

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



MAKALAH

**OPTIMALISASI PENANGANAN DAN PELAYANAN
PENUMPANG DI KM. TILONGKABILA**

Oleh :

AGUS YUIHARA

NIS. 02773/N-1

PROGRAM PENDIDIKAN DAN LATIHAN PELAUT - 1

JAKARTA

2023

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



MAKALAH

**OPTIMALISASI PENANGANAN DAN PELAYANAN
PENUMPANG DI KM. TILONGKABILA**

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

Oleh :

**AGUS YUHARA
NIS. 02773/N-1**

PROGRAM PENDIDIKAN DAN LATIHAN PELAUT - I

JAKARTA

2023

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



TANDA PERSETUJUAN MAKALAH

Nama : AGUS YUHARA
No. Induk Siswa : 02773/N-1
Program Pendidikan : DIKLAT PELAUT - 1
Jurusan : NAUTIKA
Judul : OPTIMALISASI PENANGANAN DAN PELAYANAN
PENUMPANG DI KM. TILONGKABILA

Jakarta, Februari 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Capt. Fahmi Umasangadji, S.Si.T., M.Si
Pembina (IV/a)
NIP. 19781213 200502 1 001

Bagaskoro, S.Kom., M.M
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19590927 198003 1 002

Mengetahui
Kepala Jurusan Nautika

Meilinasari Nurhasanah, S.SiT
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19810503 200212 2 001

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



TANDA PENGESAHAN MAKALAH

Nama : AGUS YUJIARA
No. Induk Siswa : 02773/N-1
Program Pendidikan : DIKLAT PELAUT - I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : OPTIMALISASI PENANGANAN DAN PELAYANAN
PENUMPANG DI KM. TILONGKABILA

Penguji I

Capt. Indra Mada
Penata (III/c)

NIP. 19711114 201012 1 001

Penguji II

Capt. Salim Budi Setiawan, M.M
Penata Tk.I (III/c)

NIP. 19690616 199903 1 001

Penguji III

Sari Kusumaningrum, SS., M.HUM
Penata (III/c)

NIP. 19810106 201503 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Nautika

Meilinasari N.H., S.SIT., M.MTr
Penata Tk.I (III/d)

NIP. 19810503 200212 2 001

KATA PENGANTAR

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

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

“OPTIMALISASI PENANGANAN DAN PELAYANAN PENUMPANG DI KM. TILONGKABILA”

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

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

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

1. Capt. Sudiono, M.Mar, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
2. Ibu Meilinasari Nurhasanah, S.SiT,M.M.Tr selaku Ketua Jurusan Nautika Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
3. Capt. Suhartini, S.SiT,M.M.,M.MTr, selaku Kepala Divisi Pengembangan Usaha Sekolah tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.

4. Capt. Fahmi Umasangadji, S.Si.T.,M.Si, sebagai Dosen Pembimbing I atas seluruh waktu yang diluangkan untuk penulis serta materi, ide/gagasan dan moril hingga terselesaikan makalah ini.
5. Bapak Bagaskoro, S.Kom.,M.M, sebagai Dosen Pembimbing II atas seluruh waktu yang diluangkan untuk penulis serta materi, ide/gagasan dan moril hingga terselesaikan makalah ini.
6. Para Dosen Pengajar STIP Jakarta yang secara langsung ataupun tidak langsung telah memberikan bantuan dan petunjuknya.
7. Almarhum & Almarhumah Orang tua tercinta yang mejadi inspirasi pembuatan makalah.
8. Semua rekan-rekan Pasis Ahli Nautika Tingkat I Angkatan LXV tahun ajaran 2022 yang telah memberikan bimbingan, sumbangsih dan saran baik secara materil maupun moril sehingga makalah ini akhirnya dapat terselesaikan.

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

Jakarta, Maret 2023
Penulis,

AGUS YUHARA
NIS. 02773/N-1

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN MAKALAH	ii
TANDA PENGESAHAN MAKALAH	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Metode Penelitian	5
E. Waktu dan Tempat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Pemikiran	21
 BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	22
B. Analisis Data	24
C. Pemecahan Masalah	27
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	40
B. Saran	40
 DAFTAR PUSTAKA	 42
LAMPIRAN	
DAFTAR ISTILAH	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kegiatan barang bawaan penumpang oleh porter	23
Gambar 3.2 Kegiatan pemeriksaan tiket oleh petugas embarkasi darat.	26
Gambar 3.3 Koordinasi antara tim embarkasi kapal & darat.	31
Gambar 3.4 Kegiatan briefing tiket	34
Gambar 3.5 Ruang ekonomi KM. Tilongabila	40
Gambar 3.6 Kegiatan pemeriksaan tiket	41
Gambar 3.7 Petugas embarkasi darat sedang memeriksa tiket	43
Gambar 3.8 Ruangan penumpang ekonomi	43
Gambar 3.9 Ruangan penumpang ekonomi	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ship Particular

Lampiran 2. Crew List

Lampiran 3. Surat Keputusan Direksi tentang Tarif Over Bagasi Penumpang
di PT.PELNI (PERSERO)

Lampiran 4. Rute dan Jadwal KM. Tilongkabila

Lampiran 5. Sosialisasi Over bagasi penumpang

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan Negara kepulauan, terdiri dari pulau-pulau dengan dikelilingi oleh lautan yang luas. Kondisi geografis tersebut memerlukan dukungan sarana angkutan laut yang terorganisasi dengan baik. Dari masa kemasa moda angkutan laut telah mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan perkembangan sosial ekonomi masyarakat Indonesia.

Seiring dengan tuntutan masyarakat modern saat ini maka transportasi khususnya angkutan laut yang berhubungan dengan keselamatan dan pelayanan penumpang banyak mengalami perkembangan dalam segi mutu dan keselamatan angkutan laut yang modern, cepat, aman dan yang tidak kalah pentingnya tuntutan kenyamanan selama dalam perjalanan. KM. TILONGKABILA merupakan kapal penumpang milik PT. PELNI yang melayani line pelayaran Benoa - Lembar - Bima - Labuanbajo - Makassar - Bau-Bau - Raha - Kendari - Luwuk - Gorontalo - Bitung pulang pergi. Untuk memenuhi jadwal yang sudah ditentukan oleh perusahaan maka waktu singgah pada setiap pelabuhan paling lama 4 jam.

Seiring dengan tingkat pertumbuhan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, maka moda angkutan laut dituntut mengikuti perkembangan. Selain prosedur keselamatan yang sudah diatur didalam *Safety Of Life At Sea* (SOLAS) 1974 dan pemerintah Indonesia dalam hal keselamatan pelayaran agar resiko kecelakaan transportasi laut dari kecelakaan akibat faktor internal transportasi antara lain *human error*, *engineering error*, sarana bantu bernavigasi. Selain itu pelayanan yang prima sangatlah penting, agar menimbulkan rasa aman dan nyaman bagi para pengguna jasa angkutan laut dalam hal ini penumpang, selama dalam pelayaran. Pelayanan itu sendiri adalah suatu kinerja atau prestasi yang tidak terwujud, cepat hilang, dapat dirasakan, serta pelayanannya lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mentransformasi jasa tersebut.

Para pengguna jasa angkutan laut antara lain, penumpang umum, penumpang yang melakukan perjalanan dinas, penumpang yang lagi berlibur, juga terdapat para pedagang antar daerah yang pulang atau pergi dari daerah asalnya disebabkan adanya perbedaan harga barang misalnya textile, elektronik atau hasil pertanian antara satu daerah dan daerah lainnya di Indonesia. Selain penumpang umum banyak juga para pedagang antar pulau yang menggunakan jasa angkutan laut KM. TILONGKABILA. Penumpang umum hanya membawa barang bawaan secukupnya untuk keperluan selama dalam perjalanan saja, maka lain halnya dengan para pedagang yang juga banyak menggunakan jasa angkutan laut khususnya kapal penumpang KM. TILONGKABILA.

Banyaknya barang dagangan yang dibawa oleh pedagang hingga sering terjadi tidak semua dapat dimuat dalam palka. Barang-barang yang dibawa oleh para pedagang adalah kebutuhan pokok seperti textile, hasil pertanian seperti sayur mayur, buah buahan dan barang elektronik, barang tersebut mudah rusak bila dimuat dalam palka kemungkinan tertindih dengan muatan berat yang juga dimuat dalam palka. Seperti halnya kapal-kapal penumpang PT. Pelni lainnya yang hanya memiliki 1 palka. Karena banyaknya barang barang yang dimuat dalam palka sehingga tidak semua barang barang tersebut termuat dalam palka, sebagian besar lagi dimuat diruang ruang penumpang dan mejadi barang overbagasi karena barang tersebut dimuat pada ruangan akomodasi penumpang bukan dalam palka, inilah yang mejadi persolan sendiri di KM. TILONGKABILA.

Kelebihan barang yang ditempatkan diruangan-ruangan penumpang oleh para pedagang, akan menimbulkan masalah sendiri. Keadaan pada ruangan menjadi kurang aman ditinjau dalam segi keselamatan dan keadaan menjadi tidak nyaman lagi untuk para penumpang terutama yang berada di kelas ekonomi. Salah satu persoalannya karena kapal penumpang KM. TILONGKABILA tidak dirancang untuk mengangkut barang. Ruang ruangan yang ada sebagian besar adalah ruangan khusus penumpang, namun demikian bukan berarti bahwa semua permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan kenyamanan penumpang dapat teratasi dengan baik.

Puncak permasalahan yang terjadi pada musim liburan khususnya liburan panjang sekolah dan saat menjelang hari raya Idul Fitri, Natal dan Tahun Baru dimana permintaan jasa transportasi laut meningkat mengakibatkan arus penumpang dan

barang begitu tinggi sementara sarana tidak ditambah mengakibatkan kurang memadai dalam hal keselamatan dan kenyamanan penumpang. Pada keadaan tersebut diatas terpaksa kapal mengangkut penumpang dan barang melebihi kapasitas yang tersedia, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pihak kapal menjadi kurang maksimal dan terkesan kurang manusiawi disebabkan tercampurnya antara penumpang dan barang pada satu ruangan. Ruangan tersebut yang seharusnya hanya ditempati oleh penumpang saja tetapi juga ditempati dengan barang-barang muatan.

Berdasarkan kondisi pada latar belakang tersebut, maka penulis mencoba mengangkat permasalahan dalam judul tulisan makalah bagaimana **“OPTIMALISASI PENANGANAN DAN PELAYANAN PENUMPANG DI KM. TILONGKABILA”**.

B. IDENTIFIKASI, BATASAN DAN RUMUSAN MASALAH

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas dan pengalaman yang penulis alami selama bekerja di KM. TILONGKABILA, penulis dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a. Rendahnya kinerja petugas embarkasi / debarkasi di daerah yang disinggahi
- b. Kelebihan barang *over baggage*
- c. Kurangnya jaminan keamanan bagi penumpang
- d. Kurang memadainya fasilitas umum di atas kapal
- e. Kurangnya tanggung jawab ABK dalam menjalankan tugas jaga

2. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang dihadapi dalam penanganan dan pelayanan penumpang maka penulis membatasi hanya pada masalah yang dialami penulis selama bertugas di KM. TILONGKABILA. Pembahasan makalah ini hanya berkisar tentang :

- a. Rendahnya kinerja petugas embarkasi / debarkasi di daerah yang disinggahi
- b. Kelebihan barang *over baggage*

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan pembahasan masalah yang menjadi prioritas sebagai berikut:

- a. Mengapa kinerja petugas embarkasi / debarkasi di daerah yang disinggahi rendah?
- b. Mengapa terjadi kelebihan barang *over baggage* ?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui dan menganalisa penyebab rendahnya kinerja petugas embarkasi / debarkasi di daerah yang disinggahi KM TILONGKABILA dan kelebihan barang *over baggage*.
- b. Mencari solusi dan tindakan yang tepat, guna menyelesaikan permasalahan pelayanan terhadap penumpang khususnya penumpang di KM. TILONGKABILA.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Dunia Akademis

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi para pembaca tentang penanganan adan pelayanan penumpang serta sebagai tambahan referensi bagi segenap civitas akademi STIP Jakarta.

b. Manfaat Bagi Dunia Praktis

Penulisa makalah ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta masukan kepada manajemen PT. Peln berupa informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan dan kebijakan kususny yang

berhubungan dengan meningkatkan keselamatan dan kenyamanan penumpang di KM. TILONGKABILA.

