

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



MAKALAH

**UPAYA MENINGKATKAN ASPEK KEAMANAN DAN
PELAYANAN PENUMPANG DI KM.AWU**

Oleh :

DEDI YULIANSYAH

NIS. .03074/N-1

PROGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT - 1

JAKARTA

2023

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



MAKALAH

**UPAYA MENINGKATKAN ASPEK KEAMANAN DAN
PELAYANAN PENUMPANG DI KM.AWU**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Program ANT - I

Oleh :

DEDI YULIANSYAH

NIS. .03074/N-1

PROGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT - 1

JAKARTA

2023

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



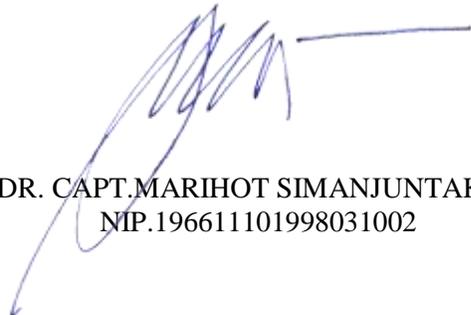
TANDA PERSETUJUAN MAKALAH

Nama : DEDI YULIANSYAH
No. Induk Siswa : 03074/N-1
Program Pendidikan : DIKLAT PELAUT - I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : UPAYA MENINGKATKAN ASPEK KEAMANAN DAN
PELAYANAN DI KM. AWU

Jakarta, 17 Januari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing


DR. CAPT. MARIHOT SIMANJUNTAK.MM
NIP.196611101998031002


DRS. BRENIARD MANGATUR T.MSI.
NIP. 196410031994031001

Mengetahui
Ketua Jurusan Nautika


Meilinasari N.H.S.Si.T.M.M.Tr
Penata Tk.I.(III/d)
NIP.19810503200212 2 001

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



TANDA PENGESAHAN MAKALAH

Nama : DEDI YULIANSYAH
No. Induk Siswa : .03074/N-1
Program Pendidikan : DIKLAT PELAUT – I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : UPAYA MENINGKATKAN ASPEK KEAMANAN DAN
PELAYANAN DI KM. AWU

Penguji I

Capt. Indra Muda, MM
NIP. 197111142010121001

Penguji II

DR. Larsen Barasa, S.E., MMTr
NIP.197204151998031002

Penguji III

DR. Capt. Marihot Simanjuntak, MM
196611101998031002

Mengetahui Ketua Jurusan Nautika

DR. Meilinasari N.H.S.Si.T.M.M.Tr
Penata Tk.I.(III/d)
NIP.19810503200212 2 001

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil' aalamain,segala puja dan puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat dan karuni-nya.dan karena atas berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan makalah ini tepat pada waktunya dan 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 situasi dan kondisi di kapal km.awu tentang keamanan dan pelayanan,maka dengan ini penulis membuat judul makalah :

”UPAYA MENINGKATKAN ASPEK KEAMANAN DAN PELAYANAN DI KM. AWU”

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.

Mengingat dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya terutama kepada orang tua saya. Ibu Naimah Syahim, istri saya Sri Utami Widiastuti, dan kedua anak saya M.

Alvin Alhafizh dan Thalitas Safa Azzahra terima kasih atas segala bantuan, semangat, dukungan, dan doa yang telah kau berikan. Kepada Bapak DR. CAPT. Marihot Simanjuntak. MM selaku Dosen Pembimbing 1 dan kepada Bapak DR. DRS. Brenhard Mangatur T.MSI selaku Dosen Pembimbing 2 penulisan skripsi terimakasih sudah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini sebagaimana mestinya. Kepada Bapak CAPT. Indra Muda, MM selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak DR. Larsen Barasa, MM selaku Dosen Penguji 2 sudah meluangkan waktu untuk melakukan pengujian terhadap skripsi saya. 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. H. Ahmad Wahid, S.T., M.T., M.Mar.E, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
2. Ibu DR. Meilinasari N.H, S.Si.T., M.MTr, 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. Dr. Capt. Marihot Simanjuntak. MM. sebagai Dosen Pembimbing I atas seluruh waktu yang diluahkan untuk penulis serta materi, ide/gagasan dan moril hingga terselesaikan makalah ini.
5. Bapak DR. Drs. Brenhard Mangatur Tampubolon. Msi sebagai Dosen Pembimbing II atas seluruh waktu yang diluahkan untuk penulis serta materi, ide/gagasan dan moril hingga terselesaikan makalah ini.

6. Para Dosen Pengajar STIP Jakarta yang secara langsung ataupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dan petunjuknya.
7. Semua rekan-rekan Pasis Ahli Nautika Tingkat I Angkatan LXIX tahun ajaran 2024 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, 17 Januari 2024

Penulis,



DEDI YULIANSYAH

NIS. 03074/N-1

DAFTAR

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN MAKALAH	ii
TANDA PENGESAHAN MAKALAH	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Makalah	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Kerangka Pemikiran	17
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	18
B. Analisis Data	20
C. Pemecahan Masalah	23
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	30
B. Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	33
DAFTAR ISTILAH	3

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Negara Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia karena mempunyai berbagai macam pulau-pulau serta mempunyai letak strategis yang dilewati oleh garis khatulistiwa dengan dikelilingi oleh samudera pasifik dan samudera hindia serta diapit oleh benua Asia dan Australia. Secara geografis negara indonesia memiliki luas wilayah dimana 70% merupakan wilayah laut dan 30% merupakan wilayah darat. Oleh karenanya fungsi dan perananan sistem sarana transportasi baik darat, laut, dan udara menjadi sangat penting dalam melayani pergerakan penduduk terutama pergerakan antar pulau. Bagi sebuah wilayah kepulauan sarana transportasi laut memiliki nilai lebih dibandingkan sarana transportasi lainnya. Hal ini dikarenakan jasa angkutan laut dapat digunakan untuk mengangkut penumpang, barang, dan hewan dengan kapastisan / daya angkut volume yang sangat besar. Selain itu ongkos angkut yang dikenakan juga relatif murah, terjangkau serta aman.

Yang dimaksud dengan angkutan laut disini yaitu sebuah kapal. Menurut Undang – Undang No.17 tahun 2008 tentang pelayaran. Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Kapal memiliki jenis yang berbeda – beda sesuai dengan muatan yang diangkut salah satunya yaitu kapal penumpang. Menurut Adhitia Prastyo, dkk (2020) kapal penumpang adalah kapal yang digunakan untuk mengangkut penumpang. Untuk meningkatkan efisiensi atau melayani keperluan yang lebih luas. Kapal penumpang dapat berupa Ro – ro ataupun perjalanan pendek terjadwal dalam

bentuk kapal penumpang.

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa angkutan laut dengan menggunakan kapal penumpang adalah PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI).

PELNI (PERSERO) adalah perusahaan pelayaran milik negara yang didirikan pada tanggal 28 April 1952 sesuai dengan surat keputusan Menteri Perhubungan No.M2/1/2 Tanggal 28 April 1952. Perusahaan ini bergerak dibidang transportasi kapal laut yang handal dan profesional dengan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

Kebutuhan masyarakat pengguna jasa transportasi laut, khususnya kapal penumpang, masih menjadi harapan satu-satunya terutama jika keberadaan moda transportasi lainnya masih sangat terbatas. Karena Indonesia adalah negara kepulauan yang terbentang sangat luas dari wilayah Indonesia bagian barat hingga wilayah Indonesia bagian timur maka dibutuhkan moda transportasi laut sebagai penghubung antar pulau-pulau tersebut. Alat transportasi laut dalam hal ini kapal penumpang masih menjadi pilihan yang utama dari kalangan masyarakat menengah kebawah dan para pedagang kecil untuk membawa barang-barang dagangan karena tarif yang murah atau mungkin belum terjangkau oleh angkutan udara, terutama di pulau-pulau terpencil.

