

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



MAKALAH

**UPAYA PENINGKATAN ASPEK PELAYANAN
PENUMPANG DI KAPAL *FERRY* PENYEBERANGAN
HIGH SPEED CRAFT MV.OCEAN FLYTE**

Oleh :

EKO SUPRIYANTO

NIS. 03133 / N-I

**PROGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT I
JAKARTA
2024**

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



MAKALAH

**UPAYA PENINGKATAN ASPEK PELAYANAN
PENUMPANG DI KAPAL *FERRY* PENYEBERANGAN
HIGH SPEED CRAFT MV.OCEAN FLYTE**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Penyelesaian Program Diklat Pelaut ANT-I**

Oleh :

EKO SUPRIYANTO

NIS. 03133 / N-I

**PROGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT I
JAKARTA
2024**

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



TANDA PERSETUJUAN MAKALAH

Nama : **EKO SUPRIYANTO**
NIS : 03133/N-I
Program Pendidikan : Diklat Pelaut – I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : UPAYA PENINGKATAN ASPEK PELAYANAN PENUMPANG DI
KAPAL *FERRY* PENYEBERANGAN *HIGH SPEED CRAFT*
MV.OCEAN FLYTE

Jakarta, 19 Mei 2024

Pembimbing I

Capt. Tri Kismantoro, M.M., M.mar
Penata Tk. I (III/d)
NIP.19751012 199808 1 001

Pembimbing II

Panderaja S.Sijabat, S.KOM, M.M.TR
Penata Tk.1 (III/d)
NIP.19730115 199803 1 001

Mengetahui :
Ketua Jurusan Nautika

Meilinasari N.H.S.Si.T.M.M.Tr
Penata Tk I (III /d)
NIP.19810503 200212 2 001

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

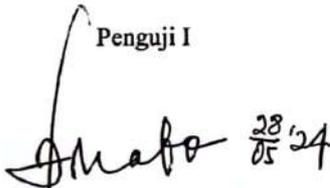


TANDA PENGESAHAN MAKALAH

Nama : **EKO SUPRIYANTO**
NIS : 03133/N-I
Program Pendidikan : Diklat Pelaut – I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : UPAYA PENINGKATAN ASPEK PELAYANAN PENUMPANG
DI KAPAL *FERRY* PENYEBERANGAN *HIGH SPEED CRAFT*
MV.OCEAN FLYTE

Jakarta, 27 Mei 2024

Penguji I


Capt. Chanra Purnama, M.M.TR., M.Mar
Pembina (IV/a)
NIP. 9730119 200212 1 001

Penguji II


Capt. Vega F Andromeda, M.hum.,M.Mar
Penata (III/d)
NIP.19770326 200212 1 002

Penguji III


Capt. Tri Kismantoro, M.M.,M.mar
Penata (III/d)
NIP.19751012 199808 1 001

Mengetahui :
Ketua Jurusan Nautika


Capt.Meilinasari N.H, S.Si.T. M.M.Tr
Penata Tk I (III /d)
NIP.19810503 200212 2 001



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN S D M PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN
JAKARTA



PENGAJUAN SINOPSIS MAKALAH

NAMA : EKO SUPRIYANTO
NIS : 03133 / N-I
BIDANG KEAHLIAN : NAUTIKA
PROGRAM DIKLAT : DIKLAT PELAUT – I

Mengajukan Sinopsis Makalah Sebagai Berikut:

- A. **Judul**
“UPAYA PENINGKATAN ASPEK PELAYANAN PENUMPANG DI KAPAL FERRY
PENYEBERANGAN *HIGH SPEED CRAFT* MV.OCEAN FLYTE”
- B. **Masalah Pokok:**
1. Pelayanan penumpang yang kurang maksimal
 2. Kurangnya pelatihan kepada kru mengenai *Costumer Service*.
- C. **Pendekatan Pemecahan Masalah:**
1. Semua kru di atas kapal maupun Staf yang ada di darat harus melaksanakan dengan baik SOP pelayanan penumpang yang telah di buat oleh Perusahaan.
 2. Sangat perlu diadakan pelatihan mengenai *Costumer Service* kepada kru baru sebelum naik kapal dan pelatihan untuk kru lama sebagai bentuk penyegaran. .

Jakarta, 13 Mei 2024

Menyetujui,
Pembimbing I

Capt. Tri Kismanloro, M.M., M.Mar
Penata Tk.1 (III/d)
NIP.19751012 199808 1 001

Pembimbing II

Panderaja .S Sijabat, S.KOM., M.M.Tr
Penata Tk.1 (III/d)
NIP.19730115 199803 1 001

Penulis

Eko Supriyanto
NIS : 03133 / N-I

Mengetahui :

Kepala Divisi Pengembangan Usaha

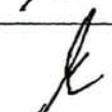
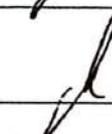
Capt. Suhartini, M.M., M.M.Tr
Penata Tk. I (III/d)
NIP.19800307 200502 2 002

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

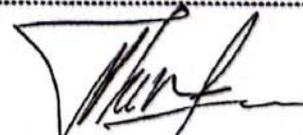
Judul Makalah : UPAYA PENINGKATAN ASPEK PELAYANAN
 PENUMPANG DI KAPAL FERRY PENYEBERANGAN
 HIGH SPEED CRAFT MV.OCEAN FLYTE

Dosen Pembimbing I : Capt. TRI KISMANTORO, M.M., M.Mar

Bimbingan I :