D. METODE PENELITIAN

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

1. Metode Pendekatan

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

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan pengumpulan data yang diperlukan sehingga selesainya penulisan makalah ini, digunakan beberapa metode pengumpulan data. Data dan informasi yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggung jawabkan data agar dapat diolah dan disajikan menjadi gambaran dan pandangan yang benar. Untuk mengolah data empiris diperlakukan data teoritis yang dapat menjadi tolak ukur oleh karena itu agar data empiris dan data teoritis yang diperlakukan untuk menyusun makalah ini dapat terkumpul peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berupa:

a. Teknik Observasi

Data-data diperoleh dari pengamatan langsung di lapangan sehingga ditemukan masalah-masalah yang terjadi sehubungan dengan penanganan dan pelayanan penumpang di KM. TILONGKABILA.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan suatu tehnik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang diperoleh kemudian dianalisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk satu hasil

kajian yang sistimatis. Jadi studi dokumen tidak hanya sekedar mengumpulkan dan menulis atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang akan dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

c. Studi Kepustakaan

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

3. Teknik Analisis Data

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

E. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Dalam penulisan makalah ini, penulis melakukan penelitian langsung selama penulis bekerja sebagai Mualim I di KM. TILONGKABILA sejak 03 November 2021 sampai dengan 12 Januari 2023.

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian di KM. TILONGKABILA berbendera Indonesia milik perusahaan PT. Pelayaran Indonesia (PELNI) yang beroperasi di alur pelayaran Benoa - Lembar - Bima -Labuanbajo - Makassar - Bau-Bau - Raha - Kendari - Luwuk - Gorontalo - Bitung pulang pergi.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan makalah ini disajikan sesuai dengan sistematika penulisan makalah yang telah ditetapkan dalam buku pedoman penulisan makalah yang dianjurkan oleh STIP Jakarta. Dengan sistematika yang ada maka diharapkan untuk mempermudah penulisan makalah ini secara benar dan terperinci. Makalah ini terbagi dalam 4

(empat) bab sesuai dengan urutan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan makalah ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan pendahuluan yang mengutarakan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

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

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Data yang diambil dari lapangan berupa fakta-fakta yang terjadi, selama penulis bekerja di atas KM TILONGKABILA. Hal tersebut digambarkan dalam deskripsi data, kemudian dianalisis mengenai permasalahan yang terjadi dan menjabarkan pemecahan dari permasalahan tersebut sehingga permasalahan yang sama tidak terjadi lagi. Dengan kata lain menawarkan solusi terhadap penyelesaian masalah tersebut.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan penutup yang mengemukakan kesimpulan dari perumusan masalah yang dibahas dan saran yang berasal dari evaluasi pemecahan masalah yang dibahas didalam penulisan makalah ini dan merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Adapun teori yang penulis ambil sebagai dasar pemikiran untuk meningkatkan sistem keamanan untuk kelancaran operasional kapal sebagai berikut :

1. Optimalisasi

Menurut Poerwadarminta (2014:88) bahwa optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha.

Menurut Tim Prima Pena (2015:562) optimalisasi ialah tertinggi, paling baik, sempurna, terbaik, paling menguntungkan, Mengoptimalkan berarti menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, menjadikan maksimal, Optimalisasi berarti pengoptimalan. Sedangkan menurut Winardi (2006:363) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks.

Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dilakukan secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

2. Penanganan dan Pelayanan

a. Definisi Penanganan dan Pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2001:1137) bahwa penanganan adalah proses, cara, perbuatan menangani". Sedangkan menurut Moenir, (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat secara umum.

Adapun persyaratan minimal konstruksi kapal untuk pelayanan penumpang sesuai keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut nomor : AP.005/3/13/DPRL/94

1) Luas ruangan

Luas lantai tempat tidur penumpang kurang lebih 60 % luas ruangan.

2) Penumpang

a) Penumpang geladak tertutup

(1) Tinggi tenda atau atap minimal 1,90 m

(2) Luas lantai untuk kursi atau bangku perorang berukuran 0,30 sampai 0,65 m².

b) Penumpang kamar

Klas I A : 2 tempat tidur, kamar mandi di dalam

Klas I B : 4 tempat tidur, kamar Mandi di dalam

Klas II A : 6 tempat tidur, kamar mandi di luar

Klas II B : 8 tempat tidur, kamar mandi di luar

3) Gang atau jalan monitoring untuk penumpang

a) Sampai dengan 100 penumpang, jarak minimal 0,80 m

b) Di atas 100 penumpang, jarak minimal 1,00 m

- c) Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antara geladak tidak boleh lebih 45⁰.

b. Bentuk dan Sifat Penyelenggaraan Pelayanan Umum (*Public Service*)

Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu (Boediono, 2003:68). Uraianya sebagai berikut :

1) Kesederhanaan

Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan dan kepastian

Arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan :

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
- b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
- c) Unit kerja dan atau petugas yang berwewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
- d) Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
- f) Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
- g) Petugas yang menerima keluhan masyarakat.

3) Keamanan

Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.

4) Keterbukaan

Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5) Efisiensi

- a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

6) Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran;
- b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
- c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Keadilan

Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8) Ketetapan Waktu

Yang dimaksud dengan ketetapan waktu disini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

c. Unsur Pokok Pelayanan

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekarang- kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu :

1) Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama

Yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.

2) Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya

Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan

Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan. Sasaran pelayanan publik sebenarnya adalah kepuasan, yang di dalamnya terdiri dari atas dua komponen besar yaitu layanan dan produk.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- a) Hak dan Kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c) Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sedermayanti, 2004: 193).

d. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

e. Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut Moenir (2002:88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain :

- 1) Tingkah laku yang sopan
- 2) Cara penyampaian
- 3) Waktu menyampaikan yang cepat
- 4) Keramah-tamahan

3. SOLAS 1974 Bab II-2

Konstruksi perlindungan kebakaran, pendeteksi kebakaran dan pemadaman kebakaran

Bab II-2, Bagian A

Prinsip-prinsip dasar yang diterapkan (tergantung pada jenis kapal) adalah :

- a. Divisi kapal pada zona vertical utama, dan pemisahan ruang akomodasi, dengan batas-batas termal dan structural.
- b. Dibatasi penggunaan bahan yang mudah terbakar.
- c. Deteksi, penahanan dan pemadaman dari setiap kebakaran di zona asal
- d. Perlindungan sarana melarikan diri atau akses untuk kebakaran
- e. Siap ketersediaan peralatan pemadam kebakaran
- f. Meminimalkan kemungkinan penyalaaan uap kargo mudah terbakar.

4. Undang-Undang Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 35 ayat (4)

Jenis tarif merupakan suatu pungutan atas setiap pelayanan yang diberikan atas penyelenggara angkutan laut kepada pengguna jasa angkutan laut.

- a. Struktur tarif merupakan kerangka tarif yang dikaitkan dengan tatanan waktu dan satuan ukuran dari setiap jenis pelayanan jasa angkutan dalam satu paket angkutan.
- b. Golongan tarif merupakan penggolongan tarif yang ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan, klasifikasi yang disediakan oleh penyelenggara angkutan.
- c. Undang undang Pelayaran nomor 17 tahun 2008 pasal 38 ayat (1).

Ketentuan ini dimaksud agar perusahaan angkutan tidak membedakan perlakuan terhadap pengguna jasa angkutan sepanjang yang bersangkutan telah memenuhi perjanjian pengangkutan yang disepakati. Perjanjian harus dilengkapi dokumen pengangkutan sebagaimana ditetapkan dalam perjanjian Internasional maupun perundang undangan nasional.

Dijelaskan pada Pasal 1 butir d yang dimaksud dengan rasa “adil dan merata tanpa diskriminasi” adalah penyelenggara pelayaran harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat tanpa membedakan suku, agama dan keturunan serta tingkat ekonomi.

Pada saat penulis sebagai Mualim II senior sedang melaksanakan tugas pemeriksaan rutin pada ruangan ruangan penumpang saat dalam pelayaran

terutama cuaca sedang buruk karena dikhawatirkan barang yang berada dalam ruangan ekonomi disusun terlalu tinggi dapat roboh dan akan membahayakan penumpang yang berada disekitarnya terutama penumpang yang menempati lantai, penulis sering mendapat kritikan dari penumpang disebabkan keadaan suhu ruangan yang menjadi panas dan kotor upaya yang dilakukan saat itu adalah memindahkan sebagian barang barang ketempat yang masih kosong tapi karena kurangnya petugas yang memindahkan barang yang cukup besar maka pekerjaan menjadi kurang optimal kemungkinan pintu pintu kedap api akan terhalang oleh muatan bisa terjadi dan akan menghilangkan fungsi pintu kedap api itu sendiri juga lemari khusus penyimpanan selang, dan alat pemadaman api lainnya terhalang oleh muatan.

5. SURAT KEPUTUSAN DIREKSI PT. PELNI (PERSERO) Nomor : 12.30/02/SK/HKO.01/2019 tentang TARIF OVER BAGASI PENUMPANG DI PT. PELNI (PERSERO)

Pertama: Bagasi Bebas adalah barang bawaan penumpang yang dibebaskan dari biaya (Cuma-Cuma) yang mempunyai volume maksimum $0,1 \text{ m}^3$ atau ukuran $70 \text{ cm} \times 40 \text{ cm} \times 35 \text{ cm}$, dengan berat maksimum 40 Kg.

Kedua: 1. Kelebihan Bagasi (Over bagasi) adalah setiap barang bawaan penumpang yang melebihi ketentuan bagasi bebas sebagaimana diatur dalam Diktum Pertama.

2. Ukuran volume kelebihan bagasi setara dengan volume $0,1 \text{ m}^3$ (atau ukuran $70 \text{ cm} \times 40 \text{ cm} \times 35 \text{ cm}$) dengan berat maksimum 40 Kg akan dikenakan tarif over bagasi.

3. Penumpang yang membawa barang bawaan dengan ukuran melebihi berat maksimum dan volume kelebihan bagasi (over bagasi) dalam satu koper atau satu paket barang bawaan yang tidak dapat dipisahkan maka dianggap sebagai muatan (cargo) dan ditempatkan didalam palka selama masih tersedia.

Dst..