Aktivitas perekonomian di daerah kepulauan sangat bergantung dengan kesiapan sarana, prasarana, dan fasilitas yang mendukung kelancaran arus barang dan manusia. Kegiatan angkutan orang, khususnya penumpang, tentu sangat dipengaruhi adanya fasilitas infrastruktur yang memadai

Konektivitas dan mobilisasi penumpang sangat berkaitan dengan aktivitas pelayanan jasa. Semakin baik tingkat pelayanan maka semakin lancar dan meningkat perekonomian. Jasa angkutan kapal penumpang tidak lepas dari terpenuhinya kenyamanan dan keamanan penumpang, karena hal tersebut akan menimbulkan berbagai permasalahan. Pelayanan yang belum maksimal sertaketerbatasan sarana prasarana pelabuhan juga menjadi kendala.

Aktivitas perekonomian di daerah kepulauan sangat bergantung dengan kesiapan sarana, prasarana, dan fasilitas yang mendukung kelancaran arus barang dan manusia. Kegiatan angkutan orang, khususnya penumpang, tentu sangat dipengaruhi adanya fasilitas infrastruktur yang memadai

Fakta yang penulis temui di KM AWU seperti pada tanggal 25 November 2021 saat kapal sandar di pelabuhan Tanjung Perak-Surabaya dari jam 08:00 LT. Pada saat itu kapal memuat sekitar 900 penumpang yang mengakibatkan jumlah penumpang naik di atas kapal cukup padat, banyaknya barang- barang bawaan penumpang yang di letakkan tidak teratur dan team embarkasi yang bertugas tidak maksimal dalam melaksanakan tugasnya sehingga berakibat pada lamanya kegiatan naik penumpang ke atas kapal. Menyebabkan kapal mengalami keterlambatan keberangkatan kapal yang seharusnya berangkat pada jam 16:00 LT menjadi jam 20:30 LT kaapal baru bisa berangkat. Hal Ini menyebabkan keterlambatan keberangkatan kurang lebih 5 jam, akibatnya banyak penumpang yang komplain dan merasa tidak nyaman sehingga banyak kerugian yang harus ditanggung dari perusahaan. Selanjutnya dapat mengakibatkan ketelambatan-keterlambatan di setiap pelabuhan lain yang dituju serta kapal tidak bisa menyesuaikan waktu dengan jadwal yang di tentukan sehingga akan berdampak pada kerugian perusahaan.

Terkait dengan pembahasan yang diangkat, dimana penulis sebagai Muallim II di KM AWU, sering menerima laporan keluhan dari penumpang atas ketidaknyamanan yang di sebabkan saat pelaksanaan embarkasi dan debarkasi. Akibat penumpukan barang penumpang yang tidak teratur dan menghambat jalur akses penumpang maka terjadi penumpukan penumpang yang harus berdesak- desakan ketika akan berlalu-lalang di ruang-ruang kapal. Hal ini menjadi pemandangan yang biasa dan telah identik dengan moda transportasi ini. Pengguna jasa ini umumnya dari golongan masyarakat menengah kebawah yang setiap kali berangkat bepergian biasa membawa barang bawaan yang banyak baik sebagai oleh-oleh ataupun pedagang dengan barang dagangan. Contoh dari ketidaknyamanan ini bisa tergambar dari kejadian dalam rute pelayaran yang dilalui KM AWU, hampir di setiap pelabuhan singgah selalu ada penumpukan dan antrian penumpang yang akan naik ataupun yang turun dari kapal. Mereka jadi satu berkumpul di dermaga bersama para pengantar dan penjemput yang bebas lalu- lalang naik/turun sampai kapal akan berangkat.

Selain itu, permasalahan lain adalah sistem keamanan untuk barang yang dibawa oleh penumpang dan masih kurangnya ruang-ruang khusus untuk penempatan barang bawaan penumpang. kurangnya personil keamanan, terbatasnya fasilitas alat pemantau CCTV, menjadi celah bagi pelaku kejahatan untuk mengambil barang berharga seperti dompet, perhiasan, handphone atau barang berharga lainnya yang dibawa oleh penumpang. Hal tersebut sering dialami dan dilaporkan oleh penumpang baik saat mau naik dan turun ataupun selama dalam pelayaran. termasuk laporan yang dialami penumpang, dimana ada kehilangan barang berharga. Permasalahan lain adalah sistem pelayanan yang di butuhkan penumpang belum terpenuhi secara standar mutu layanan yang optimal.

Tindakan yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan meningkatkan pengawasan perwira jaga dan personil keamanan baik selama dalam pelayaran maupun saat kapal sandar di pelabuhan. Dengan demikian, segala tindak kejahatan dapat dicegah sehingga tercipta keamanan dan pelayanan bagi penumpang.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk menyusun karya ilmiah terapan dengan judul: “UPAYA MENINGKATKAN ASPEK KEAMANAN DAN PELAYANAN DI KM. AWU”.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- 1.** Masih kurangnya layanan yang di dibutuhkan penumpang di atas kapal antara lain
 - a.** Kurangnya Lokasi tempat mengantri makan penumpang
 - b.** Kurangnya tempat pengambilan dan ketersediaan air panas dan dingin untuk penumpang
 - c.** Penambahan jumlah toilet pada ruang penumpang dan Kebersihan toilet
 - d.** Kurangnya kebersihan ruang penumpang dan tempat tidur
 - e.** Tidak adanya Ruang khusus ibu menyusui.

2. Kurangnya personil keamanan
3. Masih terjadinya kehilangan barang-barang yang dibawa penumpang
Seperti : Hp, dompet, perhiasan dll
4. Banyak barang bawaan yang diletakan tidak teratur
5. Terbatas fasilitas pengawasan keamanan (CCTV) di kapal

C. BATASAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perlu kiranya ditentukan masalah utama untuk mencari penyebab dan pemecahan dari masalah-masalah itu. Penulis membatasi masalah:

1. Kurangnya Keamanan penumpang saat berada diatas kapal
2. Kurangnya Pelayanan penumpang saat berada diatas kapal

D. RUMUSAN MASALAH

Dari Batasan masalah yang diangkat penulis merumuskan masalah sebagaiberikut :

1. Apakah yang dimaksud dengan kurangnya keamanan penumpang saat berada diatas kapal
2. Apakah yang dimaksud dengan kurangnya pelayanan penumpang saat berada diatas kapal

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis mengapa keamanan dan pelayanan penumpang saat diatas kapal masih kurang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis mengapa kehilangan barang-barang yang dibawa penumpang masih terjadi di atas kapal.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian karya ilmiah terapan ini yaitu sebagai berikut:

a. Teoritis

1. Diharapkan karya ilmiah terapan ini dapat memperkaya pengetahuan bagi Penulis sendiri khususnya dan bagi pada pembaca pada umumnya untuk mengetahui bagaimana meningkatkan keamanan dan pelayanan penumpang di atas kapal.
2. Diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan bagi Perwira Siswa diklat di STIP JAKARTA mengenai peningkatan keamanan dan pelayanan khusus kepada perwira kapal penumpang guna meningkatkan efektifitas Tugas di atas kapal.

b. Praktis

- 1) Karya ilmiah terapan ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan-perusahaan pelayaran dalam upaya meningkatkan aspek keamanan dan pelayanan penumpang untuk meningkatkan kenyamanan.
- 2) Karya Ilmiah terapan ini diharapkan memberi pengenalan kepada Pelaut Senior dan Junior agar tidak menjadi hambatan dalam menggali dan membina ilmu pengetahuan tentang upaya meningkatkan aspek keamanan dan pelayanan penumpang untuk meningkatkan kenyamanan penumpang di atas kapal.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis mencari beberapa landasan teori untuk menemukan pemecahan atau solusi dalam upaya meningkatkan keamanan dan pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang di KM AWU antara lain sebagai berikut:

1. Keamanan

Menurut Ali dan Bharadwaj dalam Nazar Hakim dan Saino (2021) Keamanan adalah perlindungan terhadap konsumen pada saat menggunakan jasa sehingga memberikan rasa aman dan konsumen terhindar dari gangguan yang tidak diinginkan. Sedangkan menurut Joewono dalam Aslamia Rosa, dkk (2017), keamanan dalam bisnis transportasi sangatlah besar perannya, dan konsumen sangat berharap keamanan mereka terjamin selama menggunakan jasa transportasi. Adapun keamanan yang diutamakan oleh penumpang adalah keamanan dari tindak kejahatan, keamanan dari kecelakaan. Hasil penelitian dari Ruswinda et al., (2019) dimana faktor keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan seseorang.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) edisi III Upaya di artikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga,pikiran untuk mencapai suatu tujuan.upaya juga berarti usaha ,akal,ikhtiar,untuk mencapai suatu maksud,memecahkan persoalan mencari jalan keluar.

Dari beberapa pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian dari upaya adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan dalam rangka mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dalam mengatasi suatu masalah.

Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses,

ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

Menurut Tjiptono dalam Asmina Rahmawati, dkk (2019) menyatakan pada dasarnya prinsip kualitas jasa (kualitas pelayanan) berinti pada upaya pemenuhan kepuasan dan keinginan konsumen dan keakuratan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Blumberg dalam Niken Oktaviasari dan N Rachma (2019) “Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap pelayanan kepada orang lain.

Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:65), mengungkapkan ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Berwujud (triangle)
- b. Empati (Empathy)
- c. Daya Tanggap (Responsiveness)
- d. Keandalan (Reliability)
- e. Kepastian (Assurance)

3. Meningkatkan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015:89), meningkatkan adalah menaikkan (derajat, taraf) mempertinggi dan memperhebat. Meningkatkan tersirat adanya unsur proses yang bertahap yaitu dan tahap terendah, tahap menengah dan tahap akhir atau tahap puncak. Untuk mendapatkan keterampilan dari nilai terendah hingga mendapatkan hasil yang lebih tinggi dan memuaskan sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan benar.

Meningkatkan berasal dari kata tingkat. Tingkat dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas Sedangkan peningkatan berarti kemajuan secara umum peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Meningkatkan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.

4. Keamanan dan Pelayanan

a. Definisi

Menurut Potter & Perry, (2016:33) keamanan dan rasa nyaman merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh semua orang dan termasuk dalam lima kebutuhan dasar. Keamanan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang terbebas dari cedera fisik dan psikologis. Sedangkan rasa nyaman adalah suatu kondisi dimana seseorang merasakan sensasi menyenangkan dalam berespon terhadap lingkungan atau rangsangan. Keamanan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan terbebas dari cedera fisik, kecelakaan atau kondisi psikologis yang mengganggu.

Sedangkan pelayanan merupakan wujud pemenuhan kebutuhan serta harapan pelanggan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan (Nasution,2004) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, persepsi pelanggan akan menentukan serta menilai kualitas pelayanan, karena yang menikmati serta merasakan pelayanan yang diberikan adalah

pelanggan itu sendiri. Keduanya dibutuhkan setiap individu untuk dapat melangsungkan kehidupan. Konsep keamanan dan pelayanan dipandang secara holistik yang meliputi empat katagori yaitu fisik, sosial, psikospritual, dan lingkungan.

Keamanan dan pelayanan dalam konteks psikospritual berhubungan dengan kewaspadaan dari dalam diri seseorang meliputi harga diri, seksualitas dan penilaian terhadap kehidupan. Konteks terakhir yaitu lingkungan, berhubungan dengan latar belakang pengalaman eksternal individu dan keadaan lingkungan yang terbebas dari bahaya lingkungan.

Berdasarkan Undang-Undang No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pasal 1 ayat 32 bahwa keselamatan dan keamanan pelayaran adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan di perairan, kepelabuhanan, dan lingkungan maritim. Sedangkan pengertian Kapal menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 pasal 1 ayat 36 adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 134 Tahun 2016 Tentang Manajemen Keamanan kapal dan Fasilitas Pelabuhan.

1) Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1

- a) *International Ship and Port Facility Security Code (ISPS Code)* atau ketentuan internasional keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan, selanjutnya disebut koda adalah peraturan internasional yang merupakan amandemen konvensi SOLAS 2014 untuk keamanan kapal dan fasilitas

pelabuhan yang terdiri dari bagian A sebagai perintah dan bagian B sebagai anjuran. (ayat 1)

Penilaian keamanan kapal atau Ship Security Assessment selanjutnya disingkat SSA adalah bagian yang penting dan integral dari proses pengembangan dan pembaharuan perencanaan keamanan kapal.(ayat 23)

- b) Perencanaan keamanan kapal atau Ship Security Plan selanjutnya disingkat SSP adalah suatu rencana yang dikembangkan untuk memastikan bahwa penerapan dari langkah – langkah diatas kapal dirancang untuk melindungi orang, muatan, peralatan angkut muatan, gudang perbekalan kapal atau kapal terhadap resiko suatu gangguan keamanan.(ayat 25)
- c) Tingkat keamanan 1 atau security level 1 adalah tingkat dimana tindakan minimum untuk perlindungan keamanan harus di laksanakan terus menerus.(ayat 29)
- d) Tingkat keamanan 2 (dua) atau security level 2 (dua) adalah tingkat dimana tindakan tambahan untuk perlindungan keamanan diberlakukan dengan jangka waktu tertentu sebagai akibat peningkatan resiko ancaman keamanan. (ayat 30)
- e) Tingkat keamanan 3 (tiga) atau security level 3 (tiga) adalah tingkat perlindungan keamanan secara khusus yang ditetapkan dalam jangka waktu terbatas saat terjadi ancaman keamanan.(ayat 31)

2) Bab VI Penilaian Keamanan Kapal (SSA) dan Perencanaan Keamanan Kapal (SSP).

a) Pasal 12 ayat (1) SSA harus memuat hal-hal sebagai berikut;

- (1) Mengidentifikasi langkah-langkah pengamanan, prosedur dan operasional;
- (2) Mengidentifikasi dan mengevaluasi peralatan operasional kapal penting yaitu dilindungi;
- (3) Mengidentifikasi ancaman yang mungkin terjadi terhadap peralatan penting kapal guna menentukan dan menetapkan langkah-langkah pengamanan yang utama; dan;
- (4) Identifikasi kelemahan pengamanan dikapal termasuk faktor manusia, sarana dan prasarana, serta kebijakan dan prosedur.

b) Pasal 12 ayat (2) Elemen-elemen yang harus dinilai pada saat pelaksanaan SSA meliputi :

- (1) Pengamanan fisik kapal;
- (2) Integritas struktural kapal;
- (3) Sistem perlindungan bagi semua awak kapal;
- (4) Kebijakan dan prosedur pengamanan;
- (5) Radio dan sistem komunikasi; dan
- (6) Area atau lokasi yang apabila dirusak atau digunakan untuk hal-hal terlarang akan menimbulkan resiko terhadap orang,
- (7) barang dan pengoperasian kapal atau fasilitas pelabuhan

b. Standar Pelayanan Penumpang

Dalam peraturan Menteri yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Angkutan laut adalah kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut.