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1.	13/2024 /05	- Pengajaran Sinopsis - Revisi Penulisan. - Sinopsis Ace, lanjut BAB I	
2.	14/2024 /05	- BAB I - IV revisi penulisan	
3.	15/2024 /05	- BAB I - IV Ace lanjut Untuk sidang.	
		————— Selesai —————	

Catatan : Siap disidangkan

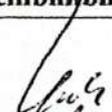
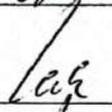
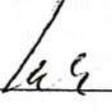
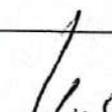
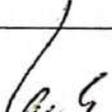
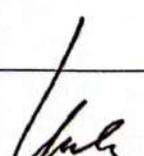

 Capt. Tri Kismantoro

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

Judul Makalah : UPAYA PENINGKATAN ASPEK PELAYANAN
 PENUMPANG DI KAPAL FERRY PENYEBERANGAN
 HIGH SPEED CRAFT MV.OCEAN FLYTE

Dosen Pembimbing II : **PANDERAJA SORITUA SIJABAT, S.KOM, M.M.Tr**

Bimbingan II :

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
	13/5-24	Pengajaran Sinopsis	
	14/5-24	BAB I Pembahasan Lembaran	
	15/5-24	BAB II Teori sekuler dengan Kurva masalah	
	17/5-24	BAB III Anonim dan pembaharuan sekuler dgn Kurva masalah	
	18/5-24	BAB IV Kenyamanan diperbaiki sesuai Kurva masalah	
	18/5-24	Ace untuk diupayakan	

Catatan :

.....

.....

.....

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan penulisan makalah ini. Adapun penyusunan makalah ini guna memenuhi persyaratan penyelesaian Program Diklat Pelaut Ahli Nautika Tingkat I (ANT - I) di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.

Pada penulisan makalah ini penulis tertarik untuk membahas tentang kualitas sumber daya manusia dan mengambil judul: ***“UPAYA PENINGKATAN ASPEK PELAYANAN PENUMPANG DI KAPAL FERRY PENYEBERANGAN HIGH SPEED CRAFT MV. OCEAN FLYTE ”***

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 PM 70 Tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan Sertifikasi serta Dinas Jaga dan mengacu pada ketentuan Konvensi Internasional 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, seperti 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 do'a kepada Allah Tuhan Yang Maha Kuasa dan untuk semua pihak yang turut membantu hingga terselesainya penulisan makalah ini, terutama kepada:

1. Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H.,M.Mar selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
2. Capt. Meilinasari N.H., S.Si.T., M.M.Tr., selaku Ketua Program Studi Nautika Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
3. Capt. Suhartini, M.M.Tr, selaku Kepala Devisi Pengembangan Usaha Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
4. Capt. Tri Kismantoro, M.M., M.Mar sebagai Dosen Pembimbing I atas seluruh waktu yang diluangkan untuk penulis serta materi, ide/gagasan dan moril hingga

terselesaikan makalah ini.

5. Panderaja Soritua Sijabat, S.KOM, M.M.TR sebagai Dosen Pembimbing II atas seluruh waktu yang diluangkan untuk penulis serta materi, ide/gagasan dan moril hingga terselesaikan makalah ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta yang telah memberikan bantuan, dukungan serta dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan makalah ini.
7. Rekan-rekan Perwira Siswa Diklat Pelaut ANT-I Angkatan LXX Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
8. Kedua orang tua, istri dan anak tercinta yang selalu memberikan do'a dan motivasi serta dukungan moral kepada saya.
9. Perusahaan PT. Batam Fast yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung sebagai kru di MV. Ocean Flyte.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah ikut berkontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan makalah ini.

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, Mei 2024

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN MAKALAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN MAKALAH	iii
PENGAJUAN SINOPSIS MAKALAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
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	7
F. SISTEMATIKA PENULISAN	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. TINJAUAN PUSTAKA	10
B. KERANGKA PEMIKIRAN	25
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. DESKRIPSI DATA	27
B. ANALIS DATA	29
C. PEMECAHAN MASALAH.....	32
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN	38
B. SARAN-SARAN	39
DAFTAR PUSTAKA	41
DAFTAR ISTILAH	42
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN – 1 SHIP PARTICULAR

LAMPIRAN – 2 CREW LIST

LAMPIRAN – 3 GAMBAR-GAMBAR

Gambar 3.1 *Armada kapal PT. Batam Fast Indonesia.*

Gambar 3.2 *Konter Tiket / Chek-in.*

Gambar 3.3 *Embarkasi dan Debarkasi penumpang.*

Gambar 3.4 *Penumpang Kapal.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di negara maritim seperti Indonesia, peranan moda transportasi laut sangatlah penting keberadaanya karena moda transportasi laut kapasitas daya angkut yang lebih besar dibanding moda transportasi lainnya. Moda transportasi laut menggunakan alat angkut yang disebut kapal. Kapal adalah alat transportasi yang digunakan di laut dengan alat penggerak berupa tenaga mesin tenaga manusia dan bantuan alam seperti kapal layar. Pengoperasian kapal membutuhkan biaya yang relatif mahal tetapi juga bisa mengangkut lebih banyak dibandingkan transportasi darat maupun udara. Khususnya bagi kapal penumpang yang membutuhkan perhatian ekstra dari segi keamanan, kenyamanan dan keselamatan jiwa di laut. Pelayanan yang baik sudah barang tentu menjadi suatu keharusan bagi perusahaan penyedia armada kapal penyeberangan penumpang.