6. Pentingnya Pengetahuan Tata cara Pelaksanaan Penanganan Muat Dan Bongkar di atas Kapal

Penanganan muatan secara tepat dan benar selain akan melindungi Kapal dan muatan juga akan memberikan rasa aman, nyaman bagi ABK dan penumpang pemakai jasa angkutan laut. Dalam rangka pelaksanaan pembangunan Nasional dan perwujudan Wawasan Nusantara, harus ditunjang angkutan transportasi laut yang layak dan sehat tujuannya untuk meningkatkan, menggerakkan mobilitas manusia, barang dan jasa agar terciptanya pola distribusi Nasional dan khususnya operasional di kapal kapal penumpang. Untuk itu landasan teori penanganan muatan, kaidah kaidah hukum dan SOLAS 1974 yang berhubungan dengan keselamatan, keamanan dan kenyamanan diatas Kapal wajib diketahui dan dilaksakan bagi orang orang yang terlibat langsung atau tidak langsung yang menangani operasional Kapal.

a. *Cargo booking list*

Setiap kapal yang melayari "homebound" akan mendapat employment letter tentang rencana kegiatan bongkar muat pada voyage selanjutnya. Biasanya dicatumkan jenis, jumlah, tujuan, teus dan ukuran berat/volume/stowage factor, berat jenis dari mutan itu. Berdasarkan *cargo booking list* itu, Mualim I membuat rencana pematatan yang lazim disebut *Tentative Cargo, Stowage Plan/Container Bay plan* dengan memperhitungkan *hold capacity*, konstruksi dan stabilitas kapal.

b. *Cargo information*

Pihak shipper (pemilik barang) harus menyediakan informasi tentang cargo kepada Nakhoda kapal atau perwakilannya sebelum cargo itu dimuat agar bisa dilakukan persiapan persiapan yang diperlukan untuk mengangkut dan menyimpan cargo dengan aman.

Informasi ini disampaikan dalam bentuk tertulis dan melalui dokumen dokumen shipping yang benar sebelum cargo dimuat keatas kapal. Informasi cargo berisi :

- 1) Untuk cargo umum dan cargo yang diangkut dalam unit unit *cargo*, berat kotor, serta ciri ciri khusus yang relevan dari *cargo* tersebut. Untuk cargo curah, informasi tentang *stowage factor*, prosedur

trimming, kemungkinan pergerakan termasuk sudut runtuh.

- 2) Untuk cargo yang bisa mencair, informasi tambahan berupa kandungan kelembaban cargo dan batas kelembaban dalam transportasinya. Sebelum cargo dimuat diatas kapal, pihak shipper harus memastikan bahwa berat cargo tersebut sudah sesuai dengan berat kotor yang disebutkan dalam dokumen shipping.

c. *Stowage and Securing*

Cargo, unit cargo, unit pengangkut cargo yang diangkut diatas atau dibawah geladak harus dimuat, disimpan dan diamankan sedemikian rupa untuk mencegah selama pelayaran, kerusakan atau timbulnya bahaya bagi kapal penumpang serta hilangnya cargo akibat jatuh dari kapal. Cargo unit, unit pengangkut cargo harus dipak dalam unit sedemikian rupa untuk mencegah kerusakan atau timbulnya bahaya bagi kapal dan penumpang selama pelayaran.

d. *Code of Practice For Cargo Stowage And Securing*

Capt. Istopo (2019:335) menyatakan bahwa semua muatan harus dimuat dan dipadatkan sedemikian sehingga tidak menimbulkan resiko pada penumpang, kapal dan muatannya. Pemuatan pemadatan yang aman tergantung dari baiknya perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.

Personil yang ditunjuk untuk tugas pemadatan muatan harus memenuhi persyaratan dan pengalaman yang cukup. Personil yang merencanakan dan mengawasi pemadatan dan pengamanan muatan harus memiliki bukti pengetahuan dalam penerapan dan ketentuan didalam Cargo securing manual.

7. **Syarat-Syarat Penyimpanan Muatan dan Pemisahan Muatan Berbahaya Curah Padat**

- a. Harus ditempatkan secara aman dan tepat sesuai dengan sifat dasar muatan tersebut, muatan yang tidak sejenis harus dipisahkan antara yang satu dengan yang lain.
- b. Yang mempunyai kemungkinan atau terbakar karena perubahan suhu

yang tinggi tidak boleh diangkat tanpa tindakan pencegahan yang cukup memadai untuk meminimalisir kemungkinan percikan api.

- c. Yang menimbulkan uap berbahaya, harus ditempatkan dalam sebuah ruang muatan yang memiliki ventilasi yang baik.

Menurut Capt. Arso Martopo (2011:17-20), penempatan barang overbagasi yang berlebihan pada ruangan kelas ekonomi tentu saja menjadi persoalan sendiri di kapal penumpang KM. TILONGKABILA akibatnya terjadi tercampurnya antara barang dan penumpang maka pelayanan pada bagi para penumpang khususnya penumpang kelas ekonomi menjadi tidak optimal. Pada penumpang kelas 1, kelas 2 dan kelas 3 yang sudah mendapatkan fasilitas pelayanan yang cukup memadai karena mereka telah membayar lebih, akan tetapi itu bukan berarti pelayanan penumpang kelas ekonomi menjadi terabaikan bahkan terkesan kurang manusiawi karena pada dasarnya semua ini sudah diatur dalam undang-undang pelayanan.

8. Koordinasi

Menurut Rois Arifin (2016:67), bahwa Koordinasi (*Coordination*) bisa didefinisikan sebagai proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Kebutuhan akan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam melaksanakan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaanya.

Menurut Erni Tisnawati (2015:159), bahwa koordinasi (*coordination*) sebagaimana menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert (1995) pada dasarnya adalah *the process of integrating the activities of separate departments in order to pursue organizational goals effectively*. Koordinasi adalah proses dalam mengintegrasikan seluruh aktivitas dari berbagai departemen atau bagian dalam organisasi agar tujuan organisasi bisa tercapai secara efektif. Tanpa koordinasi berbagai kegiatan yang dilakukan disetiap bagian organisasi tidak akan terarah dan cenderung hanya membawa misi masing-masing

bagian. Dikhawatirkan, tidak terkoordinasinya setiap bagian pada giliran berikutnya justru akan menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.

Salah satu contoh yang paling mudah mengenai koordinasi adalah antara bagian pemasaran dan bagian keuangan. Agar tingkat penjualan meningkat, maka bagian pemasaran mengusulkan untuk menaikkan biaya promosi. Disisi lain bagian keuangan mencatat bahwa biaya perusahaan semestinya diefisienkan. Jika bagian pemasaran dan bagian keuangan tidak berkoordinasi dapat dibayangkan bahwa akan terjadi konflik kepentingan antar bagian, padahal kedua bagian tersebut sebenarnya bermaksud baik bagi kepentingan perusahaan.

9. Pengawasan

a. Definisi Pengawasan

Menurut Usman Effendi (2015:223), berpendapat bahwa pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial, sebab apapun pekerjaan yang dilaksanakan tanpa adanya pengawasan tidak dapat dikatakan berhasil. Pengawasan yang berhubungan dengan tindakan atau usaha penyelamatan jalannya perusahaan kearah tujuan yang di inginkan yakni tujuan yang telah direncanakan.

Menurut Stephen P Robins. & Mary Coulter (2010:31), bahwa pengawasan sama dengan pengendalian sebagai proses memantau kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti.

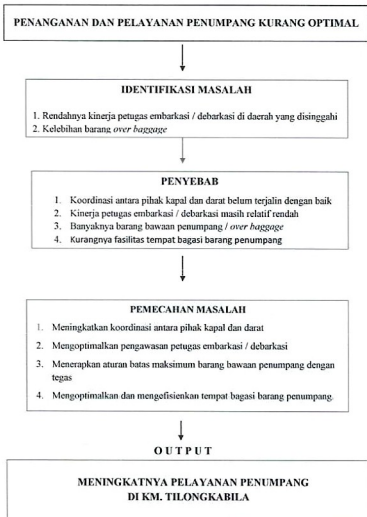
b. Fungsi Pengawasan

Menurut Erni Tisnawati (2015:11) menyatakan bahwa fungsi Pengawasan (*Controlling*) menurut Nickel, McHugh and McHugh, adalah sebagai berikut:

- 1) Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.

- 2) Mengambil langkah-langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan.
- 3) Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan dan target bisnis.

B. KERANGKA PEMIKIRAN



BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

KM. TILONGKABILA adalah jenis kapal penumpang salah satu dari armada kapal penumpang milik PT. PELNI. Adapun data KM. TILONGKABILA adalah sebagai berikut :

Nama Kapal	: KM. TILONGKABILA
Nama Panggilan	: YFCD
Panjang Seluruhnya (LOA)	: 99,80 M
Lebar (<i>breadth</i>)	: 18 M
Isi Kotor	: 6022 Ton
Kapasitas Penumpang	: 969 Orang
Ambang Palka	
Geladak IV	: 7.00 x 5.40 m
Capacitas Container	: 2 bh
Isi Bales	: 491.80 m ³
Isi Grain	: 534.50 m ³

Adapun data lengkap dapat dilihat pada lampiran 1 ship particular.

Adapun fakta yang ditemui selama bekerja sebagai Mualim I di atas KM. TILONGKABILA antara lain sebagai berikut :

1. Rendahnya Kinerja Petugas Embarkasi / Debarkasi Di Daerah Yang Disinggahi

KM. TILONGKABILA melayani rute Benoa - Lembar - Bima -Labuanbajo - Makassar - Bau-Bau - Raha - Kendari - Luwuk - Gorontalo - Bitung pulang pergi pulang pergi. Berdasarkan fakta yang ditemukan selama bekerja di atas kapal bahwa salah satu faktor penyebab belum maksimalnya penanganan dan pelayanan penumpang tersebut kinerja petugas embarkasi / debarkasi pada cabang-cabang yang disinggahi masih relatif rendah.



Gambar 3.1 Kegiatan barang bawaan penumpang oleh porter.

Tim embarkasi kapal penumpang ini dibagi menjadi dua kelompok yaitu tim embarkasi darat dan tim embarkasi kapal. Kedua tim ini merupakan satu mata rantai yang tidak bisa dipisahkan dalam melaksanakan tugas di lapangan. Tim embarkasi darat terdiri dari Kepala Operasi PT. Pelayaran Nasional Indonesia beserta jajarannya dibantu oleh petugas dari KPLP, Syahbandar dan KP3 sedangkan tim embarkasi kapal terdiri dari Muallim I selaku koordinator umum

dibantu oleh Mualim II. Sr, Mualim II. Yr dan Mualim III. Sr, Serta Mualim III. Yr dengan anggotanya masing-masing.

Kurang lancarnya sistem embarkasi/debarkasi di pelabuhan yang disinggahi KM. TILONGKABILA selama ini antara lain disebabkan karena sarana pendukung untuk embarkasi/debarkasi penumpang kadang tidak memenuhi persyaratan (tidak layak), kemudian anak buah kapal yang ditunjuk untuk membantu tim embarkasi kapal kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Padahal peranan dari tim embarkasi kapal ini sangat mempengaruhi bisa dan tidaknya penumpang tanpa tiket naik ke atas kapal sehingga perlu koordinasi yang baik antara tim embarkasi darat dengan tim embarkasi kapal.

Tim embarkasi kapal bertugas untuk menerima, memeriksa, mengarahkan penumpang, memberi informasi yang dibutuhkan penumpang dan menurunkan penumpang yang tidak bertiket sedangkan tim embarkasi darat bertugas mengatur naiknya penumpang, memeriksa tiket, melokalisir dan mengarahkan penumpang.

2. Kelebihan Barang *Over Baggage*

Banyaknya jumlah penumpang yang menggunakan jasa angkutan laut terutama saat musim liburan panjang seperti liburan sekolah, Idul Fitri maupun Natal dan Tahun Baru, diiringi juga dengan tingginya arus barang untuk pelayaran di Indonesia bagian timur. Dengan banyaknya barang dagangan yang diangkut dengan KM. TILONGKABILA ini menimbulkan persoalan, disebabkan oleh muatan yang dibawa oleh para penumpang tidak semuanya dapat termuat dalam ruangan muat kapal dan ini terjadi pada saat-saat menjelang liburan Natal dan hari Raya Idul Fitri.