Standar pelayanan penumpang angkutan laut merupakan pedoman bagi penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut dalam memberikan pelayanan jasa kepada penumpang laut. Nomor 22 Tahun 2011 Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 no.26 ,Tambahan lembaran negara Republik Indonesia Nomor 5108) sebagaimana telah diubah dengan peraturan pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Nomor 43 ,Tambahan lembaran Negara Republik Indobesia Nomor 5208);

(1) Standar pelayanan penumpan angkutan laut di atas kapal sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) hurup b wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara angkutan laut,yangmeliputi :

- a. Pelayanan Keselamatan:
- b. Pelayanan keamanan dan ketertiban:
- c. Pelayanan kehandalan;
- d. Pelayanan kenyamanan
- e. Pelayanan kemudahan; dan
- f. Pelayanan kesetaraan

- (2) Pelayanan keselamatan di atas kapal sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi :
- a. informasi dan fasilitas keselamatan ; dan
 - b. informasi dan fasilitas kesehatan
- (3) Pelayanan keamanan dan ketertiban di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi :
- a. Fasilitas keamanan
 - b. petugas keamanan ; dan
 - c. informasi gangguan keamanan
- (4) Pelayanan kehandalan di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi :
- a. Ketepatan jadwal keberangkatan ; dan
 - b. Ketepatan jadwal kedatangan kapal.
- (5) Pelayanan kenyamanan di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, meliputi :
- a. Kapasitas angkut
 - b. Lampu penerangan
 - c. Fasilitas pengatur suhu
 - d. Kebersihan
 - e. Ruang Ibadah
 - f. Kafetaria
 - g. Informasi larangan merokok
- (6) Pelayanan kemudahan di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, meliputi :
- a. Informasi untuk mengetahui tempat duduk/tempat tidur sesuai tiket
 - b. Informasi mengenai ruang- ruang kapal
 - c. Informasi pelabuhan yang akan di singgahi; dan
 - d. Informasi gangguan perjalanan kapal
- (7) Pelayanan kesetaraan di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f meliputi :
- a. Tempat tidur untuk difable ; dan
 - b. Kursi roda

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 atap/plafon minimal 1,90 m
 - (2) Luas tempat tidur untuk penumpang perorang berukuran 80 cm x 190
- 3) Gang atau jalan monitoring untuk penumpang.
 - a) Sampai dengan 100 penumpang, jarak minimal 0,80m
 - b) Di atas 100 penumpang, jarak minimal 1,00 m
 - c) Sudut kemiringan tangga penumpang yang menghubungkan antara geladak tidak boleh lebih 45⁰

c. 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, 2013:68). 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 berwenang dan

bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum;

- d. Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran;
- 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.

3. Kapal Penumpang

Menurut SOLAS Bab I pengertian kapal penumpang yaitu kapal yang membawa lebih dari 12 orang. Sedangkan menurut Bambang Setiyono (2018:269) bahwa Kapal Penumpang adalah kapal yang dirancang khusus untuk mengangkut penumpang. Kapal ini 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 ini dilengkapi dengan pengimbang (*Fin stabilizer*) yang digunakan untuk memperkecil pengaruh gerakan oleng kapal pada cuaca buruk dan *bow thruster* di haluan digunakan membantu olah gerak sewaktu merapat ke dermaga. Menurut Istopo (2011:997) dalam kamus istilah pelayaran dan ensiklopedi maritim, 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 pengimbang yang digunakan untuk memperkecil pengaruh gerakan olengan pada cuaca buruk dan *Bow Thruster* dihaluan guna membantu olah gerak kapal sewaktu merapat ke dermaga atau di dalam pelabuhan yang kecil.

Selain kapal penumpang, sering kali juga ditemukan kapal-kapal penumpang kombinasi yaitu sebuah kapal penumpang yang sebagian ruangnya disediakan untuk mengangkut muatan. Kapal kombinasi penumpang atau barang amat populer dikarenakan kapal dapat membawa penumpang dan muatan. Namun dengan meningkatnya biaya operasi sehari-hari dari kapal penumpang dan berkurangnya jumlah penumpang serta lama waktu pengoperasian muatan yang sangat lambat di pelabuhan, maka sistem kombinasi seperti itu tidak ekonomis lagi.

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

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

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

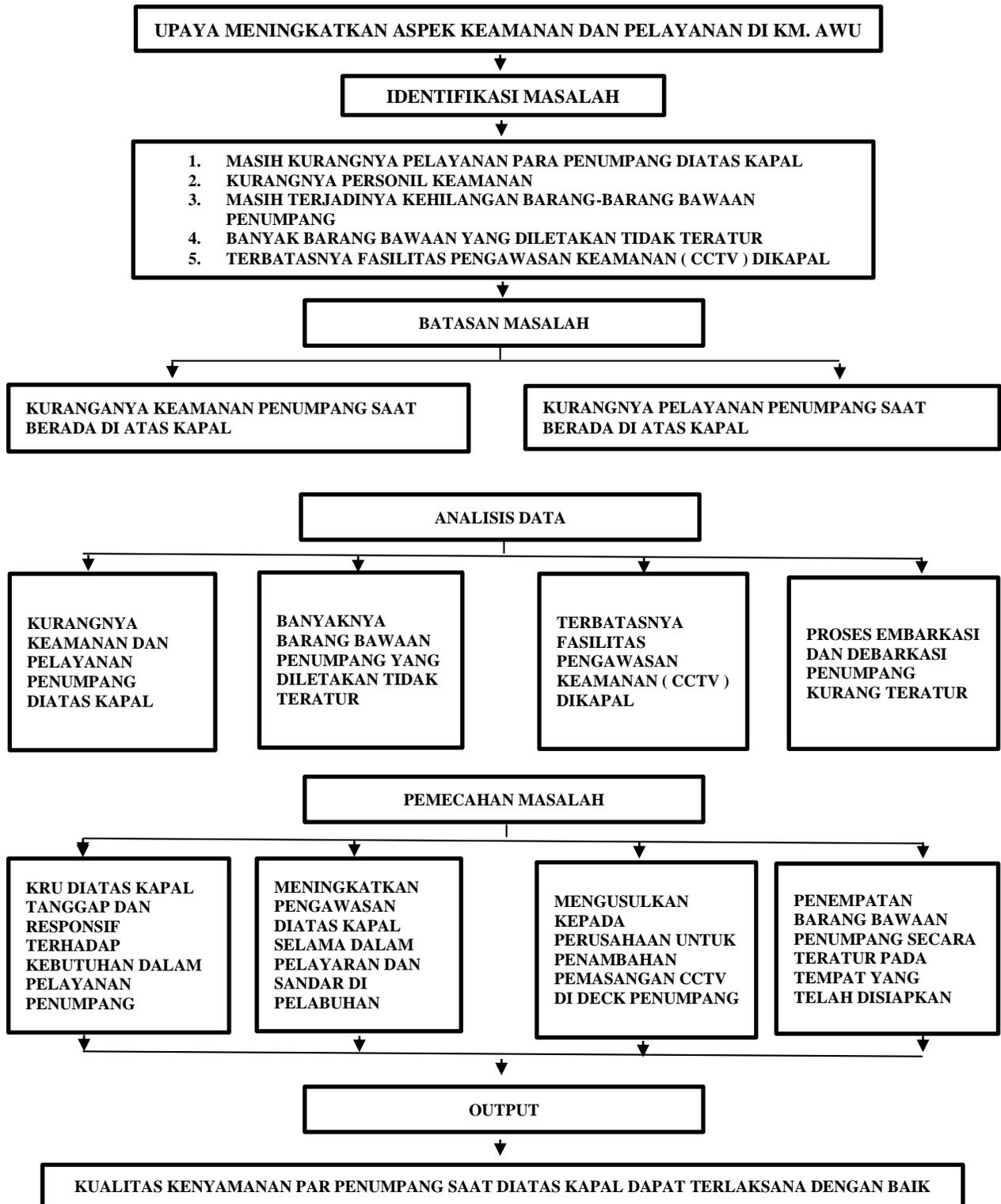
- a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- b. Musnah, hilang, atau rusaknya barang yang diangkut;
- c. Keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut, atau
- d. Kerugian pihak ketiga.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Penulis membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi masalah pokok, yaitu mengenai ; “ UPAYA MENINGKATKAN ASPEK KEAMANAN DAN PELAYANAN PENUMPNG DI KM.AWU ”.

