS JAGA SELALU MENGAWASI PENUMPANG DAN MEMBERI PERINGATAN APABILA ADA PENUMPANG YANG MELAKUKAN HAL-HAL YANG BERBAHAYA TERHADAP KESELAMATAN DAN PERLINDUNGAN LINGKUNGAN.

KALLA LINES

PT BUMI LINTAS TAMA
MV. OMARRASHEED

PROGRAM PELATIHAN DAN SOSIALISASI SOP

TAHUN: 2022

No	MATERI PELATIHAN	PENYELENGGARA PELATIHAN		WAKTU PELATIHAN	JUMLAH PESERTA	TEMPAT/LOKASI	KETERANGAN
		Internal Perusahaan	Eksternal Perusahaan				
1	Prosedur Persiapan Embarkasi Penumpang	Mualim 1	-	dd/mm/yyyy	8	MV.Omarasheed	Selesai
2	Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Embarkasi Penumpang	Mualim 1	-	dd/mm/yyyy	8	MV.Omarasheed	Selesai
3	Prosedur Pelayanan Penumpang Selama Pelayaran	Nakhoda	-	dd/mm/yyyy	8	MV.Omarasheed	Selesai
4	Standar Pelayanan Penumpang diatas Kapal	Nakhoda	-	dd/mm/yyyy	8	MV.Omarasheed	Selesai
5	Pelaksanaan kebersihan ruang penumpang kapal	Mualim II	-	dd/mm/yyyy	4	MV.Omarasheed	Selesai
6	Pengaturan penempatan penumpang dan barang	Mualim i	-	dd/mm/yyyy	6	MV.Omarasheed	Selesai
7	Sosialisasi tentang penggunaan alat keselamatan	Mualim III	-	dd/mm/yyyy	Semua penumpang	MV.Omarasheed	Selesai
8	Dinas jaga pada saat pelayaran, pemuatan dan pembongkaran	Mualim I	-	dd/mm/yyyy	6	MV.Omarasheed	Selesai

DIBUAT OLEH

(Mualim 1)

DISETUJUI OLEH

KALLA LINES

PT BUMI LINTAS TAMA

MY OMARAS Nakhoda)

KALLALINES	PT. BUMI LINTAS TAMA	NO. DOK.	BLT-1.06.0-01.4.02
	CHECKLIST	REVISI	08
	SISTEM MANAJEMEN KESELAMATAN	TGL EFEKTIF	01 Feb 2021
	EVALUASI AWAK KAPAL	HALAMAN	1 dr 2
Antar Muka Prosedur: BLT- 06.0-01 Sumber Daya dan Pengawakan			

NO. CHECKLIST :			
NAMA KAPAL: <input type="checkbox"/> MV. OMARRASHEED <input type="checkbox"/> MT. SHAFIYAH <input type="checkbox"/> MV. AISHAKAMILAH			
Periode Evaluasi Dari :		Sampai :	
Nama Awak Kapal :		Nama Kecil :	
Nomor Pegawai :		Posisi :	
Hal yang Dievaluasi	Ya	Tidak	
1. Pelaksanaan tugas			
1.1. Bekerja dengan keras			
1.2. Bersikap disiplin			
1.3. Wawasan yang cukup			
1.4. Belajar dengan cepat			
1.5. Belajar secara aktif dari kesalahan			
1.6. Hasil pekerjaannya memuaskan dan selesai tepat waktu			
1.7. Hasil pekerjaannya memuaskan tapi dengan waktu yang lama			
1.8. Menggunakan cara yang benar dan bekerja tanpa salah.			
1.9. Mempunyai inisiatif yang baik			
1.10. Berkomunikasi efisien dengan atasan dan personil lain			
1.11. Berusaha keras memperbaiki performans			
1.12. Mampu melaksanakan tugas dengan sistimatis			
1.13. Mengutamakan keamanan dan keselamatan			
1.14. Memelihara hubungan harmonis dengan personil lain			
1.15. Mengelola pekerjaan dengan efektif			
1.16. Bertingkah laku sopan dan hormat			
1.17. Beradaptasi dengan efektif terhadap situasi yang baru			
1.18. Mampu mengantisipasi kemauan oranglain			