Masing-masing perusahaan kapal penumpang saling berlomba-lomba dalam hal pelayanan yang maksimal dengan mengoptimalkan manajemen yang dijalankan diperusahaanya. Untuk mencapai hasil yang maksimal perlu adanya manajemen yang bagus dan tersistem dengan baik dan rapi. Kecepatan, kenyamanan, fasilitas dan ketepatan waktu menjadi prioritas utama yang harus terpenuhi bagi masing-masing kapal penumpang.

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 Adhithia 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 kapal Ro-ro ataupun perjalanan pendek terjadwal dalam bentuk kapal penumpang.

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. 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 serta keterbatasan sarana prasarana pelabuhan juga menjadi kendala.

PT. Batam Fast Indonesia adalah perusahaan pelayaran yang didirikan pada tahun 1985. Perusahaan ini memiliki armada kapal *ferry* sebanyak 18 unit. Dimulai dari kapal dengan kapasitas penumpang sebanyak 100 orang sampai dengan kapal yang berkapasitas 338 orang dan selain kapal-kapal feri ada pula kapal milik PT. Batam Fast Indonesia yang berjenis kapal *Crew Boat* yaitu MV. Sea Eagle 1 dan MV. Sea Eagle 2 yang masing-masing berkapasitas 28 penumpang.

Seperti sistem pengoperasian kapal penumpang pada umumnya, masalah-masalah yang akan timbul dalam hal pelayanan penumpang tidak bisa dihindari. Seperti yang penulis pernah alami pada waktu bekerja diatas kapal sebagai nakhoda dikapal MV. Ocean Flyte rute Batam - Singapura yaitu salah satu armada kapal feri milik perusahaan pelayaran PT. Batam Fast Indonesia. Berbagai masalah dalam hal pelayanan juga seringkali terjadi antara lain seperti terjadinya keterlambatan keberangkatan kapal yang tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Kecepatan kapal yang tidak sesuai dengan yang diharapkan juga

menjadi salah satu penyebab keterlambatan kedatangan kapal di pelabuhan tujuan. Kendala teknis seperti sampah yang menyumbat *water jet* pada mesin penggerak juga menjadi salah satu penyebab keterlambatan kedatangan kapal .

Fasilitas seperti kursi penumpang juga perlu peremajaan sehingga kenyamanan penumpang di atas kapal masih kurang memadai. Di beberapa armada juga banyak ditemukan kutu busuk di kursi penumpang. Dalam menghadapi keluhan-keluhan dari penumpang juga kurang efektif dalam hal komunikasi khususnya untuk keluhan dari penumpang asing dikarenakan kurangnya pelatihan dari pihak manajemen perusahaan mengenai pelayanan kepada pelanggan atau *Costumer Service Training* untuk personel armada kapal. Beberapa faktor tersebut akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terutama dalam hal pelayanan karena hal tersebut akan menyebabkan hilangnya kepercayaan dari penumpang untuk terus melakukan perjalanan dengan armada perusahaan pelayaran PT. Batam Fast.

Persaingan yang semakin ketat antar perusahaan pelayaran membuat perusahaan saling berlomba-lomba merebut hati para pelanggan dengan meningkatkan pelayanannya. Dengan alasan tersebut penulis mengangkat dan membahas tentang pelayanan penumpang kapal feri ditempat penulis pernah bekerja dan menuangkannya dalam Makalah dengan judul :

“UPAYA PENINGKATAN ASPEK PELAYANAN PENUMPANG DI KAPAL *FERRY* PENYEBERANGAN *HIGH SPEED CRAFT* MV.OCEAN FLYTE “

B. IDENTIFIKASI, BATASAN, DAN RUMUSAN MASALAH

1. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan sebagai berikut

- a. Pelayanan penumpang yang kurang maksimal.
- b. Kurangnya pelatihan kepada kru kapal mengenai *costumer service*.
- c. Sering kali ditemukanya kutu busuk dibeberapa kursi penumpang.
- d. Kecepatan kapal yang sudah mulai berkurang terkait dengan perawatan mesin.

- e. Sering terjadinya keterlambatan keberangkatan kapal akibat masalah teknis.

2. BATASAN MASALAH

Berdasarkan analisa, identifikasi dan pembatasan masalah yang sudah penulis uraikan tersebut, dan pokok permasalahan dalam penyusunan laporan ini dilatarbelakangi pengalaman penulis sebagai awak kapal, maka penulis berfokus pada pokok permasalahannya sebagai berikut :

- a. Pelayanan penumpang yang kurang maksimal.
- b. Kurangnya pelatihan untuk kru kapal mengenai *costumer service*.

3. RUMUSAN MASALAH

Dari uraian diatas maka penulis mendapatkan beberapa rumusan masalah antara lain sebagai berikut :

- a. Mengapa pelayanan kepada penumpang kurang maksimal ?
- b. Mengapa pelatihan untuk kru kapal mengenai *costumer service* sangat kurang ?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mencari tahu apa penyebab pelayanan penumpang yang kurang maksimal.
- b. Untuk mencari pemecahan permasalahan kurangnya pelatihan kepada kru kapal mengenai *costumer service*'

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Bagi penulis sendiri manfaat penelitian sebagai sarana memperluas pengalaman dan kesadaran akan pentingnya menerapkan pelayanan yang prima di kapal penumpang.