Kurangnya informasi yang tepat tentang jumlah muatan yang akan dimuat dari pelabuhan muat di pelabuhan Bima & Makasar oleh cabang PT. Peln ke pihak kapal mengakibatkan ruangan palka menjadi kelebihan muatan dan sebagian muatan yang sudah dibawa ke pelabuhan tidak semua bisa dimuat didalam palka

sehingga dimuat didalam ruangan penumpang/didek-dek luar.

B. ANALISIS DATA

1. Rendahnya Kinerja Petugas Embarkasi / Debarkasi Di Daerah yang Disinggahi

Masalah ini disebabkan oleh :

a. Koordinasi antara Pihak Kapal dan Darat Belum Terjalin dengan Baik

Pada umumnya semua pekerjaan di kapal mengacu pada perencanaan, baik secara garis besar maupun secara terperinci pada tiap unit kerja. Dalam hal ini perusahaan telah menerbitkan dasar acuan yang baku berupa Standar Operasional Prosedur, akan tetapi kualitas perencanaan tergantung pada masing-masing kepala uni kerja. Kurang harmonisnya hubungan antara pegawai, kecakapan dan tidak bisa membawa diri di tempat kerja menjadi batu sandungan yang berpengaruh terhadap lingkungan kerja, demikian juga kecerdasan spiritual dan sosial serta tidak terjalinnya saling pengertian.

Dalam proses koordinasi, tim kerja tidak terbangun, karena memasukkan kepentingan pribadi dalam tugas yang menjadi tanggung jawab individu ditambah pemahaman yang minim akan tujuan suatu organisasi. Koordinasi merupakan suatu kerjasama antara badan instansi, unit, dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu, dan saling melengkapi. Dalam istilah koordinasi, salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari perwujudan koordinasi tersebut adalah pertukaran informasi antara kesemua pihak.

Koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok dengan masing-masing tim yang ada dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara pihak dari kapal yaitu ABK dan pihak perusahaan pelayaran itu sendiri.

Koordinasi juga merupakan salah satu fungsi manajemen yang memegang peranan sama penting dan setara dengan fungsi-fungsi manajemen lainnya, kesuksesan koordinasi akan menjamin keberhasilan pelaksanaan pekerjaan atau pencapaian tujuan bersama.



Gambar 3.2 Kegiatan pemeriksaan tiket oleh petugas embarkasi darat.

Dengan menciptakan koordinasi, maka akan meminimalisir tingkat kesalahan dalam melakukan tindakan dalam hal ini pengambilan keputusan sendiri, sehingga dengan melakukan koordinasi antara seluruh ABK di kapal serta pihak perusahaan pelayaran yang terkait dengan bagian pengoperasian kapal diharapkan akan mampu menciptakan komunikasi yang baik. Dengan kemampuan komunikasi yang baik diharapkan pula

pihak ABK dan pihak perusahaan pelayaran bersama sama melakukan pekerjaan dengan baik dalam hal penanganan dan pelayanan penumpang.

Dalam melaksanakan embarkasi kapal penumpang, tanggung jawab dari masing-masing individu sangat penting karena menyangkut keselamatan dan keamanan penumpang saat naik ke atas kapal. Kemudian dengan rasa tanggung jawab, kita akan mampu menangani masalah embarkasi. Tidak maksimalnya pengawasan yang terjadi di kapal penumpang KM. TILONGKABILA selama ini karena kurangnya tanggung jawab dari Anak Buah Kapal yang bertugas saat itu, dimana ada petugas yang tidak berada di tempat tugasnya (dengan berbagai alasannya masing-masing), ada yang ngobrol dengan penumpang, ada yang asik bermain gadget bahkan ada yang keluar tanpa ijin dari Perwira jaganya. Adanya Anak Buah Kapal yang kurang bertanggung jawab ini, juga tidak luput dari peran Perwira di atas kapal yang kurang peduli terhadap anak buahnya, tanpa melihat akibat yang akan ditimbulkan bilamana kesalahan tersebut dibiarkan terjadi dan berulang-ulang.

2) Kinerja Petugas Embarkasi / Debarkasi Masih Relatif Rendah

Dalam melaksanakan embarkasi / debarkasi kapal penumpang, tanggung jawab individu sangat penting karena menyangkut keselamatan dan kenyamanan penumpang saat naik dan berada di atas kapal. Jika setiap pelaksana tugas dilapangan mempunyai rasa tanggung jawab dan disiplin yang tinggi maka akan dapat mengurangi masalah-masalah yang mungkin timbul baik penumpang mulai berada di tangga sampai sampai penumpang di atas kapal dan dalam pelayaran.

Kedisiplinan atau kepatuhan mengikuti aturan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui faktor penyebab ABK sering tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya. Penyebabnya antara lain ABK tidak mentaati peraturan yang berlaku.

Sering terjadi dimana petugas embarkasi kapal dan bahkan penumpang terjepit karena desakan penumpang lain dan buruh bagasi yang naik keatas kapal. Dengan melihat kondisi yang demikian ini, tidak mungkin pengawasan akan efektif dilaksanakan yang pada akhirnya banyak penumpang tanpa tiket naik keatas kapal.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, tidak disiplinnya ABK dalam menjalankan prosedur kerja menjadi faktor utama yang menyebabkan target waktu yang ditentukan tidak tercapai. Pada saat pelaksanaan pekerjaan di atas kapal seperti kegiatan bongkar muat, kadang kala ABK yang bertugas dalam kegiatan tersebut tidak melaksanakan tugasnya dengan baik. Pengawasan yang lemah menyebabkan prosedur kerja tidak dilaksanakan dengan baik.

2. Kelebihan Barang *Over Baggage*

Analisis penyebab dari masalah ini adalah :

a. Sebagian Cabang Tidak Selektif Dalam Menerima Muatan

Adanya permintaan barang yang begitu tinggi dibagian Indonesia timur sementara penyedia jasa sangat terbatas mengakibatkan para pemilik muatan terpaksa harus memilih kapal kapal penumpang untuk mengirim muatannya, kondisi ini menyebabkan berbagai pihak mengambil kesempatan untuk memperoleh keuntungan pribadi baik petugas yang ada di darat maupun anak buah kapal.

KM. TILONGKABILA dirancang khusus mengangkut penumpang sehingga di dalam akomodasi atau ruangan penumpang tidak disiapkan ruangan untuk barang-barang penumpang yang berukuran besar kecuali barang bawaan untuk keperluan sehari-hari.

b. Kurang Fasilitas Tempat Bagasi Barang Untuk Penumpang

Awal pembuatan kapal-kapal PT. PelnI dirancang khusus untuk mengangkut penumpang yang tersebar diseluruh kepulauan Indonesia terutama daerah-daerah yang transportasi daratnya masih tertinggal, dengan demikian maka perusahaan memaksimalkan ruangan kapal untuk

kebutuhan penumpang. Dengan berjalannya waktu kebutuhan ruangan untuk muatan baik ruangan palka maupun ruangan untuk barang-barang penumpang semakin meningkat.

Minimnya tempat bagasi barang untuk penumpang mengakibatkan kondisi ruangan penumpang menjadi kurang teratur. Hal ini dikarenakan barang bawaan penumpang yang berukuran cukup besar, diletakkan di ruang penumpang akibat dari tidak tersedianya tempat bagasi barang untuk penumpang yang berukuran besar.

C. PEMECAHAN MASALAH

1. Alternatif Pemecahan Masalah

a. Rendahnya Kinerja Petugas Embarkasi / Debarkasi Di Daerah Yang Disinggahi

Untuk meningkatkan kinerja cabang-cabang yang disinggahi KM. TILONGKABILA perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Meningkatkan Koordinasi antara Pihak Kapal dan Darat

Pada umumnya pekerjaan di kapal mengacu pada pola perencanaan, baik secara garis besar maupun secara terperinci dalam tiap unit kerja yang dalam hal ini perusahaan telah menerbitkan standar operasional prosedur, akan tetapi kualitas perencanaan tergantung pada masing-masing kepala unit sesuai dengan tingkat pengetahuan, pengalaman dan semangat didalam mencari yang terbaik terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya. Tujuan perencanaan itu sendiri adalah menentukan dahulu langkah-langkah yang hendak ditempuh dalam suatu pekerjaan tertentu.

a) Koordinasi antara pimpinan

- (1) Mengumpulkan informasi-informasi tentang penanganan muatan, jumlah muatan, jenis muatan yang akan dimuat karena jika tidak sesuai jumlah muatan sebenarnya bisa mengakibatkan ruang muat dipalka tidak bisa menampung semua muatan yang akan dimuat, akibatnya sisa barang-

barang tersebut, pemiliknya akan memaksakan agar dimasukkan kedalam ruangan penumpang. Hal ini sangat mengganggu baik dari segi keselamatan maupun kenyamanan penumpang.

(2) Mungumpulkan informasi-informasi tentang jumlah penumpang dan muatan baik yang hendak berangkat maupun penumpang yang akan turun dari atas kapal. Apabila dalam system perencanaan pemuatan tidak baik, tentu kapal akan mengalami masalah pada penempatan muatan-muatan tersebut. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan dalam system pemuatan sebagai berikut:

- (a) Pemakaian ruangan muat secara ekonomis
- (b) Perlindungan terhadap penumpang
- (c) Perlindungan terhadap kapal
- (d) Perlindungan terhadap muatan

b) Koordinasi antara tim embarkasi kapal dan darat

Koordinasi Mualim I dan kepala Operasi meliputi tim embarkasi darat dan tim embarkasi kapal, kedua tim ini merupakan satu mata rantai yang tidak bisa dipisahkan dalam melaksanakan tugas di lapangan. Tim embarkasi darat terdiri Kepala Operasi PT. Pelayaran Nasional Indonesia beserta jajarannya dibantu oleh petugas KPLP, KP3 sedangkan tim embarkasi kapal terdiri dari Mualim I selaku koordinator umum dibantu oleh Mualim II Sr, Mualim II Yr, Mualim III, Satuan Keamanan, dan tim lain yang ditunjuk dengan anggotanya masing-masing.

Kurang lancarnya sistem embarkasi di Pelabuhan yang disinggahi KM. TILONGKABILA selama ini disebabkan karena sarana pendukung untuk embarkasi/debarkasi penumpang tidak memenuhi persyaratan, Kemudian petugas yang ditunjuk untuk membantu tim embarkasi kapal kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.



Gambar 3.3 Koordinasi antara tim embarkasi kapal & darat.

Selanjutnya peranan tim embarkasi kapal dan darat ini sangat diperlukan untuk menerima dan mengarahkan penumpang serta barang bawaanya. Koordinasi dalam melakukan pekerjaan menjadi sangat penting karena seseorang tidak mungkin melakukan pekerjaan sendiri, keberhasilan membangun koordinasi tersebut dipengaruhi oleh kuatnya relasi horizontal dan relasi vertikal. Relasi horizontal dilakukan antara sesama pegawai setara, sementara relasi vertikal terbangun antara pegawai dengan atasan atau level lebih tinggi.

Terbangunnya koordinasi antara sesama pegawai maupun dengan pimpinan yang lebih tinggi pada dasarnya akan memberikan manfaat dalam sasaran pencapaian kinerja. Pertama, saling memahami karakter masing-masing, termasuk dengan pimpinan dan arah sebaliknya, pimpinan mengetahui bawahannya. Kedua, saling memahami uraian pekerjaan dan tahap pelaksanaan suatu pekerjaan yang dipimpin oleh atasan atau pekerjaan yang membutuhkan kerjasama tim. Ketiga, meminimalisir terjadinya konflik horizontal maupun konflik vertikal. Keempat,

menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Dengan terbatasnya waktu sandar dan untuk mempermudah pelaksanaan embarkasi / debarkasi maka perlu adanya koordinasi antara pihak kapal dengan pihak darat untuk meminimalkan terjadinya kesalahan dan konflik sehingga proses kegiatan dapat berjalan dengan efektif. Koordinasi ini dapat dilakukan sebelum kapal sandar agar dapat memberikan waktu untuk satuan-satuan yang terpisah baik kapal maupun darat dalam menyiapkan diri

Adanya koordinasi dan kerja sama yang baik antara petugas darat dan petugas kapal akan sangat mendukung kelancaran proses embarkasi/debarkasi. Keinginan penumpang dan calon penumpang yang ingin segera turun dan naik kapal merupakan penyebab terhambatnya pelaksanaan embarkasi/debarkasi. Calon penumpang ingin segera naik kapal untuk mendapatkan tempat, sedang penumpang ingin segera turun karena sudah sampai di tempat tujuan. Keinginan ini menyebabkan penumpang berdesak – desakan.