KALLALINES	PT. BUMI LINTAS TAMA	NO. DOK.	BLT-1.06.0-01.4.02
	CHECKLIST	REVISI	08
	SISTEM MANAJEMEN KESELAMATAN	TGL EFEKTIF	01 Feb 2021
	EVALUASI AWAK KAPAL	HALAMAN	2 dr 2
	Antar Muka Prosedur: BLT- 06.0-01 Sumber Daya dan Pengawakan		

1.19. Mampu bekerjasama dengan baik		
1.20. Kesadaran terhadap keamanan memuaskan		
1.21. Kesadaran terhadap pencemaran lingkungan memuaskan		
1.22. Bersikap dinamis dan berkeinginan untuk promosi		
Posisinya saat ini apakah sudah sesuai ? (jika tidak jelaskan posisi yang tepat)		
Pendidikan/pelatihan yang sesuai adalah :		
<u>Rekomendasi yang Mengevaluasi</u>	<u>Rekomendasi Nakhoda</u>	

Tanggal:

DIBUAT OLEH	DIPERIKSA OLEH	DIKETAHUI	DISETUJUI OLEH
			
MUALIM I	NAKHODA	DPA	HCGS

KALLA LINES
PT. BUMI LINTAS TAMA
SHIP PARTICULAR

A. DATA KAPAL

Nama Kapal : MV. Omarrasheed,
Nomor IMO : 8512217
Company IMO : 5484332
Call Sign : JZGI
Type Kapal : Ferry/Ro-Ro Passenger
Port Register : Makassar
Tanggal Pembuatan : 25 Juli 1985
Tanggal launching : 10 Desember 1985
Tempat Pembuatan : Kyokuyo shipyard corporation Jepang

B. UKURAN DAN BERAT KAPAL

LOA : 116.04 Meter
Draft ke lambung : 7.45 Meter
LBP : 108.00 Meter
Tinggi lunas-tiang : ± 34 Meter
Breadth/ Lebar : 18.80 Meter
GRT/ Kotor : 9442.0 M/T
NRT/ Bersih : 6406.0 M/T
DWT : 5705.0 M/T
Displ. Summer : 8845.0 M/T
Light ship : 3140.0 M/T
Summer Draft : 6.3 Meter

C. MESIN

M/E : Hansin diesel work 6lf58 x 1 set, 4404 KW x 180 RPM
A/E : Yanmar S165S-T 300PS x 1200 RPM x 2 set
Pemakaian minyak : M/EHFO (180 CST): abt 13 knots 12.5 MT/day
A/ E.....MGO : 0.7 MT/ day
Speed /consumption is valid up to including beufort 3 wind
Condition and douglas seastate 3 in port (cargo operation)
MGO: 0.3 MT/day for boiler, MGO: 1.5 MT/day for A/E,
Idling MGO: o.3 MT/day for boiler, MGO: 0.7 MT/day for A/E.

D. KAPASITAS TANGKI

HFO : 435.1 CBM
MGO : 42.4 CBM
BWT : 2537.2 CBM
FWT : 143.1 CBM

E. RUMPDOOR

Ukuran/ tinggi : 5.0 Meter x 4.30 Meter
Kekuatan rumpdoor : 30 M/T SWL, Two Car Deck