- 2) Diharapkan dapat memperkaya pengetahuan bagi peserta diklat STIP khususnya ANT-I mengenai sistem pelayanan di kapal penumpang.
 - 3) Sebagai bahan kelengkapan untuk perpustakaan STIP Jakarta sehingga bermanfaat atau sebagai referensi bagi rekan-rekan Pasis periode berikutnya.
- b. Manfaat Praktis .
- 1) Diharapkan dapat memberikan gambaran kepada rekan-rekan pelaut akan pentingnya pelayanan yang maksimal di kapal penumpang khususnya di kapal penumpang feri penyeberangan .
 - 2) Diharapkan dapat memberikan sumbang saran kepada perusahaan tempat penulis pernah bekerja maupun perusahaan lain yang sejenis untuk senantiasa menjaga kepuasan pelanggan dengan cara selalu meningkatkan pelayanannya.

D. METODE PENELITIAN

1. Metode Pendekatan

Dengan mendapatkan data-data menggunakan metode deskriptif *kualitatif* yang dikumpulkan berdasarkan pengamatan dan pengalaman penulis langsung di atas kapal. Selain itu penulis juga melakukan studi perpustakaan dengan pengamatan melalui pengamatan data dengan memanfaatkan tulisan-tulisan yang ada 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 (Berupa Pengamatan)

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi pengamatan langsung pada objek yang akan diamati sehingga pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan diri dalam setiap kegiatan di atas kapal dan mengadakan tanya jawab kepada perwira serta semua pihak yang dilibatkan di atas kapal pada saat penulis bekerja di atas kapal MV. Ocean Flyte.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik itu dokumen berbentuk tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang diperoleh kemudian dianalisis dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu kajian yang sistematis. Jadi studi dokumentasi 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

Teori-teori diambil dari buku-buku yang berkaitan dengan judul makalah dan identifikasi masalah yang ada dan *literatur-literatur ilmiah* dari berbagai *sumber internet* maupun di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

3. Teknik Analisa 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*. Pada proses analisis data kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Pada analisis data penelitian kualitatif, peneliti perlu mengkaji dan memahami hubungan dan konsep untuk dikembangkan dan dievaluasi. analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis data yang diperoleh, selanjutnya

dikembangkan menjadi kesimpulan sementara. Disini penulis menganalisa berdasarkan survey, pengamatan dan pengalaman penulis sendiri selama bekerja di atas kapal.

E. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

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

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada saat penulis bekerja di atas kapal penumpang *Ferry* penyeberangan sebagai *nakhoda* MV. OCEAN FLYTE dari tanggal 10 Desember 2020 – 20 Juli 2021

2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di atas kapal MV. OCEAN FLYTE berbendera Singapura milik PT. BATAM FAST yang beroperasi melayani rute Batam – Singapura.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan merupakan sebuah metode atau urutan dalam menyelesaikan sebuah riset, penelitian, maupun karya tulis. Sistematika penulisan dibutuhkan dalam penyusunan makalah guna menghasilkan suatu bahasan yang *sistematis* dan memudahkan dalam pembahasan maupun pemahaman makalah yang disusun, adapun sistematika penulisan dalam makalah ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang yang menguraikan mengenai pernyataan, argumentasi, pengkajian dan gambaran umum dari judul yang akan dibahas. Identifikasi masalah menyebutkan pokok-pokok masalah yang terjadi di atas kapal.

Batasan masalah merupakan upaya untuk menetapkan batas-batas permasalahan dengan jelas, yang memungkinkan untuk mengidentifikasi faktor yang termasuk kedalam lingkup permasalahan dan faktor yang tidak termasuk.

Rumusan masalah adalah masalah yang perlu dirumuskan secara spesifik diatas kapal dan dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya. Tujuan dan manfaat adalah hasil yang akan dicapai atau diperoleh didalam tujuan disebutkan beberapa hal mampu menggambarkan kontribusi yang diberikan dari hasil penulisan makalah dan mengungkapkan secara spesifik kegunaan yang hendak dicapai. Sistematika penulisan makalah menyajikan uraian secara garis besar tentang isi makalah.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan tinjauan pustaka yaitu membahas beberapa teori yang menggambarkan secara jelas *variabel* yang diamati sesuai dengan obyek penulisan. Kerangka pemikiran merupakan *model konseptual* tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi, sebuah paparan yang *argumentative*, *logis* dan *analitis* berdasarkan kajian teoritis terkait dengan obyek yang akan dikaji.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan deskripsi data adalah data yang diambil dari kapal berupa fakta-fakta kondisi yang terjadi sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas. Fakta dan kondisi ini meliputi waktu dan tempat kejadian dan spesifikasi kapal yang sebenarnya berdasarkan pengalaman penulis.

Analisis data adalah upaya mengolah data menjadi informasi yang menjadi penyebab dari masalah utama. Bertujuan agar *karakteristik* atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan penulisan. Pemecahan masalah mengungkapkan berbagai cara untuk mencari solusi yang tepat atau jalan keluar dalam memecahkan masalah yang ditemukan berdasarkan analisa diatas kapal.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan kesimpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil *analisis* data sehubungan dengan faktor penyebab pada rumusan masalah.

Saran merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sebagai solusi dari rumusan masalah yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kasmir (2019:47) Pelayanan adalah diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawannya. Pelayanan adalah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung atau dengan kata lain pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau kinerja yang bisa di berikan pada orang lain. Menurut Kotler (Laksana 2018:85) dalam bukunya yang bertajuk Hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik, pelayanan ialah suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra dari perusahaan, baik melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahhan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang berkepentingan.

Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak pemberi layanan pada pihak yang dilayaninya. Dan selain itu juga pada umumnya bahwa suatu pelayanan bisa terjadi antara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi, yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri. Pelayanan harus diberikan kepada seseorang yang harus mendapatkan pelayanan tersebut dengan baik atau pembeli yang harus mendapatkan pelayanan yang baik disaat pembeli itu akan membeli barang ataupun jasa.

Standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal merupakan pedoman bagi penyelenggaraan terminal penumpang angkutan laut dalam

memberikan pelayanan jasa kepada seluruh penumpang kapal laut. Standar pelayanan terminal penumpang angkutan laut wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan terminal penumpang angkutan laut berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 tahun 2015 dan tambahan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal yang meliputi :

a. Pelayanan Keselamatan

Pelayanan keselamatan di terminal meliputi:

- 1) Informasi dan fasilitas keamanan
- 2) Informasi dan fasilitas kesehatan.

b. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban

Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal meliputi:

- 1) Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang.
- 2) Naik turun penumpang dari dan ke kapal.
- 3) Pos dan petugas keamanan.
- 4) Informasi gangguan keamanan.
- 5) Peralatan dan pendukung keamanan.

c. Pelayanan Keandalan/keteraturan

Pelayanan keandalan/keteraturan di terminal meliputi:

- 1) Kemudahan untuk mendapatkan tiket
- 2) Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.
- 3) Pos dan petugas keamanan,
- 4) Informasi gangguan keamanan,
- 5) Peralatan dan pendukung keamanan.

d. Pelayanan kenyamanan

Pelayanan kenyamanan meliputi :

- 1) Ruang tunggu.
- 2) *Gate / koridor boarding.*
- 3) Garbarata
- 4) Toilet.
- 5) Tempat ibadah.
- 6) Lampu penerangan.
- 7) Fasilitas kebersihan.

- 8) Fasilitas pengatur suhu.
 - 9) Ruang pelayanan kesehatan, dan area merokok.
- e. Pelayanan Kemudahan.
- Pelayanan kemudahan di terminal meliputi :
- 1) Informasi pelayanan.
 - 2) Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal.
 - 3) Informasi gangguan perjalanan kapal.
 - 4) Informasi angkutan lanjutan.
- f. Fasilitas layanan penumpang.
- 1) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang.
 - 2) Tempat parkir yang memadai.
 - 3) Pelayanan bagasi penumpang.
- g. Pelayanan Kesetaraan.
- 1) Fasilitas penyandang *difable*.
 - 2) Ruang ibu menyusui.

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 :

- a. Kesederhanaan.
- Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian
- Arti adanya kejelasan dan kepastian disini adalah hal-hal yang berkaitan dengan :
- 1) Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
 - 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
 - 3) Unit kerja dan atau petugas yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - 6) Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum.

7) Petugas yang menerima keluhan masyarakat

c. Keamanan.

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

d. Keterbukaan.

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

e. Efisiensi

1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis

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

1) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran.

2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan

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

h. Ketetapan waktu

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

2. Definisi Penumpang dan Pelanggan

Pengertian penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut didalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut, atau dalam pengertian lain, penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan jasa angkutan. Adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa, mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan. Menurut UU 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 1 butir 25, definisi penumpang adalah orang yang berada dikendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan. Dalam angkutan orang, penumpang adalah pihak yang melakukan perjanjian pengangkutan dengan pengangkut, disamping pihak lain yang mungkin mewakili penumpang dan melahirkan kewajiban dan hak bagi para pihak. Sudah barang tentu diantara para pihak harus terjadi suatu hubungan yang saling menguntungkan dalam perjanjian pengangkutan.

Pengertian Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan atau menggunakan suatu produk barang maupun jasa secara terus menerus. Pelanggan adalah orang yang memakai produk yang berhubungan secara langsung ataupun tidak langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis. Menurut Greenberg (2010) pengertian pelanggan adalah sekelompok orang atau individu yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti misalnya pertimbangan akan harga, kualitas, tempat, pelayanan dan sebagainya menurut keputusan mereka sendiri.

Pelanggan dapat di bagi menjadi 3 (tiga) jenis yaitu :

a. Pelanggan Eksternal (*External Customer*).

Yaitu merupakan kelompok ataupun orang yang berada diluar perusahaan yang menerima produk. Pelanggan eksternal pada setiap perusahaan merupakan masyarakat umum yang menerima produk barang atau jasa dari perusahaan. Adapun beberapa hal yang diperhatikan pelanggan eksternal antara lain : kesesuaian dengan produk atau jasa, harganya yang kompetitif, pengiriman yang tepat waktu dan pelayanan, contoh : pelanggan warung, pelanggan operator seluler, pelanggan tiket kapal, tiket pesawat dan lain-lain.

b. Pelanggan Internal (*Internal Costumer*).

Adalah merupakan suatu kelompok ataupun orang dalam perusahaan yang memiliki pengaruh pada performa pekerjaan. Adapun hal-hal yang diperlukan pada pelanggan internal diantaranya seperti : kerjasama, kerja kelompok, system dan struktur kerja yang efisien, pekerjaan yang berkualitas serta pengiriman yang tepat waktu. Contoh pelanggan internal : pegawai kantor, bagian HRD dan lain-lain.

c. Pelanggan Antara (*Intermediate Costumer*).