Berdasarkan masalah tersebut akan dikemukakan berbagai alternatif sebagai penyelesaian masalah sehingga muncul solusi yang menjadi pilihan sebagai penyelesaian masalah. Dari uraian diatas dapat dilihat suatu bagian kerangka pemikiran secara garis besar sebagai berikut :

Kerangka Pemikiran



BAB III

ANALISA DAN PEMAHAMAN

A. DESKRIPSI DATA

KM AWU merupakan Kapal Penumpang (*Passanger Ship*) berbendera Indonesia dengan alur pelayaran Kumai-Surabaya-Benoa-Bima-waingapu-Ende-Kupang-Kalabahi (Pulang Pergi). Adapun fakta yang penulis alami saat bekerja di atas KM AWU terkait dengan keamanan dan pelayanan penumpang diantaranya yaitu:

1. Kurangnya keamanan dan pelayanan penumpang saat di kapal

Pada tanggal 25 November 2021 saat kapal sandar di Pelabuhan Tanjung Perak-Surabaya dari jam 08:00 LT untuk melaksanakan kegiatan embarkasi penumpang. Setelah selesai pelaksanaan kegiatan KM AWU bertolak dari Pelabuhan Tanjung Perak-Surabaya menuju Pelabuhan Benoa, suasana di atas kapal sangat ramai dan sesak oleh penumpang.

Pada jam 23:55 LT saat kapal berlayar seorang penumpang melapor ke petugas informasi bahwa kehilangan barang ketika istirahat tidur, dari kejadian tersebut penumpang mengalami kehilangan barang berharga berupa dompet dan handphone yang di simpan di dalam tas. Dalam waktu yang bersamaan terdapat juga penumpang yang melaporkan kehilangan barang berharga berupa perhiasan saat embarkasi dengan kondisi yang berdesak-desakan dengan penumpang lain.

2. Banyak barang bawaan penumpang yang diletakan tidak teratur

Pada tanggal 25 November 2021, saat KM AWU sandar di pelabuhan Benoa-Bali, ditemui banyak penumpang yang komplain dan merasa tidak nyaman dikarenakan banyak pedagang asongan dan barang

bawaan penumpang. Banyak jumlah penumpang yang menggunakan jasa angkutan laut terutama saat musim liburan panjang seperti liburan sekolah, Idul Fitri maupun Natal dan Tahun Baru, ini juga diiringi dengan tinggi arus barang dari pulau jawa seperti dari surabaya dan Bali, khususnya permintaan 9 bahan pokok (sembako). Dengan banyak barang dagangan yang juga diangkut dengan KM AWU menimbulkan persoalan disebabkan oleh muatan yang dibawa oleh para pedagang tidak semuanya dapat termuat dalam ruangan muat kapal dan ini terjadi pada saat menjelang liburan natal dan idul fitri. Kurang informasi yang tepat tentang jumlah muatan yang akan dimuat dari pelabuhan muat di pelabuhan Surabaya oleh cabang PT Peln ke pihak kapal mengakibatkan ruangan palka menjadi kelebihan muatan dan sebagian muatan yang sudah dibawa kepelabuhan tidak semua bisa dimuat didalam palka dan selanjutnya dimuat didalam ruangan penumpang. Hal ini jelas menjadikan penumpang terganggu kenyamanan. Selain itu, dampak lain adalah banyak sampah yang berserakan yang menyebabkan lantai di ruang penumpang menjadi kotor.

3. Terbatasnya fasilitas pengawasan keamanan (CCTV) di kapal

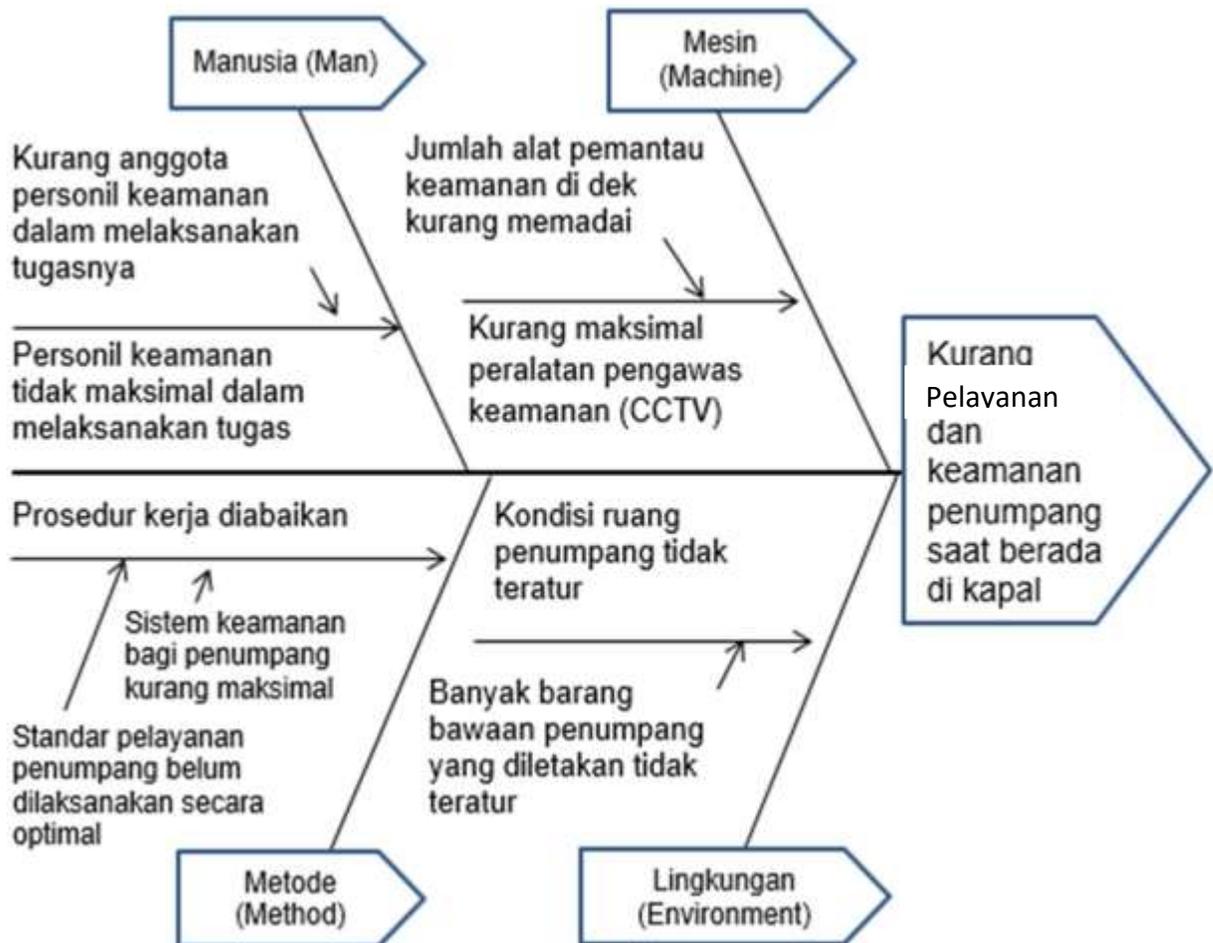
Dari beberapa kejadian pada tanggal 11 Januari 2022 memperlihatkan bahwa masih lemah pengawasan dan pemantauan oleh petugas keamanan kapal, serta kurang jumlah alat pemantau (CCTV) pada titik-titik krusial di deck penumpang, Disamping itu juga dipengaruhi oleh kurang memadai tempat penyimpanan barang milik penumpang.