Mualim I dan Tim embarkasi dari kapal dapat bekerja sama dengan Pihak cabang dan instansi di pelabuhan agar terus aktif dalam komunikasi dan kerjasama menjadi satu tim dalam menjalankan embarkasi/debarkasi. Manfaat koordinasi diantaranya yaitu adanya saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya sangat diperlukan sehingga tidak terjadi kekosongan atau tumpang tindih pekerjaan. Hal ini dilakukan untuk menghindari kekacauan dan penyimpangan tugas dari sasaran yaitu terlaksananya embarkasi / debarkasi yang baik dan lancar.

Berikut ini kerjasama yang harus tetap dijaga dalam pelaksanaan embarkasi / debarkasi antara kapal dan cabang diantaranya yaitu :

- (1) Pelaksanaan embarkasi dilakukan setelah ada komando dan kesiapan dari pihak kapal.

- (2) Apabila karena waktu yang sempit atau karena fasilitas pelabuhan yang tidak memungkinkan pemisahan waktu debarkasi dan embarkasi. Maka sebaiknya dibuatkan jalur yang terpisah antara yang akan naik dan yang turun.
- (3) Hal yang harus diperhatikan terutama hanya penumpang yang bertiket dan buruh bagasi yang terdaftar dan berseragam saja yang dapat naik ke atas kapal.
- (4) Pastikan pengantar dan pengunjung serta pedagang asongan tidak bisa lagi masuk bahkan naik ke atas kapal.

2) Mengoptimalkan Pengawasan Petugas Embarkasi / Debarkasi

Untuk mencapai tujuan yang maksimal dalam pengoperasian kapal penumpang sebagai penjual produk jasa, salah satu hal yang perlu dilaksanakan adalah pengawasan, baik berupa pemeriksaan atau pengendalian. Hal ini berfungsi sebagai evaluasi untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan hasil yang diperoleh bagi pemakai jasa.

a) Meningkatkan pengawasan pada saat embarkasi / debarkasi

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

- (1) Pengawasan kepada ABK dek hendaknya dilakukan secara efektif oleh Perwira di atas kapal :

- (a) Bahwa sebaiknya perwira atau pun kepala kerja selalu mengawasi dan memastikan bahwa serah terima jabatan yang dilakukan oleh ABK dek yang akan baru naik memang benar telah dijalankan dengan baik sesuai dengan standar yang telah ada. Harus adanya bukti surat serah terima jabatan untuk seluruh ABK dek yang akan naik dan turun yang nantinya ditandatangani oleh kepala kerja dan Nakhoda yang nantinya diarsipkan dalam satu buah map serah terima jabatan dan disimpan sebagai dokumen perusahaan. Kepastian ini diharapkan ABK dek yang baru telah tahu akan lokasi, waktu kerja dan tugas-tugas pokok yang harus dikerjakan khususnya saat pelaksanaan embarkasi / debarkasi.
- (b) Perwira dan kepala kerja haruslah aktif dalam pengawasan baik kepada seluruh ABK dek ataupun kepada ABK dek yang baru naik. Dengan memastikan ABK dek yang baru dan ABK dek yang lain telah berada dilingkungan kerja nya pada saat pelaksanaan embarkasi / debarkasi.



Gambar 3.4 Kegiatan Briefing Tiket.

- (2) Pengawasan ini diharapkan penumpang dapat diberikan pelayanan yang baik dari segi :
 - (a) Petugas telah ada dan tahu lokasi dan kerjanya, ada pengawasan dari atasan maka pelayanan akan kebersihan

lokasi dan tempat tidur bagi penumpang akan terlaksana dengan hasil yang lebih baik.

- (b) *Stand by* nya ABK dek ditempat tugasnya pada waktunya. Diharapkan penumpang mendapatkan pelayanan yang baik, sesuai dengan tiket yang dimiliki. Penumpang tidak akan lagi kebingungan dalam mencari tempat yang harus ditempati, karena telah ada petugas yang telah mengarahkan dan menjembatani jika ada kekeliruan terhadap penumpang yang lain. Memberikan arahan jalan yang harus dilalui untuk yang turun dan yang naik agar terarah dan terhindar dari antrian panjang, berdesakan dan salah jalan.
- (c) Keamanan dengan tertibnya ABK dek yang selalu ada dan *stand by* di lokasi kerjanya, dalam proses ini maka proses dari pelayanan akan keamanan lebih mudah dilakukan karena banyaknya ABK dek yang ikut dalam pengawasan, hasilnya tindak kriminal akan dapat ditekan.

b) Prinsip dasar pengawasan

Agar pengawasan itu berhasil sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan prinsip-prinsip dasar dalam pengawasan, yaitu :

- (1) Adanya rencana tertentu dalam pengawasan. Rencana yang matang dan menjadi standar atau alat pengukur, akan menjadikan pengawasan itu menjadi efektif.
- (2) Adanya pemberian instruksi atau perintah dan wewenang kepada bawahan.
- (3) Dapat merefleksikan berbagai sifat dan kebutuhan dari berbagai kegiatan yang diawasi, sebab masing-masing kegiatan seperti bongkar muat, perawatan dan yang lainnya memerlukan pengawasan tertentu sesuai dengan bidangnya.
- (4) Dapat segera dilaporkan adanya berbagai bentuk penyimpangan.
- (5) Pengawasan haruslah bersifat fleksibel, dinamis dan ekonomis.
- (6) Dapat merefleksikan pola organisasi. Setiap kegiatan ABK

haruslah tergambar dalam struktur organisasi, dan setiap bagian harus ada standar prosedur, sehingga apabila terjadi penyimpangan yang melebihi standar maka akan mudah terdeteksi.

- (7) Dapat menjamin diberlakukannya tindakan korektif, yaitu segera mengetahui apa yang salah, dimana letak kesalahan dan siapa yang bertanggung jawab.

c) Tahap-tahap dalam Pengawasan

Pengawasan yang efektif dilakukan dengan proses yang baik dan melalui tahapan-tahapan yang terstruktur. Setidaknya tahap- tahap dalam pengawasan itu ada lima, yaitu:

(1) Penetapan standar

Tahap pertama dalam pengawasan adalah penetapan standar. Standar dalam pengertian ini adalah satuan pengukuran yang digunakan sebagai patokan untuk menilai hasil. Dalam hal ini, tujuan, sasaran dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar. Bentuk standar yang lebih khusus adalah seperti target waktu pekerjaan bongkar muat dan lainnya.

(2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan

Penetapan standar akan menjadi sia-sia apabila tidak disertai dengan berbagai cara untuk mengukur kegiatan secara nyata. Beberapa pertanyaan bisa digunakan sebagai standar yaitu "Berapa kali pelaksanaan seharusnya diukur, setiap jam, setiap hari, dalam satu minggu atau bulan?", "Dalam bentuk apa pengukuran akan dilakukan, dalam bentuk tertulis atau yang lain?", "Siapa saja yang akan terlibat ?".

(3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan

Dalam tahap ini, pengukuran pelaksanaan kegiatan dilakukan secara terus-menerus dan berulang-ulang. Pengukuran pelaksanaan kegiatan ini bisa dilakukan dengan pengamatan,

laporan-laporan baik secara lisan maupun tertulis, metode-metode otomatis, inspeksi, pengujian dan pengambilan sampel. Saat ini, banyak perusahaan yang menggunakan *internal auditor* sebagai pelaksana pengukuran.

- (4) Perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan

Tahap berikutnya adalah membandingkan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau dengan standar yang telah ditetapkan. Ada kompleksitas dalam tahap ini yaitu ketika menafsirkan adanya penyimpangan yang terjadi. Penyimpangan-penyimpangan harus dianalisa untuk menentukan mengapa standar yang telah ditentukan tidak dapat dicapai.

- (5) Pengambilan tindakan koreksi apabila diperlukan

Apabila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk, apakah dalam bentuk perubahan standar, perbaikan dalam pelaksanaan atau keduanya dilakukan secara bersama.

Untuk mengefektifkan fungsi pengawasan yang dilakukan seorang pimpinan guna meningkatkan kinerja bawahannya, perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- (a) Harus mengetahui standar kerja tiap-tiap anggota
- (b) Apabila ingin merubah standar kerja harus selalu mendiskusikannya.
- (c) Menunjukkan sikap perhatian terhadap anggota.
- (d) Mengadakan kesempatan bagi tiap-tiap anggotanya untuk menyampaikan keluhan bila menghadapi masalah.
- (e) Selalu membicarakan tentang hal perbaikan perusahaan.
- (f) Selalu menjaga hubungan baik dengan anggota agar menimbulkan minat dan semangat untuk berbuat yang

terbaik untuk perusahaan.

b. Kelebihan Barang *Over Baggage*

Alternatif pemecahannya adalah sebagai berikut :

1) Semua Cabang dalam alur pelayaran KM.Tilongkabila Harus Selektif Dalam Menerima Muatan

Kelebihan barang-barang yang ditempatkan diruangan-ruangan penumpang oleh para penumpang akan menimbulkan masalah tersendiri, keadaan ruangan menjadi tidak nyaman dan keselamatan penumpang juga menurun. Salah satu persoalannya karena kapal penumpang KM. TILONGKABILA tidak dirancang khusus untuk mengangkut barang, jadi barang-barang muatan tersebut akan bercampur dengan penumpang. Untuk maksud tersebut apabila terjadi *over baggage* maka kelebihan bagasi tersebut ditempatkan dibawah tempat tidur atau ditempat-tempat yang diperbolehkan oleh anak buah kapal (P2).

a) Pembatasan penerimaan barang-barang masuk ke ruangan penumpang

Penerimaan barang-barang harus dibatasi jika tidak maka barang-barang tersebut akan menumpuk di tempat yang harusnya untuk keselamatan kapal, alat-alat pemadam yang tersimpan dilemari khusus diruangan ekonomi pintunya bisa terhalang demikian juga *emergency escape* (jalan keluar) menuju stasion sekoci penolong, pintu kedap air, pintu kedap api juga terhalang dan ini sangat membahayakan bila sewaktu terjadi keadaan darurat di atas kapal.

b) Daftar muatan sudah siap sebelum kapal sandar

Sebelum kapal sandar pihak cabang sudah mengkonfirmasi semua shipper untuk mengetahui jumlah, jenis tujuan masing-masing barangnya untuk di laporkan ke kapal. Laporan ini diperlukan untuk melakukan persiapan penempatan muatan-muatan yang akan dimuat, disamping untuk penanganan

keamanan muatan itu sendiri juga untuk menghindarkan agar penumpang tidak tercampur dengan barang-barang. Persiapan ini sangat besar pengaruhnya terhadap keselamatan dan kenyamanan penumpang yang sering menjadi masalah di kapal penumpang.

Dari segi keselamatan misalnya sering terjadinya kebakaran yang terlambat diatasi karena peralatan kebakaran misalnya botol, selang kebakaran terhalang oleh barang-barang penumpang demikian juga pintu kedap api, pintu kedap air semuanya harus dikosongkan untuk persiapan bila terjadi keadaan darurat dan jalanan penumpang menuju ke stasiun sekoci.