Adalah kelompok ataupun orang yang bertindak sebagai perantara produk, akan tetapi bukan sebagai pemakai akhir dari produk perusahaan, misalnya seperti pelayanan agen tiket pesawat, tiket kapal, dealer sepeda motor dan mobil, retailer dan lain-lain.

3. Definisi Embarkasi, Debarkasi dan Boarding Pass Penumpang.

Embarkasi penumpang adalah pemberangkatan penumpang dengan kapal atau pesawat terbang yang dilakukan dari tempat-tempat yang sudah ditentukan. Proses embarkasi penumpang dilakukan dengan sistem dan manajemen sesuai dengan prosedur standar yang sudah disepakati pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan embarkasi penumpang. Sebagai contoh embarkasi penumpang kapal feri penyeberangan rute Batam tujuan Singapura.

Kerjasama yang bersinergi antara pihak-pihak yang terkait mulai dari pihak *chek-in* tiket petugas keamanan pelabuhan, petugas Imigrasi, petugas bagasi, petugas syahbandar sampai dengan kru di atas kapal harus terjaga dengan baik demi kelancaran proses embarkasi penumpang. Keterkaitan berbagai pihak ini juga berpengaruh pada kualitas pelayanan bagi para penumpang maupun calon penumpang.

Debarkasi penumpang adalah kegiatan penurunan penumpang kapal atau pesawat terbang di pelabuhan ataupun bandara tujuan. Pihak pelabuhan ataupun bandara tujuan wajib menyediakan dan memberikan fasilitas serta pelayanan yang memadai untuk kelancaran debarkasi penumpang baik itu dari segi sarana dan prasarana maupun dari segi pengawasan keselamatan dan administrasi khususnya bagi pelabuhan atau bandara Internasional. Penumpang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik pada saat debarkasi di pelabuhan

atau bandara tujuan serta mendapatkan akses transportasi lanjutan bagi penumpang transit.

Boarding pass penumpang adalah dokumen akses menaiki kendaraan angkutan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan kepada penumpang setelah penumpang melakukan konfirmasi keberangkatan (*check-in*). *Boarding pass* digunakan sebagai dokumen resmi untuk memasuki gerbang (*gate*) penumpang dan pada saat menaiki kendaraan angkutan. Masing-masing penumpang harus memiliki *boarding pass*, petugas akan memeriksa *boarding pass* penumpang pada saat penumpang memasuki gerbang dan penumpang tidak diizinkan masuk jika tidak dapat menunjukkan *boarding pass* nya. *Boarding pass* juga digunakan oleh otoritas bandara ataupun pelabuhan untuk memantau keberadaan orang-orang yang menggunakan jasa transportasi untuk kepentingan keamanan. Dengan memiliki *boarding pass*, penumpang akan lebih mudah untuk mendapatkan bantuan petugas pada saat mengalami kesulitan menemukan akses menuju kendaraan angkutan yang akan dinaiki. *Boarding pass* berisi sejumlah informasi penting tentang keberangkatan penumpang, seperti :

- a. Nama calon penumpang
- b. Nomer penerbangan atau pelayaran/nama kapal.
- c. Waktu boarding (*boarding time*).
- d. Jam keberangkatan.
- e. Gerbang (*gate*).
- f. Nomor seat (kursi penumpang).
- g. Bandara atau pelabuhan asal dan tujuan.
- h. Nomor *boarding pass*, *barcode*.
- i. Nama dan logo perusahaan transportasi.
- j. Permintaan khusus (jika ada)

4. Pengertian Kapal Penumpang

Menurut SOLAS Bab I pengertian kapal penumpang yaitu kapal yang membawa lebih dari 12 orang. 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 didalam 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 dibawah 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 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.
- d. Kerugian pihak ketiga.

5. Pengertian kapal *High Speed Craft (HSC)*

Pengertian kapal *High Sped Craft* adalah kapal berkecepatan tinggi untuk penggunaan sipil dan kebanyakan digunakan untuk kapal penumpang atau disebut juga kapal feri cepat. Namun ada juga kapal HSC yang digunakan untuk armada patroli instansi pemerintahan. Pada tahun 1990-an banyak perusahaan perkapalan yang membuat kapal jenis HSC bahkan ada yang membuat kapal HSC dengan panjang 127 meter yang dibuat salah satu perusahaan di Australia. Namun dikarenakan konsumsi bahan bakar yang tinggi, banyak pembuat kapal yang menarik diri dan lebih memilih pembuatan kapal HSC dengan ukuran lebih kecil yaitu antara 24 meter sampai dengan 60 meter. Desain dan keselamatan kapal berkecepatan tinggi diatur oleh konvensi International untuk keselamatan diri di laut (SOLAS) Bab 10 Kode Kapal Berkecepatan Tinggi atau lebih dikenal dengan HSC Code 1994 dan 2000 yang diadopsi oleh Komite Keselamatan Maritim dan Organisasi Maritim Internasional (IMO). Sesuai dengan SOLAS Bab 10 Reg.1.3, kapal berkecepatan tinggi adalah kapal yang mampu mencapai kecepatan maksimum dalam meter per detik (m/s) sama dengan atau melebihi :

$$13.7 \times V^{0.1667}$$

Dimana V adalah volume perpindahan dalam meter kubik sesuai dengan desain garis air, tidak termasuk kapal yang lambungnya ditopang jauh dia atas permukaan air dalam mode non perpindahan oleh gaya aerodinamis yang