4. Proses embarkasi dan debarkasi penumpang kurang teratur

Fakta ini seringkali penulis temui, dimana para calon penumpang mengeluh ada ketidaknyamanan saat pelaksanaan embarkasi dan debarkasi. Sering terjadi penumpukan calon penumpang yang harus berdesak-desakan ketika akan naik ke kapal dan turun dari kapal, apalagi terbatas dan jarak kedatangan kapal yang relatif lama. Contoh dari ketidaknyamanan ini bisa tergambar dari kejadian dalam rute pelayaran yang dilalui KM AWU, hampir di setiap pelabuhan singgah selalu ada penumpukan dan antrian penumpang yang akan naik atau pun yang hendak turun dari kapal. Mereka jadi satu berkumpul didermaga bersama para pengantar dan penjemput yang bebas lalu lalang, naik kapal dan turun dari kapal sampai kapal berangkat.

B. ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang penulis gunakan pada pembahasan Karya Ilmiah Terapan ini yaitu metode analisis akar penyebab (*Root Cause Analysis / RCA*), dengan cara melakukan analisis dengan *fishbone* diagram:



Gambar 3.1 Diagram Fishbone

Fakta : Tanggal 25 November 2021 jam 08:00 LT, KM AWU sandar di dermaga Tanjung Perak-Surabaya.

Gejala : Penumpang mengajukan komplain kepada pihak kapal.

Masalah : Kurang pelayanan dan keamanan penumpang saat berada di kapal.

Penyebab dari aspek :

1. **Man :**

Penyebab Utama (L1) : Kurang anggota personil keamanan dalam melaksanakan tugas

L : Level

Penyebab (L2) : Personil keamanan tidak maksimal dalam melaksanakan tugas

2. **Machine :**

Penyebab Utama (L1): Jumlah alat pemantau keamanan di dek kurang memadai

L : Level

Penyebab (L2) : Kurang maksimal peralatan pengawasan keamanan (CCTV)

3. **Method :**

Penyebab Utama (L1) : Sistem keamanan bagi penumpang kurang maksimal dan standar pelayanan penumpang belum dilaksanakan secara optimal

L : Level

Penyebab (L2) : Prosedur kerja diabaikan

4. **ENnviroment:**

Penyebab Utama (L1) : Banyak barang bawaan penumpang yang diletakan tidak teratur

L : Level

Penyebab (L2) : Kondisi ruang penumpang tidak teratur

Tabel 3.1 Penyebab dan Pemecahan Masalah

No	Pokok Masalah	Akar Masalah	Solusi	PIC	Batas Waktu	Upaya
1	Faktor Man: ABK	Kurang anggota personil keamanan dalam melaksanakan tugas	Sementara: Mengatur pembagian tugas Utama: Mengajukan permintaan penambahan personil keamanan kepada Divisi keamanan.	<i>Mualim I</i>	1 Voyage (14 Hari)	Dalam Proses
2	Faktor Machine: Kamera Pengawas	Jumlah alat pemantau keamanan di dek kurang memadai	Sementara: Melakukan kontrol secara berkala pada posisi yang tidak termonitor CCTV Utama: Permintaan penambahan CCTV pada beberapa dek	<i>Nakhoda</i>	1 Voyage (14 Hari)	Dalam Proses
3	Faktor Method: SOP dan PDAK	Sistem keamanan bagi penumpang kurang maksimal dan standar pelayanan penumpang belum dilaksanakan secara optimal	Sementara: Mengadakan <i>Security Briefing</i> sebelum memulai kegiatan Utama: Menerapkan prosedur pelayanan dengan standar pelayanan yang ditentukan.	<i>Mualim I</i>	1 Voyage (14 Hari)	Proses secara berkala
4	Faktor Environment: Bagasi / barang bawaan	Banyak barang bawaan yang diletakan tidak teratur	Sementara: Mengatur alur penempatan barang bawaan penumpang pada tempat yang telah disediakan Utama: Permintaan izin Penempatan barang pada ruangan kapal	<i>Mualim I</i>	1 Voyage (14 Hari)	Sesuai arahan dari mualim I

			yang secara situasional kepada divisi terkait			
--	--	--	--	--	--	--

C. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisis upaya untuk meningkatkan aspek keamanan dan pelayanan penumpang di KM. Awu , maka penulis mencari alternatif permasalahan utama yang menjadi sumber permasalahan terkait di KM. Awu.

Penyebabnya adalah:

1. Manusia (Man)

Penyebabnya adalah :

- a. Kurangnya anggota personil keamanan dalam melaksanakan tugas

Tugas keamanan di atas kapal tidak dapat dilakukan secara perorangan, perlu kerjasama dan koordinasi yang baik serta komunikasi yang harus selalu dijalankan dalam setiap pekerjaan bahkan dalam mengambil keputusan. Pelaksanaan embarkasi dan debarkasi yang belum terlaksana dengan baik dan kurangnya tingkat kenyamanan penumpang diatas kapal disebabkan kurangnya anggota personil keamanan dan jumlah yang terbatas diketahui bahwa jumlah petugas keamanan di atas kapal hanya 6 orang sedangkan optimalnya yaitu 8 orang.

Maka dengan ini Mualim 1 sebagai Ship Security Officer (SSO) mengajukan permintaan penambahan personil keamanan kapal ke Divisi Pengamanan guna dapat terwujud Upaya Meningkatkan Aspek Keamanan dan Pelayanan Penumpang di Km.Awu.

b. Personil keamanan tidak maksimal dalam melaksanakan tugas

Adapun tugas pokok dari petugas keamanan secara umum adalah untuk menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di tempat kerja dan lingkungan yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya serta melindungi dan mengayomi terhadap orang di tempat kerja dan lingkungannya.

Pengertian keamanan menurut KBBI adalah keadaan bebas dari bahaya.

Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada segala bentuk kejahatan penulis sudah menguraikan kondisi pada saat embarkasi dan debarkasi. Banyak pihak-pihak yang tidak berkepentingan ikut naik di atas kapal. Melihat kejadian tersebut, belum ada tindakan yang tegas dari petugas keamanan. Dampak dari hal ini dapat meningkatkan resiko kehilangan barang milik penumpang. Salah satu contoh kejadian, ada laporan ke bagian informasi bahwa salah satu penumpang kehilangan barang perhiasan di atas kapal. Laporan lainnya yaitu ada penumpang yang kehilangan dompet saat istirahat tidur di ruang penumpang ekonomi.

Sistem keamanan di atas kapal harus dapat dikaji dengan mempelajari ship security officer (SSO) dan perwira kapal berupaya untuk memberikan berbagai tambahan pengetahuan dan informasi agar petugas keamanan lebih peduli, lebih terlatih dan terdidik dalam penerapan ISPS Code, sesuai dengan ISPS Code -Part A. Code 13, Training, Drill dan Exercise on ship security, pelatihan di kapal yang bertujuan untuk memberikan tambahan pengetahuan dan memupuk kepedulian akan penerapan ISPS Code antara lain :

- Memberikan penjelasan terhadap satpam agar lebih familiar dengan isi dan kebijaksanaan Keamanan Perusahaan atau Company Security Policy
- Cara melakukan reaksi bila terjadi ancaman keamanan
- Memberikan pengetahuan tempat berkumpul bila terjadi keadaan darurat.