Dari segi kenyamanan bila barang-barang banyak menumpuk di ruang penumpang tentu ruangan menjadi panas, ruangan penumpang menjadi sempit tidak leluasa untuk bergerak.

2) Mengefisienkan dan mengefektifkan penempatan bagasi pada tempatnya

Kapal-kapal penumpang PELNI seluruhnya dilengkapi dengan alat bongkar muat dan ruangan dengan kapasitas 90 ton, juga dilengkapi ruangan muatan benda pos atau muatan berharga lainnya. Fasilitas untuk muatan barang tersebut adalah dimaksudkan untuk memberikan pelayanan transportasi barang ke daerah-daerah seperti : benda pos, barang logistik perbankan, logistik TNI / POLRI, logistic pemerintah daerah serta kebutuhan pokok untuk masyarakat daerah karena sangat kurang persediaannya, khususnya untuk wilayah Indonesia Timur yang umumnya masih kesulitan masalah transportasi. Dengan kepentingan tersebut selain pelayanan pengangkutan penumpang harus ditunjang pula dengan pengangkutan barangnya, sehingga kapal melayani keduanya dalam satu paket perjalanan.



Gambar 3.5 Ruang Ekonomi KM. Tilong Kabila.

Permintaan jasa kargo ke sejumlah tujuan di wilayah timur kian meningkat seiring tingginya laju pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Penambahan ini bisa menjadi solusi jawaban atas kekurangan angkutan barang yang tidak tertampung lagi. Adapun jenis komoditas yang dikirim terbesar adalah bahan pokok, seperti beras, minyak goreng, makanan, telur, ayam, bawang merah, bawang putih, sayur mayur, buah-buahan yang tidak boleh masuk ke dalam palka yang butuh penempatan tersendiri.

2. Evaluasi Terhadap Alternatif Pemecahan Masalah

- a. Rendahnya Kinerja Petugas Embarkasi / Debarkasi Di Daerah Yang Disinggahi

1) Meningkatkan Koordinasi antara Pihak Kapal dan Darat

Keuntungannya:

Dengan ditingkatkannya koordinasi antara pihak kapal dengan pihak darat maka kegiatan embarkasi / debarkasi penumpang dapat berjalan dengan lancar.

Kerugiannya:

Dibutuhkan peran serta dari kedua belah pihak.



Gambar 3.6 Kegiatan Pemeriksaan Tiket.

2) Mengoptimalkan Pengawasan Petugas Embarkasi / Debarkasi

Keuntungannya:

Dengan pengawasan yang optimal maka proses embarkasi/debarkasi terlaksana sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kerugiannya:

Pengawasan harus dilaksanakan secara konsisten.

b. Kelebihan Barang *Over Baggage*

1) Semua Cabang Harus Selektif Dalam Menerima Muatan

Keuntungannya:

Dengan lebih selektif menerima muatan maka jumlah muatan di atas kapal sesuai dengan kapasitasnya.

Kerugiannya:

Diperlukan peran yang maksimal dari semua petugas yang bertanggung jawab.

2) Penambahan Tempat Bagasi Barang Untuk Penumpang

Keuntungannya:

Dengan adanya penambahan tempat bagasi barang untuk penumpang maka penempatan barang / muatan memiliki kapasitas yang lebih banyak.

Kerugiannya:

Diperlukan peran dan persetujuan dari pihak perusahaan.

3. Pemecahan Masalah yang Dipilih

a. Rendahnya Kinerja Petugas Embarkasi / Debarkasi Di Daerah Yang Disinggahi

Berdasarkan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah di atas, maka solusi yang dipilih untuk mengatasi masalah tersebut yaitu mengoptimalkan pengawasan petugas embarkasi / debarkasi



Gambar 3.7 Petugas embarkasi darat sedang memeriksa tiket.

b. Kelebihan Barang *Over Baggage*

Berdasarkan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah di atas, maka solusi yang dipilih untuk mengatasi masalah tersebut yaitu mengefisienkan dan mengefektifkan penempatan bagasi pada tempatnya



Gambar 3.8 Ruang Penumpang Ekonomi.



Gambar 3.9 Ruang Penumpang Ekonomi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari apa yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. a. Belum terjalin koordinasi yang baik antara pihak kapal dan pihak darat dipelabuhan yang disinggahi KM. TILONGKABILA.
b. Fungsi pengawasan petugas embarkasi / debarkasi kurang maksimal.
2. a. Sebagian cabang tidak selektif dalam menerima muatan sehingga tempat penyimpanan barang penumpang melebihi kapasitas.
b. Minimnya tempat bagasi sehingga barang bawaan penumpang yang melebihi kapasitas kurang teratur.

B. SARAN

Dari kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran supaya penataan barang dan penumpang di atas kapal penumpang KM. TILONGKABILA lebih optimal sebagai berikut :

1. a. Kepala cabang pelabuhan seharusnya meningkatkan koordinasi dengan pihak kapal yaitu Muallim I di atas KM. TILONGKABILA dalam kegiatan embarkasi / debarkasi penumpang.
b. Kepala cabang pelabuhan sebaiknya mengoptimalkan pengawasan petugas embarkasi / debarkasi di lapangan dalam penanganan dan pelayanan penumpang di KM. TILONGKABILA.
2. a. Semua Kepala cabang pelabuhan yang disinggahi KM. TILONGKABILA harus selektif dalam menerima muatan untuk menghindari

kelebihan kapasitas muatan barang.

- b. Seharusnya Petugas yang bertanggung jawab dapat mengefisienkan dan mengoptimalkan penempatan bagasi pada tempatnya untuk muatan barang penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Poerwadarminta, (201488).Wikipedia bahasa Indonesia.
- Tim Prima Pena (2015:562).Kamus Besar bahasa Indonesia.
- Kamus Bahasa Indonesia (2001:1137).
- Boediono (2003:68).Pelayanan Prima Perpajakan.
- Moenir (2002:88-127). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.
- Capt. Arso Martopo, (2011). *Penanganan dan Pengaturan Muatan*, Penerbit Gramedia
Jakarta
- Rois Arifin 2016:67). Pengantar Manajemen.
- Erni Trisnawati (2015:159). Pengantar Manajemen.
- Usman Effendi (2015:223). Asas Manajemen Edisi Kedua.
- Stephen P Robins & Mary Coulter (2010:31). Manajemen.
- DR. Noto Palguno, Msc, MM, (2019). *Transportasi Laut Operasi & Traffic*, Jakarta
- Engkos Kosasih. (2014). *Manajemen Perusahaan Pelayaran*, Penerbit Rajawali Pers
Jakarta
- Capt. Istopo, (2019:335), *Kapal dan Muatannya*, Cetakan kedua, Penerbit: Nautech,
Jakarta
- Convention for the Safety Life at the Sea (SOLAS) 1974, IMO Publication, London
- Undang-Undang Pelayaran Nomor 17 Tahun 2018 Pasal 35, ayat (4)
- Surat Keputusan Direksi PT.PELNI (PERSERO) tentang Tarif Over Bagasi
Penumpang di PT. PELNI (PERSERO)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ship particular KM. Tilongkabila

Karama Hapori NMF Tj. LINGKARABAR **tele 51181**
 Call sign = V F C D
 I M O Number = 3002780
 Call sign Darnaud = J. L. Meyer - Dapenbur - Germany
 Telpun Peminatikan = 3003A
 Tgl Delivery = 1995
 No. Bungkusan = 3.641
 Inkonting = A 3001 Passenger Ship - IMO
 Tarkala Sektor = CT 238-44 N4950 - KA
 Balok, Dapenburwasi = J. L. Meyer

SHIP'S PARTICULAR 136

[illegible]

Lampiran 2 Crewlist KM. Tilongkabila

PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA *

(P E L N I)

NAMA KAPAL : KM. TILONGKABILA

CALL SIGN : YF CD

BENDERA : INDONESIA

MILIK : PT. PELNI

DAFTAR NAMA NAHODA DAN ABK

WYAGE : 01 / 2022

29 DESEMBER 2022 S/D 12 JANUARI 2023

IMO : 9102760

TYPE KAPAL : PENUMPANG

DI KOTOR : 5.022 GT.

DI BERSIH : 1.806 NT.

PANJANG : 99.80 MT.

NO	JML	N A M A	ABP	JABATAN	GAJAH	BUKU PELAJUT		NOMOR
						NO.REGISTER	BERLAKU	
1		Capt. Hinder Suardi	O 5146	Naikoda	ANT - I - 2015	G 080527	21/06/2024	620008117100115
2	283	Agus Yuhana	O 7947	Mualim - I	ANT - II 2018	G 043549	26/04/2024	620008297400118
3	265	Begun Yuchia A	O 8412	Mualim - II	ANT - III 2005	E 135461	23/02/2024	620011423800305
4	348	Anasta Risky P R	O 8480	Mualim - III	ANT - II / 2022	F 090443	18/01/2025	620110280907422
5	252	Cherli Desvintalla	N 14156	Mualim - IV	ANT - II 2022	T 119274	19/11/2023	620039758200422
6	286	Achmad Hasan Biqi	O 8792	Markonda	ITTO	G 040604	26/02/2024	62114678915810518
7	214	Waji Colifatur Rahmas	O 8813	Marionda	ITTO	H 022821	18/05/2023	621176419510518
8	280	Orinawang	O 7950	P U K - I	85T	G 100115	26/02/2024	620033306010121
9	125	Hasnan Nasir	O 7580	P U K - II	85T	G 123917	15/12/2024	620048564010121
10	319	Suryono	O 6485	Jemang - I	85T	H 090902	02/11/2025	620026570601012
11	9	Harbiyo Eko. H	O 8662	Perawat	85T	F 254137	01/04/2024	6201473737010120
12	305	M. Amel Asmar	O 1027	K K M	ATT - I 2015	E 025306	08/01/2024	6200270130710416
13	294	Nafian Ari Wicarta	N 14212	Mualim - I	ATT - II 2015	G 013940	13/10/2023	6201457785701018
14	308	Begun Nanyo W	N 14791	Mualim - II	ATT - III 2018	F 283406	23/12/2024	6201347964703018
15	342	Martikus, Pasang	O 9200	Mualim III	ATT - II 2015	F 283556	23/12/2024	6201354810530417
16	247	Isnan Nuelin	O 7383	Mualim - IV	ATT - IV - 2028	G 044403	16/01/2024	62004304487020119
17	232	Edi Subartono	O 7488	Latrik - I	ETO / 2019	F 238974	14/05/2024	62001555557010219
18	203	Rahel	O 6641	Latrik - II	ETO / 2018	F 136129	04/06/2023	6200420854102018
19	267	Syafiq Ridho	O 8382	Juru Motor I	ATT - V 2025	E 119796	11/01/2024	62015555574705015
20	335	Vedli Ristanto Wilowu	N 19439	Juru Motor II	ATT - IV 2022	H 077114	21/09/2025	62115205667040122
21	270	Indriyati Moko	N 11125	Mandor Mesin	RATING / 2019	F 220208	19/02/2023	62014741913050219
22	173	Ariel Wahyuni	O 8446	Shah	85T	F 220543	18/02/2024	6201339810001020
23	299	Widiana Alexander T	N 11104	Kasap Mesin	85T	F 179945	12/11/2023	6201481216010121
24	316	Tono Maryanto	N 19438	Juru Minyak	RATING / 2016	F 267151	04/08/2024	62010230804020216
25	310	Tanjung Hidayat	N 15158	Juru Minyak	ATT - V 2023	E 095212	05/08/2023	6200171329150617
26	312	Siman B T Haloho	O 7548	Gerang	ANTO / 2002	E 187558	28/09/2024	6200407432010315
27	163	Pamidi	N 11576	Mistri	85T	E 039272	04/09/2023	62004726700201020
28	263	Yilmi Kosaah	N 11094	Kasab Dek	ANTO / 2012	F 237796	29/08/2024	6201344990607012
29	295	Sripa	N 15107	Juru Muat	RATING / 2017	G 132152	14/12/2024	62118023268030617
30	222	Wibison Jamaludin	N 14836	Juru Muat	RATING / 2020	F 250548	04/07/2024	6211024629380720
31	284	Prawand Setiawan	N 11079	Juru Muat	RATING / 2018	F 189149	30/12/2024	62013209403010218
32	234	Nur Manayya	N 14297	Juru Muat	RATING / 2017	F 001556	11/05/2024	6211718555005622
33	334	Nandeng Kurniawan	N 15441	Juru Muat	RATING / 2027	F 015161	25/04/2024	62117055130100522
34	233	Petri Alimarnayyah Saputra	N 11265	Panjarwala	85T	E 053113	18/01/2024	62004982870100421
35	296	Hermandar	N 15054	Kelasi	RATING / 2017	F 042360	04/01/2024	6201203393340717
36	327	Agus Irfan	N 15266	Kelasi	RATING / 2019	F 045790	27/04/2024	620119051340119
37	242	Wandi Eri Santoso	N 14966	Pembaki Masak	85T	F 221629	28/02/2024	620066670010421
38	241	Agus Suryanono	N 11537	Suramask	85T	F 015870	22/04/2024	620101345010121
39	207	Rosadi Amin B	N 11355	Juru Masak	85T	E 049481	10/03/2024	6200388670010121