dihasilkan oleh *Ground effect*. Ada berbagai jenis atau tipe HSC yang dibuat oleh perusahaan pembuatan kapal berkecepatan tinggi di Indonesia maupun di negara-negara luar. Berikut ini adalah jenis-jenis kapal HSC yang sudah dipakai di dunia pelayaran dunia :

a. Kapal HSC Katamaran,

Adalah kapal berkecepatan tinggi yang menggunakan lambung ganda yang tidak hanya berkecepatan tinggi, akan tetapi kapal jenis katamaran ini memiliki stabilitas yang baik dan kemampuan menahan angin kencang. Tipe ini yang paling banyak digunakan oleh perusahaan operator pelayanan pengangkutan penumpang . HSC tipe katamaran muncul pertama kali di era tahun 90-an. Kapal HSC jenis katamaran memiliki lebih banyak keuntungan dibandingkan dengan kapal yang berjenis lambung tunggal namun biaya untuk perawatannya akan lebih mahal daripada kapal yang berjenis lambung tunggal.

b. Kapal HSC Lambung tunggal

Adalah kapal berkecepatan tinggi yang mempunyai desain *monohull* tidak seperti katamaran yang mempunyai dua lambung. Kelebihan kapal HSC dengan *monohull* diantaranya adalah bahwa kapal bisa memotong gelombang besar dengan mudah. Dengan membelah melalui gelombang bukan berjaklan diatas ombak, kapal ini mampu melaju lebih kencang.

c. Kapal HSC *Hovercraft*.

Kapal jenis ini adalah kapal berkecepatan tinggi yang menggunakan sistem tekanan udara sebagai tenaga pendorongnya. Kapal HSC jenis ini banyak digunakan sebagai kendaraan penyelamat jika terjadi bencana alam terutama di perairan. Dinamakan demikian karena kapal jenis ini apabila bergerak dengan kecepatan tinggi cenderung melayang diatas permukaan air akibat tekanan udara yang dikeluarkan oleh mesin penggeraknya.

d. Kapal HSC *Hydrofoil*.

Adalah kapal berkecepatan tinggi yang digerakan dengan sistem *hydrofoil* yang digunakan bersamaan dengan sistem *hovercraft*. Sistem *hydrofoil* menggabungkan penggunaan sayap atau *lift* untuk menggerakkan kapal dari permukaan air dan bergerak maju. Sayap atau *hydrofoil* yang terpasang memastikan kecepatan kapal tetap terjaga.

6. Sertifikat Kapal

Sertifikat kapal (*Ship's Certificate*) adalah surat-surat penting di kapal untuk menunjukkan bahwa kapal telah memenuhi persyaratan perundang-undangan atau peraturan yang berlaku. Untuk mendapatkan sertifikat kapal ini, dibutuhkan berbagai macam pengujian dimana persyaratan minimal yang diperlukan harus dipenuhi. Persyaratan tersebut berlaku bagi semua kapal laut dan kapal sungai yang berlayar ke laut, terkecuali untuk kapal perang, kapal negara, kapal layar kurang dari 500 GT, dan kapal dalam pelayaran percobaan.

Berikut ini adalah daftar macam dan nama jenis sertifikat kapal yang diwajibkan sesuai peraturan :

a. Sertifikat Keselamatan Kapal.

Setiap kapal harus dilengkapi dengan sertifikat ini. Yang mengeluarkan sertifikat ini adalah Pengawasan Keselamatan Kapal-Kapal (P.K.K) dimana biro klasifikasi banyak menumpu dalam memenuhi pengujian-pengujiannya. Sertifikat ini berlaku untuk masa yang tidak ditentukan bagi kapal yang terdaftar pada salah satu Biro Klasifikasi yang diakui bagi kapal-kapal lainnya masa berlakunya paling tinggi satu tahun.

b. Sertifikat Keselamatan Kapal Penumpang.

Sertifikat ini diperuntukan bagi kapal penumpang dalam pelayaran internasional. Yang mengeluarkan sertifikat keselamatan ini adalah Dirjen Perhubungan Laut atas namanya dan diberikan oleh P.K.K setelah memenuhi persyaratan pengujian. Masa berlaku sertifikat ini adalah paling lama satu tahun.

c. Sertifikat Keselamatan Radio.

Sertifikat ini diwajibkan untuk setiap kapal yang menurut undang-undang harus dilengkapi dengan radio telegrafi. Diberikan oleh P.K.K apabila pesawat radio telegrafinya memenuhi persyaratan. Sertifikat ini masa berlakunya hanya satu tahun.

d. Sertifikat Muatan Kayu.

Sertifikat Muatan Kayu ini diperlukan oleh kapal-kapal yang akan memuat muatan kayu lebih dari daya angkutnya sebagai muatan di geladak. Sertifikat ini diberikan oleh P.K.K setelah kapal memenuhi persyaratan bagi kapal muatan kayu dan melalui pengujian-pengujian.

e. Sertifikat Garis Muat.

Sertifikat ini berlaku untuk kapal yang menunjukkan lambung timbul minimalnya, yang harus dimiliki dalam berbagai keadaan dan berbagai musim. Sertifikat ini diberikan oleh P.K.K atas permohonan tertulis yang dilampiri dengan gambar kapal, perhitungan lambung timbul oleh Biro klasifikasi yang sah dan surat ukuran kapal.

f. Sertifikat Kapal Penumpang.