2. Mesin

Penyebabnya adalah:

- a. Jumlah alat pemantau keamanan di dek kurang memadai

Penulis sudah menguraikan kondisi pada saat embarkasi di atas kapal. Banyak pihak-pihak yang tidak berkepentingan ikut naik di atas kapal. Melihat kejadian tersebut, belum ada tindakan yang tegas dari petugas keamanan. Dampak dari ini dapat meningkatkan resiko kehilangan barang milik penumpang. Salah satu contoh kejadian, ada laporan ke bagian informasi bahwa salah satu penumpang kehilangan barang perhiasan di atas kapal. Laporan lainnya yaitu ada penumpang yang kehilangan dompet saat istirahat tidur di ruang penumpang ekonomi.

Keamanan dapat diartikan terbebas dari bahaya atau terhindar dari bahaya. Kebanyakan penumpang melakukan perjalanan yang lama sehingga terkadang membawa barang yang lebih. Dalam proses embarkasi dan debarkasi, barang bawaan atau berharga yang terlalu banyak akan membuat petugas kesulitan untuk mengatur dan mengawasi barang bawaan tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis jika jumlah alat pemantau yang terpasang kurang memadai sedangkan jumlah penumpang sangat banyak yang harus diawasi maka peralatan pemantau keamanan (CCTV) sangat dibutuhkan untuk melakukan pengawasan. Sedangkan dalam sistem yang ada dan telah berjalan selama ini anggota keamanan kapal yang ada adalah sebanyak 6 orang saja. Mereka harus bekerja bergantian untuk mengawasi seluruh penumpang di atas kapal dan menempati tempat yang telah disediakan untuk penumpang. Banyak penumpang dan luas daerah yang harus diawasi tidak sebanding dengan jumlah anggota keamanan dan fasilitas pendukung dalam menjalankan tugas.

b. Kurang maksimal peralatan pengawas keamanan (CCTV)

Banyaknya penumpang yang akan naik turun serta maraknya pedagang asongan. Buruh-buruh bagasi dan pengantar menjadi penyebab perlu ditingkatkan pengawas pada jalur masuk penumpang menuju kapal serta pada dek kapal juga dapat di tambahkan beberapa titik pengawas CCTV. Hal ini akan memudahkan petugas untuk mengamati orang-orang yang tidak berhak naik ke atas kapal karena akan mengganggu keamanan di atas kapal.

3. Metode

penyebab adalah :

a. Sistem keamanan bagi penumpang kurang maksimal

Fasilitas keamanan dan ketertiban penumpang sangat diperlukan guna menciptakan keamanan, kenyamanan dan kelancaran. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan sistem keamanan di atas kapal. Ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput harus dipisahkan dalam zona keberangkatan serta kedatangan sehingga ketertiban akan selalu terjaga. Naik turun penumpang dari dan ke kapal dibutuhkan tangga yang dapat membagi penumpang pada saat naik dan turun. Bila embarkasi dan debarkasi dilaksanakan pada waktu bersamaan maka dapat dilakukan dengan memisahkan jalurnya seperti pintu depan untuk embarkasi dan pintu belakang untuk debarkasi.

Menyiapkan pos pemantauan dan juga alat komunikasi baik di atas kapal atau alat komunikasi portable untuk masing-masing petugas, agar dapat menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi penumpang. Stiker-stiker ataupun pemberitahuan untuk tempat pengaduan harus terpasang dan ditempel disetiap dinding yang mudah terlihat dan tulisan jelas untuk dibaca, hal tersebut agar dapat memberikan kemudahan untuk penumpang apabila ada pengaduan dari berbagai masalah penumpang. Banyak barang bawaan penumpang seperti tas, apapun barang bawaan lainnya, untuk selalu menjaga keamanan maka disetiap penumpang yang akan menaiki kapal, barang bawaan penumpang tersebut harus selalu diperiksa untuk memberikan rasa aman terhadap penumpang lainnya, agar pelaksanaan pemeriksaan barang bawaan penumpang tersebut berjalan lancar dan cepat, maka pemeriksaan tersebut memerlukan alat-alat pendukung keselamatan seperti metal detector, lampu-lampu penerangan dan alat pendukung keselamatan lainnya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan penumpang. Beberapa langkah yang harus dilakukan untuk terciptakan system keamanan terpadu dalam pelaksanaan keamanan penumpang antara lain sebagai berikut:

- a) Mengadakan pemisahan jalur pada saat pelaksanaan embarkasi dan debarkasi penumpang
- b) Pemeriksaan sinar *X ray* dan metal *detector* untuk barang dan penumpang.
- c) Komunikasi dan kerjasama yang baik antara kapal dan cabang pelabuhan singgah beserta instansi pendukungnya.
- d) Harus ada peralatan penghubung yang aman antara kapal dengan dermaga. Peralatan penghubung tersebut harus diikat secara layak dan diberi kunci pengaman.
- e) Area yang dipakai harus diberi penerangan yang cukup memadai serta tangga-tangga penghubung harus dipasang jala-jala pengaman.

Hal ini dilakukan agar memberikan pelayanan terbaik terhadap penumpang sebagai pengguna jasa agar tidak berdesak-desakkan saat melalui jalur embarkasi maupun debarkasi. kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Perwira Keamanan Kapal berupaya untuk memberikan berbagai tambahan pengetahuan dan informasi agar petugas keamanan lebih peduli, lebih terlatih dan terdidik dalam penerapan *ISPS Code*, sesuai dengan *ISPS Code-Part A, Code 13, Training, Drill dan Exercises on ship security*, pelatihan di kapal yang bertujuan untuk memberikan tambahan pengetahuan dan memupuk kepedulian akan penerapan *ISPS Code* antara lain:

- a) Memberi penjelasan terhadap ABK, Perwira dan Satpam agar lebih familier dengan isi dari Kebijakan Keamanan Perusahaan atau *Company Security Policy*.
- b) Cara melakukan reaksi bila terjadi penyerangan atau keadaan ancaman keamanan, seperti bagaimana cara mengaktifkan alarm bahaya.
- c) Latihan pencarian *stowaway, bomb search* di kapal.

- d) Menetapkan satu tempat berkumpul bila terjadi keadaan darurat keamanan.

4. Lingkungan

Faktor penyebab :

- a. Kondisi ruang penumpang tidak teratur

Tempat penyimpanan barang yang ada di kelas ekonomi kurang memadai sehingga perlu mengatur tempat untuk meletakkan barang bawaan agar barang-barang bawaan penumpang tertata rapi sehingga mudah diawasi oleh petugas keamanan di kapal. Dengan pengaturan tempat penyimpanan barang ini, diharapkan dapat mengeliminasi kejadian kehilangan barang bawaan penumpang pada khususnya, dan dapat menambah kenyamanan penumpang selama perjalanan karena ruangan penumpang tidak penuh dengan barang-barang bawaan. Fasilitas keselamatan dan fasilitas kesehatan serta informasi kedua fasilitas tersebut harus tersedia di atas kapal untuk dapat memberikan pelayanan yang

lebih optimal kepada penumpang sebagai kostumer. Seperti alat pemadam kebakaran harus disusun dan ditempatkan pada posisi yang mudah terlihat, terjangkau dan memiliki tanda sebagai petunjuk penggunaan alat pemadam kebakaran tersebut.

Petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi harus jelas dan di-marking ataupun diberi tanda pada dinding/sudut-sudut yang mudah dilihat agar tidak membingungkan bagi penumpang untuk menuju arah titik evakuasi, serta nomor-nomor telepon darurat ataupun pemberitahuan keadaan darurat harus ditempel di beberapa tempat untuk memudahkan penumpang menghubungi nomor tersebut.