40	321	Purnomo Yahya	N 15313	Juru Masak	BST	H 005615	22/02/2025	6211530947010621
41	344	Rahmat	N 14967	Juru Masak	BST	F 168009	19/01/2025	6211738100010422
42	328	Suwardin	O 7248	Juru Masak	BST	F 169071	23/10/2025	6200270000010316
43	344	Gustiar Putra Mahendra	N 14926	Juru Masak	BST	E 118236	05/10/2025	6211601350011221
44	243	Moh. Rizal Firmansyah	N 14965	Juru Masak	BST	F 223356	22/03/2024	6212649364005558
45	288	Tatang Hidayat	O 7158	Pelayan Kepala	BST	F 081627	26/10/2024	6200528450010621
46	209	Nanang Suriyana	N 15566	Pelayan	BST	F 005104	26/02/2024	6200265213010122
47	345	Yudi Susanto	N 15315	Pelayan	BST	G 079087	26/09/2024	6200237083010719
48	238	Erik	N 11332	Pelayan	BST	G 047886	27/05/2024	62011310129010422
49	276	Triyosano	O 7344	Pelayan	BST	G 036446	01/03/2024	6200038673010422
50	337	Romlando	N 14793	Pelayan	BST	F 198435	23/11/2023	6201197954010422
51	311	Isang Sudhi Permara	N 11458	Pelayan	BST	G 000382	30/06/2023	6200480718010718
52	236	Rian Iman Sepian	N 11402	Pelayan	BST	F 060138	23/01/2025	620010494250020
53	318	Hari Widianto	N 11541	Pelayan	BST	F 294356	01/11/2024	620135014700020
54	320	La Raji	N 11344	Pelayan	BST	F 024430	12/05/2024	6201117949010122
55	307	Christanto	N 11550	Pelayan	BST	F 056799	10/08/2024	6200267044010121
56	326	Uman Lahiye	O 7259	Pelayan	BST	F 028213	12/10/2024	6200405506010120
57	319	Saripudin	N 15230	Pelayan	BST	F 290663	20/12/2024	62112946770005419
58	136	Herman Wilson Alas	O 8023	Pematu	BST	E 143757	09/04/2024	6216806498010116
59	208	Arsudin Oling	P.I.D.C	Setpam	BST	E 123557	31/10/2023	6200138424010421
60	323	Anwar Sadet	P.I.D.C	Setpam	BST	G 100833	13/09/2024	6200260587010120
61	152	Tido Blahi	P.I.D.C	Setpam	BST	H 090901	02/11/2025	6200489577010422
62	227	Suryanto Rahman	P.I.D.C	Setpam	BST	G 131199	26/03/2025	620028490010422
63	324	Faridha Tusa Solecha	Prota	Kadet Dek	BST	H 025730	05/04/2025	6212209060215222
64	325	Salsabil Juna	Prota	Kadet Dek	BST	H 025703	08/04/2025	6212209027015322
65	330	Aasyk Tungga Vitaloka	Prota	Kadet Dek	BST	H 009725	09/03/2025	6212125101012421
66	331	Krisna Indra Pratama	Prota	Kadet Mesin	BST	G 088480	15/06/2025	6212129538014221
67	332	Vikhyana Mayritika	Prota	Kadet Mesin	BST	G 066898	02/04/2025	6212142967010521

- Onwlist 67 orang termasuk Nishoda.



Nip. 0 6146

Lampiran 3 Salinan SK Direksi tentang over bagasi penumpang di PT. PELNI (Persero)



PT. Perusahaan Nasional Indonesia (Persero)
Jalan Pahlawan 1, Gedung Merdeka No. 18, Jakarta 10130
Telp. (021) 6033344; Faxing (021) 60221000/1001
Email: info@pelni.co.id
Website: www.pelni.co.id

SALINAN

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI

NOMOR : 12.30.02/SK/DK.01/2019

TENTANG

TARIF OVER BAGASI PENUMPANG DI PT. PELNI (PERSERO)

DIREKSI PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO)

Memorandum

- a bahwa dalam rangka meningkatkan layanan penumpang guna tercapainya ketertiban pengantaran tentang barang bawaan penumpang yang dibawa ke atas kapal, maka Perusahaan perlu melakukan pengendalian bagasi penumpang pada kapal penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG);
- b bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka Perusahaan memandang perlu untuk menetapkan Keputusan Direksi tentang Tarif Over Bagasi Penumpang di PT. PELNI (Persero)

Mengingat

- 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4297);
- 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4760);
- 3 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4849);
- 4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 2 Tahun 2019 Tentang Komponen Biaya dan Pendapatan Yang Diperhitungkan Dalam Penyelenggaraan Angkutan Kewajiban Pelayanan Publik, Bidang Angkutan Laut Untuk Penumpang Kelas Ekonomis (Berita Negara Republik Tahun 2019 Nomor 21);
- 5 Akta pendirian PT. PELNI (Persero) Nomor 31 tanggal 30 Oktober 1975 yang dibuat dihadapan Soeliman Andjasonata S.H. Notaris di Jakarta dengan perubahan sesuai Akta Nomor 10 tanggal 19 Desember 2008 tentang Penyesuaian Anggaran Dasar PT. PELNI (Persero) dibuat dihadapan Raden Mas Soedarno Soenarto, S.H. Sp.N Notaris di Jakarta, beserta perubahan terakhir Akta Pernyataan Keputusan Menteri Badan



Always **PELNI**

Integrity | Customer Importance | Customer Focus | Connection

Salinan Salinan Salinan



Usaha Mdk. Negara selaku Rapat Umum Pemegang Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Pelayaran Nasional Indonesia Nomor 9 Tanggal 31 Oktober 2019 yang dibuat dihadapan Ida Adhimpah, S.H., Notaris di Jakarta.

6. Surat Keputusan Direksi Nomor 03/19/01/SK/HK/001/2015 tanggal 19 Agustus 2015 sebagaimana telah diubah dengan Surat Keputusan Direksi Nomor 05/16/06/SK/HK/001/2017 tanggal 16 Agustus 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemastian Tiket PT PELNI (Persero).
7. Surat Keputusan Direksi Nomor 03/19/01/SK/HK/001/2019 tanggal 19 Maret 2019 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pusat di PT PELNI (Persero).
8. Surat Keputusan Bersama Direksi dan Komisaris Nomor 06/21/02/SK/HK/001/2019 tanggal 21 Juni 2019 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Yang Baik *(Good Corporate Governance)* di Lingkungan PT PELNI (Persero).
9. Surat Keputusan Direksi Nomor 06/21/03/SK/HK/001/2019 tanggal 21 Juni 2019 tentang Pedoman Perlakuan *code of conduct* di Lingkungan PT PELNI (Persero).

MEMUTUSKAN

Menetapkan

KEPUTUSAN DIREKSI PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO) TENTANG TARIF OVER BAGASI PENUMPANG DI PT PELNI (PERSERO).

PERTAMA

Bagasi Bebas adalah barang bawaan penumpang yang dibebaskan dari biaya (gratis-cuma) yang mempunyai volume maksimum 0,1 m³ atau ukuran 70 cm x 40 cm x 35 cm, dengan berat maksimum 40 kg.

KEDUA

1. Kelebihan Bagasi *(Over Bagasi)* adalah setiap barang bawaan penumpang yang melebihi ketentuan bagasi bebas sebagaimana diatur dalam Diktum Pertama.
2. Ukuran volume Kelebihan Bagasi setara dengan volume 0,1 m³ (atau ukuran 70 cm x 40 cm x 35 cm) dengan berat maksimum 40 kg akan dikenakan tarif *over bagasi*.
3. Penumpang yang membawa barang bawaan dengan ukuran melebihi berat maksimum dan volume Kelebihan Bagasi *over bagasi* dalam satu koper atau satu paket barang bawaan yang tidak dapat dipisahkan maka dianggap sebagai muatan *barang* dan ditempatkan didalam palka selama masih tersedia.



- KETIGA** Bagi penumpang biaya tidak dibentkan hak membawa bagasi bebas dan *over bagasi*
- KEMPAT** Kepala Cabang PT PELNI (Persero) dan setiap Agen Penjualan diwajibkan membuat pengumuman tertulis tentang pembatasan bagasi calon penumpang dan membuat daftar tarif *over bagasi* untuk setiap tujuan yang mudah dilihat oleh calon penumpang di tempat penjualan tiket : terminal penumpang
- KELIMA**
1. Tarif *Over Bagasi* di PT PELNI (Persero) ditetapkan sebagaimana lampiran Surat Keputusan Direksi ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Keputusan Direksi ini,
 2. Besaran Tarif *Over Bagasi* sebagaimana ayat (1) merupakan tarif dasar dan belum termasuk komponen biaya jasa angkut perintis layanan bagasi : *portir*
- KEENAM** Keputusan Direksi ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan, dan dengan berlakunya Keputusan Direksi ini maka Surat Keputusan Direksi Nomor : 06/15.2/SM. HK/04/2016 tentang Tarif *Over Bagasi* serta segala ketentuan yang bertentangan dengan keputusan ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

Ditetapkan di : J a k a r t a
Pada tanggal : 30 Desember 2019

A.N. DIREKSI
DIREKTUR UTAMA

ini

INSAN PERWARISAN L. TORING

Salinan Keputusan ini diberikan kepada Yth. :

1. Direksi PT PELNI (Persero),
2. Ka. SPH Ka. DPA-SM6.3 & 1.11
Ka. Kesekretariatan Perusahaan
Vice President PT PELNI (Persero),
3. Nakhoda PT PELNI (Persero),
4. Kepala Cabang PT PELNI (Persero),
5. Kepala Galangan Surya
General Manager Hotel Bahtera,
6. Pegawai PT PELNI (Persero),
7. Arsip

Salinan sesuai dengan aslinya
Vice President Hukum


LENGGONG GANI
NRP : 05740

Lampiran 4 Rute & JadwalKM. Tilongkabila



AKHLAK

Lampiran Surat Penugasan 2 Halaman



Melaksanakan Perjalanan Kapal (Emploos)