KALLA LINES
PT BUMI LINTAS TAMA
MV. OMARRASHEED

CREW LIST

NAMA KAPAL : KM. Omarrasheed
GRT / NRT : 9442 T / 6406T
BENDERA : INDONESIA

CALL SIGN : JZGI
REGISTER : Makassar
OWNER : PT. BLT
KE PELABUHAN : Makassar

DARI PELABUHAN : Tg.priok

No	Nama	Jabatan	Ujasa	No. Sijil	Tgl lahir	Buku pelaut		No. Ijazah	No. PKL
						Nomor	Berlaku		
1	BAKHTIAR	Nakhoda	ANT - I	01	07-06-1973	F055934	07-08-2024	6200088606N10119, 78165/SOU/II/X/2024	AL-524/1162/65/SYB.MKS-2021
2	TAUFIQ HIDAYATULLAH	Mualim I	ANT - II	105	29-05-1981	G074520	31-03-2024	6200407220N20420	AL-524/904/51/SYB.MKS-2021
3	SUTRIANI	Mualim II	ANT - III	75	01-03-1989	F326578	13-03-2023	6201348381M30419	AL-524/1108/57/SYB.MKS-2021
4	BUSTANUDDIN	Mualim III	ANT - III	107	03-02-1989	F001116	17-04-2024	6201298347M30418, 75556/SOU/II/VI/2024	AL-524/1119/57/SYB.MKS-2021
5	AHMAD YANI	K K M	ATT - I	101	01-09-1969	F086175	29-01-2023	6200065581T10419	AL-524/936/52/SYB.MKS-2020
6	PETRUS SANGKA	Masinis II	ATT - II	98	18.10.1963	G036210	10-02-2024	6200083495T20414	AL-524/598/32/SYB.MKS-2020
7	KAMARUDDIN	Masinis III	ATT - III	100	07-01-1977	F336799	19-06-2023	6200141481S30416	AL-524/840/47/SYB.MKS-2020
8	RAMLI	Masinis IV	ATT - IV	102	08-06-1977	E338723	06-10-2023	6200147684S40817	AL-524/989/55/SYB.MKS-2020
9	MANSUR	Bosun	ANT - D	91	01-03-1971	F000509	15-03-2024	6200505242N60602	310/665/35/SYB.MKS-2019
10	IRFANDY	JuruMudi I	ANT - D	19	06-03-1992	F263911	09-08-2024	6201352390N60612	310/1372/VIII/BKB/SYB.MKS-2017
11	MUHL IZZU ISRAF	JuruMudi II	ANT - D	85	03-08-1998	E142697	11-01-2024	6211617736330617	301/197/II/SYB.MKS-2018
12	ZULFADLY	Juru Mudi III	ANT - D	105	11-01-1992	F337633	07-08-2023	6202097833330614	AL-524/661/37/SYB.MKS-2021
13	SYAMSUALAM	Mandor	ATT - IV	104	13-06-1989	F338721	06-10-2023	6201456609T40421	AL-524/660/37/SYB.MKS-2021
14	KOSMAS	Fitter	ATT - D	104	26-05-1974	G 081557	23-08-2024	6201320069350622	AL-524/694/52/SYB.MKS-2022
15	BAHAR	JuruMinyak I	ATT - D	27	01-08-1978	F327105	16-04-2023	6202015604350613	310/364/II/BKB/SYB.MKS-15
16	SULTAN	JuruMinyak II	ATT - D	49	30-04-1986	F327099	16-04-2023	6202079466350613	310/973/VII/BKB/SYB.MKS-16
17	SYAMSUADI	Juruminyak III	ATT - V	86	05-08-1974	F252809	07-08-2024	6201336448420617	308/799/6/SYB.TPK/2018
18	RAFTI	JuruMasak	ANT - D	42	31-12-1960	F326537	12-03-2023	6200073629N60301	310/968/V/BKB/SYB.MKS-15
19	FIRQI HAIKAL	Pelayan	ATT - D	108	22-09-2002	G110534	10-09-2024	6212118206350621	AL-524/504/38/SYB.MKS-2022
20	ACHMAD MUHAMMAD R	Klasi I	ANT - D	79	13-08-1997	E099835	28-07-2023	6211560346330617	301/198/II/SYB.MKS-2018
21	M.FACHRUL HIDAYAT	Klasi II	ANT - D	94	12-10-2000	F169697	19-11-2023	6211834183330619	AL-524/913/48/SYB.MKS-2019
22	NURHADI WIBOWO	Wiper	ATT - D	73	28-07-1994	E035070	18-11-2024	6211522341350616	310/290/13/SYB.MKS-2017
23	ROZHA ARZADA E.N	Cadet Deck	BST	-	21-12-2002	H 010997	13-04-2025	6212143274010621	-
24	MARSYA ANGGRIANI	Cadet Deck	BST	-	29-08-2004	G 035337	07-12-2023	62120254339010620	-
25	ARDIANSYAH	Cadet Mesin	BST	-	06-08-2000	H 006802	08-04-2025	6212202877010422	-