Dengan adanya tindakan-tindakan tersebut oleh pihak kapal maka akan dapat menjaga keselamatan para penumpang, namun pihak kapal terlebih dahulu harus memberitahukan ataupun menginformasikan tentang perihal tersebut kepada penumpang tujuannya adalah agar penumpang mengetahui titik ataupun letak-letak tanda keselamatan di atas kapal. Informasi dan fasilitas kesehatan harus tersedia di atas kapal, untuk dapat memberikan layanan kesehatan tersebut maka pihak kapal dan kantor harus berkoordinasi serta

berjalan seirama agar kesehatan penumpang ketika berada diatas kapal dapat segera ditindaklanjuti. Obat-obatan dan tenaga medis serta peralatan kesehatan harus ada diatas kapal, sehingga dapat memberikan rasa nyaman ketika penumpang berada diatas kapal.

b. Banyak barang bawaan penumpang yang di letakkan tidak teratur

Salahsatu kelebihan penggunaan transportasi laut adalah ekonomis. Hal inilah yang dimanfaatkan penumpang yang akan menyeberang menuju dan dari pulau jawa, yang rata-rata membwa keluarga dan barang bawaan yang banyak. Durasi pelayaran yang memakan waktu kurang lebih 25 jam, menyebabkan para penumpang kelelahan, sehingga ketiduran dan kurang mengawasi kondisi barang-barang bawanya. Barang-brang bawaan penumpang biasanya dibawa oleh buruh-buruh bagasi dan diletakan pada sembarangan tempat sehingga dapat menimbulkan tertutupnya akses jalan pada saat petugas team pemeriksaan tiket dan over bagasi saat menjalankan tugas , juga akan mengganggu jalur evakuasi jika kapal mengalami situasi keadaan darurat.

1. Pemecahan masalah yang dipilih

Dari alternatif dan evaluasi pemecahan masalah tersebut maka dapat ditarik pemecahan masalah yang dipilih sebagai berikut :

a. Masih kurangnya tingkat kenyamanan diatas kapal

Berdasarkan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah di atas, maka pemecahan masalah yang dipilih untuk mengatasinya yaitu Dengan upaya peningkatkan aspek keamanan dan pelayanan penumpang di km. awu sesuai standar minimum pelayanan penumpang maka keamanan dan pelayanan penumpang di atas kapal akan terpenuhi sehingga akan berdampak pada peningkatan minat penumpang untuk naik kapal KM AWU. Hal ini tentu menguntungkan pihak perusahaan karena dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Penerapan standar pelayanan yang tepat sasaran dan spesifik pada kebutuhan penumpang menjadi nilai utama bagi sistem pelayanan pelanggan yang optimal dan berpengaruh pada peningkatan pendapatan perusahaan. Apabila sudah terbentuk suatu sistem pelayanan yang memberikan kenyamanan dan keamanan di atas kapal, maka para pengguna

jasa akan tertarik untuk memberikan rekomendasi kepada siapa pun untuk menggunakan jasa transportasi laut (Kapal) tersebut.

b. Masih terjadi kehilangan barang – barang yang dibawa penumpang

Berdasarkan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah diatas, maka pemecahan masalah yang dipilih untuk mengatasinya yaitu menambahkan anggota personil keamanan diatas kapal dan menambah titik – titik CCTV

BAB IV

KESIMPULAN & SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa dan pembahasan didukung oleh data maka penulis menyimpulkan :

1. Masih Kurangnya tingkat keamanan diatas Kapal disebabkan oleh kurangnya anggota personil keamanan dalam melaksanakan tugas sehingga pengawasan keamanan penumpang tidak berjalan secara maksimal dan jumlah alat pemantau keamanan di dek kurang memadai sehingga tidak dapat mengawasi semua area penumpang, maka dengan ini perlu dilakukan penambahan personil keamanan, penambahan alat pantau keamanan di dek ekonomi yang dapat mengawasi seluruh penumpang serta barang bawaannya.

Masih terjadinya kehilangan barang yang dibawa Penumpang disebabkan oleh sistem keamanan yang kurang maksimal berdasarkan standar minimum keamanan penumpang dan barang di atas kapal dan banyak barang bawaan yang diletakan tidak teratur pada ruang penumpang sehingga mengganggu akses lalu-lalang dan kenyamanan penumpang lain, maka dengan ini pengawasan terhadap penumpang harus lebih di maksimalkan dan barang-barang bawaan penumpang agar diletakan pada tempat dan diberi tempat khusus sehingga tidak mengganggu akses lalu-lalang demi kenyamanan Penumpang.

2. Masih kurangnya kepuasan layanan yang dibutuhkan penumpang di atas KM.AWU antara lain :

- Lokasi pengambilan makan penumpang
- Kurangnya tempat pengambilan ketersediaan air panas dan air dingin yang cukup di atas kapal
- Kurangnya jumlah toilet untuk penumpang dan kebersihannya
- Masih kurangnya kebersihan ruang penumpang dan tempat tidur
- Tidak adanya ruang khusus tempat ibu menyusui dll.

B.SARAN

Dari kesimpulan tersebut maka penulis mengambil saran yang tepat sebagai pemecahan masalah terkait dengan kurangnya tingkat Pelayanan dan keamanan penumpang di atas kapal & Masih terjadinya kehilangan barang yang dibawa Penumpang KM AWU, yaitu:

1. Ditujukan kepada Nakhoda KM.AWU agar mengajukan penambahan personil keamanan ,menambah alat pengawasan CCTV dan memerintahkan semua perwira khususnya perwira dek dan personil petugas keamanan untuk mengatur pola pengawasan di atas kapal secara situasional selama dalam pelayaran dan saat kapal sandar di pelabuhan.Penambahan ruang khusus untuk penempatan barang-barang bawaan penumpang agar tidak mengganggu akses penumpang pada jalur evakuasi apabila di atas kapal terjadi keadaan darurat.
2. Sistem pelayanan kepada penumpang agar lebih di tingkatkan guna untuk memberikan pelayanan yang di butuhkan oleh penumpang di atas kapal agar penumpang mendapatkan kenyamanan. Adapun pelayanan yang yang dibutuhkan penumpang yaitu permakanaan,persediaan air bersih,tempat tidur,suhu ruangan ,ruangan ibu menyusui dll.semua itu agaar terciptanya kenyamanan penumpang.
3. Ditunjukkan kepada menejemen PT. Pelni agar dapat memenuhi permintaan kapal berkaitan dengan kebutuhan pasilitas untuk keamanan dan pelayanan penumpang di atas kapal.

DAFTAR PUSTAKA

- IMO. 2010. *Safety Of Life At Sea (SOLAS) 1974 Amandement 2010*. IMO PublicationsPotter & Perry. 2016. *Konsep, Ajar dan Praktek*. Jakarta : Gramedia
- R.A Supriyono. (2006). *Akuntansi Biaya Dan Akuntansi Manajemen Untuk TeknologiMaju Dan Globalisasi*. Edisi 5. Yogyakarta : BPFE
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar
- Sugiarto. 2019. *Sistem Keamanan*. Jakarta : Salemba Empat
- Undang-Undang No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran_2015. *Kamus Besar BahasaIndonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturn Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 134 Tahun 2016 Tentang Manajemen Keamanan kapal dan Fasilitas Pelabuhan.
- Undang-Undang No.17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran
- Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:65). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press

DAFTAR ISTILAH

<i>Container</i>	: Peti kemas tempat menyimpan muatan.
<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.
Kopkar TKBM	: Koperasi Karyawan Tenaga Kerja Bongkar Muat
KPLP	: Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai yakni institusi dibawah administrasi pelabuhan
KPPP	: 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 penguat 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>Ship Particular</i>	: Dokumen yang berisi data dan informasi umum mengenai suatu kapal seperti identitas kapal, informasi konstruksi dan bangunan, dan type mesin induk dan pemilik kapal tersebut