Nomor : 07.06/05/S-B/010/2022

Tanggal : 06 Juli 2022

RUTE DAN JADWAL KM. TILONGKABILA VOYAGE 14.2022 & VOYAGE 15.2022

VOYAGE 14.2022

NO	PELABUHAN	ETA			ETD		
		Hari	Tanggal	Jam	Hari	Tanggal	Jam
1	Benoa	Rabu	27-Jul-22	11:00	Kamis	28-Jul-22	09:00
2	Lembar	Kamis	28-Jul-22	14:00	Kamis	28-Jul-22	15:00
3	Bima	Jum'at	29-Jul-22	09:00	Jum'at	29-Jul-22	12:00
4	Labuanbajo	Jum'at	29-Jul-22	19:00	Jum'at	29-Jul-22	21:00
5	Makassar	Sabtu	30-Jul-22	15:00	Sabtu	30-Jul-22	22:00
6	Bau-Bau	Minggu	31-Jul-22	20:00	Minggu	31-Jul-22	21:00
7	Raha	Senin	1-Aug-22	01:00	Senin	1-Aug-22	02:00
8	Kendari	Senin	1-Aug-22	09:00	Senin	1-Aug-22	13:00
9	Luwuk	Selasa	2-Aug-22	06:00	Selasa	2-Aug-22	08:00
10	Gorontalo	Selasa	2-Aug-22	20:00	Selasa	2-Aug-22	21:00
11	Bitung	Rabu	3-Aug-22	11:00	Kamis	4-Aug-22	11:00
12	Gorontalo	Jum'at	5-Aug-22	03:00	Jum'at	5-Aug-22	04:00
13	Luwuk	Jum'at	5-Aug-22	16:00	Jum'at	5-Aug-22	17:00
14	Kendari	Sabtu	6-Aug-22	11:00	Sabtu	6-Aug-22	13:00
15	Raha	Sabtu	6-Aug-22	20:00	Sabtu	6-Aug-22	21:00
16	Bau-Bau	Minggu	7-Aug-22	01:00	Minggu	7-Aug-22	03:00
17	Makassar	Senin	8-Aug-22	00:01	Senin	8-Aug-22	07:00
18	Labuanbajo	Selasa	9-Aug-22	01:00	Selasa	9-Aug-22	02:00
19	Bima	Selasa	9-Aug-22	09:00	Selasa	9-Aug-22	10:00
20	Lembar	Rabu	10-Aug-22	05:00	Rabu	10-Aug-22	06:00
21	Benoa	Rabu	10-Aug-22	11:00			

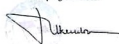
VOYAGE 15.2022

NO	PELABUHAN	ETA			ETD		
		Hari	Tanggal	Jam	Hari	Tanggal	Jam
1	Benoa	Rabu	10-Aug-22	11:00	Kamis	11-Aug-22	09:00
2	Lembar	Kamis	11-Aug-22	14:00	Kamis	11-Aug-22	15:00
3	Bima	Jum'at	12-Aug-22	09:00	Jum'at	12-Aug-22	12:00
4	Labuanbajo	Jum'at	12-Aug-22	19:00	Jum'at	12-Aug-22	21:00
5	Makassar	Sabtu	13-Aug-22	15:00	Sabtu	13-Aug-22	22:00
6	Bau-Bau	Minggu	14-Aug-22	20:00	Minggu	14-Aug-22	21:00

1

NO	PELABUHAN	ETA			ETD		
		Hari	Tanggal	Jam	Hari	Tanggal	Jam
7	Raha	Senin	15-Aug-22	01.00	Senin	15-Aug-22	02.00
8	Kendari	Senin	15-Aug-22	09.00	Senin	15-Aug-22	13.00
9	Luwuk	Selasa	16-Aug-22	06.00	Selasa	16-Aug-22	08.00
10	Gorontalo	Selasa	16-Aug-22	20.00	Selasa	16-Aug-22	21.00
11	Bitung	Rabu	17-Aug-22	11.00	Kamis	18-Aug-22	11.00
12	Gorontalo	Jum'at	19-Aug-22	03.00	Jum'at	19-Aug-22	04.00
13	Luwuk	Jum'at	19-Aug-22	16.00	Jum'at	19-Aug-22	17.00
14	Kendari	Sabtu	20-Aug-22	11.00	Sabtu	20-Aug-22	13.00
15	Raha	Sabtu	20-Aug-22	20.00	Sabtu	20-Aug-22	21.00
16	Bau-Bau	Minggu	21-Aug-22	01.00	Minggu	21-Aug-22	03.00
17	Makassar	Senin	22-Aug-22	00.01	Senin	22-Aug-22	07.00
18	Labuanbajo	Selasa	23-Aug-22	01.00	Selasa	23-Aug-22	02.00
19	Bima	Selasa	23-Aug-22	09.00	Selasa	23-Aug-22	10.00
20	Lembur	Rabu	24-Aug-22	05.00	Rabu	24-Aug-22	06.00
21	Benna	Rabu	24-Aug-22	11.00			

Plh VP Operasi Kapal
Penumpang & Perintis



Sekendra

VP Pemasaran Angkutan Penumpang
Kapal Penumpang & Perintis

Notes:

- Kepada Nakhoda agar menyampaikan Laporan Perjalanan kapal (Bagian deck), tabel silang penumpang & muatan dan kendala operasional pada setiap akhir voyage kepada:
- Divisi Pemasaran Angkutan Penumpang (divi.pemasaran@pelni.co.id)
- Divisi Pemasaran Barang Kapal Penumpang dan Perintis (divi.pkb@pelni.co.id) & passenger@pelni.co.id
- Divisi Operasi Kapal Penumpang & Perintis (divi.operasi.kapal@pelni.co.id)
- Pusat Reservasi (reservasi@pelni.co.id)

Lampiran 5 Sosialisasi over bagasi penumpang.



BUMN LINTAS INDONESIA

Garuda Indonesia

Garuda Indonesia

Gratis Bagasi

sampai dengan 40kg

www.pelni.co.id [Twitter](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [pelni162](#) [\(021\) 162](#)

Barang Bawaan Penumpang **Bebas Biaya**

Volume **Maksimum 0,1m³**

Dimensi Maksimum **70x40x35cm**

Berat **Maksimum 40Kg**



Barang yang **dilarang** untuk dibawa



Benda Berbahaya
mengapung



Mudah
terbakar, terbakar



Asam klorida, gas beracun,
pelarut kimia



Tanaman



hewan



Senjata api & tajam



www.pelni.co.id



pelni162



(021) 162

DAFTAR ISTILAH

<i>Call Sign</i>	: Nama / kode panggilan kapal.
<i>Debarkasi</i>	: Kegiatan pada waktu penumpang turun dari atas kapal
<i>DWT (Bobot mati)</i>	: Jumlah bobot (berat) yang dapat ditampung oleh kapal untuk membuat kapal itu terbenam pada garis air maksimum yang diizinkan.
<i>Embarkasi</i>	: Kegiatan pada waktu penumpang naik ke atas kapal.
<i>Garbage</i>	: Tempat sampah - sampah dalam bentuk sisa barang atau material hasil dari kegiatan kapal atau kegiatan normal lainnya diatas kapal.
<i>Kopkar TKBM</i>	: Koperasi Karyawan Tenaga Kerja Bongkar Muat
<i>KPLP</i>	: Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai yakni institusi dibawah administrasi pelabuhan
<i>KPPP</i>	: Kesatuan Petugas Pengamanan Pelabuhan yakni Institusi Kepolisian yang berwilayah di sektor kepelabuhanan
<i>Over baggage</i>	: Kelebihan muatan yang dibawa penumpang.
<i>Port Registry</i>	: Pelabuhan tempat kapal tersebut didaftarkan
<i>Public Adressor (PA)</i>	: Pengumuman melalui alat pengeras suara ke seluruh bagian kapal.
<i>Peak Season</i>	: Waktu dimana jumlah penumpang mencapai jumlah yang tertinggi; biasanya diwaktu liburan, natal dan tahun baru, dan menjelang lebaran.
<i>P2</i>	: Pelayanan dan Perbekalan yaitu Anak buah kapal yang mengurus bagian pelayanan dan perbekalan di kapal penumpang.
<i>Refeers Container</i>	: Peti kemas penyimpanan muatan muatan dingin agar muatan tidak rusak atau busuk selama dalam perjalanan
<i>Route Liner</i>	: Route pelayaran yang tetap dilalui secara terus menerus

Syahbandar

: Pejabat Pelabuhan yang bertanggung jawab melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan dan ketertiban di pelabuhan.



PENGAJUAN SINOPSIS MAKALAH

NAMA : AGUS YUHARA
NIS : 02773/N-1
BIDANG KEAHLIAN : NAUTIKA
PROGRAM DIKLAT : DIKLAT PELAUT- I

Mengajukan Sinopsis Makalah sebagai berikut

A. Judul

OPTIMALISASI PENANGANAN DAN PELAYANAN PENUMPANG DI KM.
TILONGKABILA

B. Masalah Pokok

1. Rendahnya kinerja petugas embarkasi / debarkasi di daerah yang disinggahi
2. Kurangnya fasilitas / sarana dan prasarana tempat kelebihan barang penumpang

C. Pendekatan Pemecahan Masalah

1. Meningkatkan koordinasi antara pihak kapal dan darat
2. Mengoptimalkan pengawasan petugas embarkasi / debarkasi
3. Semua cabang harus selektif dalam menerima muatan
4. Penambahan tempat bagasi barang penumpang

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I


Dosen Pembimbing II

Jakarta,

Januari 2023


Penulis


Capt. Fahmi Umasanjadjji, S.Si.T., M.Si
Pembina (IV/a)
NIP. 19781213 200502 1 001


Bagaskoro, S.Kom. M.M
Pembina Tk.IV(b)
NIP. 19590927 198003 1 002


Agus Yuhara
NIS : 02773/N-1

Ka. Div. Pengembangan Usaha


Capt. Suhartini, S.Si.T., M.M., M.MTr
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19800307 200502 2 002

NIP. 19800307 200502 2 002
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN
DIVISI PENGEMBANGAN USAHA
PROGRAM DIKLAT PELAUT - I

Judul Makalah : OPTIMALISASI PENANGKAPAN DAN PELAYANAN
PENUMPANG DI KM. TILONG KASILA

Dosen Pembimbing I : Capt. Fahmi Umasangadji, S.Si.T., M.Si

Bimbingan I :

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1	19/01/2023	Pengantar awal & syukuran	A
2	06/02/2023	Bab I cler. lanjut Bab I	A
3	08/02/2023	Lanjut Bab II	A
4	14/02/2023	Lanjut Bab IV	A
5	22/02/2023	Makalah diskusi, msp pendekatan	A

Catatan :

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN
DIVISI PENGEMBANGAN USAHA
PROGRAM DIKLAT PELAUT - I

Judul Makalah : OPTIMALISASI PENANGANAN DAN PELAYANAN
PENUMPANG DI KH. TILONG KABELA

Dosen Pembimbing II : Bagaskoro, S.Kom., M.M

Bimbingan II :

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1	26/01/23	Simulasi: - kabin dan bang → over booking - manajemen dan manajemen ...	26/01/23
2	08/02	Perbaikan kembali Bab 1. Identifikasi tugas dan wewenang per 203	08/02/23
3	15/02/23	Bab 2 → OL Lengkap dan Bab 2 dan Bab 3	15/02/23
4	15/02/23	Bab 2/3 → OL Lengkap dan daftar isi dan	15/02/23
5	22/02/23	Bab 2, 3, 4. → Selen	22/02/23
		Signa hijpresen → selen.	22/02/23

Catatan :