Sertifikat ini berlaku bagi setiap kapal yang mengangkut lebih dari 12 orang penumpang, dari pelabuhan luar negeri ke pelabuhan lain baik di pelabuhan Indonesia maupun pelabuhan asing, membuat pelayaran internasional (*International Voyage*).

g. Sertifikat Pembebasan.

Sertifikat pembebasan menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dengan sertifikat keselamatan kapal dan sertifikat keselamatan radio. Diberikan oleh P.K.K kepada kapal-kapal yang mendapatkan beberapa pembebasan terhadap ketentuan-ketentuan dari Perjanjian Keselamatan Internasional 1974 apabila pelayaran internasional. Masa berlakunya satu tahun.

h. Memorandum.

Memorandum ini dibuat oleh P.K.K dan wajib disimpan di kapal dan siap diperlihatkan apabila diminta oleh pejabat yang berwenang. Memorandum mengenai kapal antara lain :

- 1) Ukuran pokok kapal.
- 2) Sertifikat yang telah diberikan.
- 3) Bangunan dan pembagian tempat-tempat kedap air.
- 4) Penyimpanan air.
- 5) Jangkar dan rantai-rantainya.
- 6) Awak kapal yang berijazah dan yang tidak berijazah.
- 7) Ruangan-ruangan penumpang.
- 8) Alat-alat penolong.
- 9) Mesin kapal dan motornya

Selain sertifikat kapal tersebut diatas, setiap kapal juga diwajibkan memenuhi persyaratan lainnya yaitu dokumen-dokumen kapal, dokumen-

dokumen muatan serta dokumen awak kapal sehubungan dengan persyaratan minimum pengawakan kapal sesuai dengan peraturan STCW 1978 amandemen 2010.

7. Pengertian Anak Buah Kapal (ABK)

Anak Buah Kapal atau Awak Kapal, yaitu semua orang yang bekerja dikapal yang bertugas mengoperasikan dan memelihara serta menjaga kapal dan muatannya, terkecuali nakhoda (menurut ilmu hukum maritim). Dan anak buah kapal atau awak kapal ini terdiri dari beberapa bagian dan masing masing bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri.

ABK bertanggung jawab terhadap perwira kapal tergantung departement masing masing. Pimpinan tertinggi anak buah kapal atau awak kapal ini adalah mualim 1 (Chief Officer) pada *Deck Departement*, sedangkan mualim 1 itu sendiri bertanggung jawab kepada nakhoda. Jadi tanggung jawab utama secara keseluruhan baik *Deck Department* maupun *Engine Department* terletak ditangan nakhoda yang disebut Kapten atau *Master* selaku pimpinan tertinggi pelayaran.

Adapun pengertian nahkoda adalah salah seorang dari awak kapal yang menjadi Pimpinan umum diatas kapal yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berikut ini tugas-tugas dari anak buah kapal yang terbagi menjadi departemen dek dan departemen mesin, serta terbagi menjadi Perwira/Officer dan bawahan/rating.

a. Perwira Departemen Dek

- 1) Nahkoda adalah pimpinan dan penanggung jawab pelayaran.
- 2) Mualim I bertugas pengatur muatan, persediaan air tawar dan sebagai pengatur arah navigasi.
- 3) Mualim II bertugas membuat jalur / route peta pelayaran yang akan dilakukan dan pengatur arah navigasi.

- 4) Mualim III bertugas sebagai pengatur, memeriksa, memelihara semua alat-alat keselamatan kapal dan juga bertugas sebagai pengatur arah navigasi.
- b. Perwira Departemen Mesin.
- 1) Kepala Kamar Mesin adalah pimpinan dan penanggung jawab atas semua mesin yang ada di kapal baik itu mesin induk, mesin bantu, mesin pompa, mesin crane, mesin sekoci, mesin kemudi, mesin freezer, dll.
 - 2) Masinis I bertanggung jawab atas mesin induk.
 - 3) Masinis II bertanggung jawab atas semua mesin bantu.
 - 4) Masinis III bertanggung jawab atas semua mesin pompa.
 - 5) Juru Listrik bertanggung jawab atas semua mesin yang menggunakan tenaga listrik dan seluruh tenaga cadangan.
 - 6) Juru Minyak / *Oiler* bertugas membantu para Masinis / *Engineer*.
- c. Ratings atau bawahan.
- 1) Bagian Dek
 - a) *Boatswain* atau Bosun bertugas sebagai kepala kerja bawahan.
 - b) Juru mudi bekerja dibawah perintah *Boatswain*.
 - c) *Ordinary Seaman* (OS) atau Kelasi bertugas bekerja dibawah perintah *Boatswain*.
 - d) *Pumpman* atau juru pompa, khusus kapal-kapal tanker .
 - 2) Bagian Mesin
 - a) Mandor (Kepala Kerja *Oiler* dan *Wiper*).
 - b) *Fitter* atau Juru Las.
 - c) *Oiler* atau Juru Minyak.
 - d) *Wiper*
 - 3) Bagian Konsumsi / Makanan
 - a) Juru Masak / *Cook* bertanggung jawab atas segala makanan, baik itu memasak, pengaturan menu makanan, dan persediaan makanan.
 - b) Pembantu / *Mess boy* bertugas membantu juru masak.

Nahkoda merupakan pimpinan umum dari semua departemen baik itu dek maupun mesin serta konsumsi / makanan. Maka dengan itu semua awak kapal harus selalu mematuhi semua peraturan-peraturan yang ada diatas kapal karena segala sesuatu diatas kapal akan dipertanggung jawabkan oleh seorang Nahkoda kepada perusahaan.

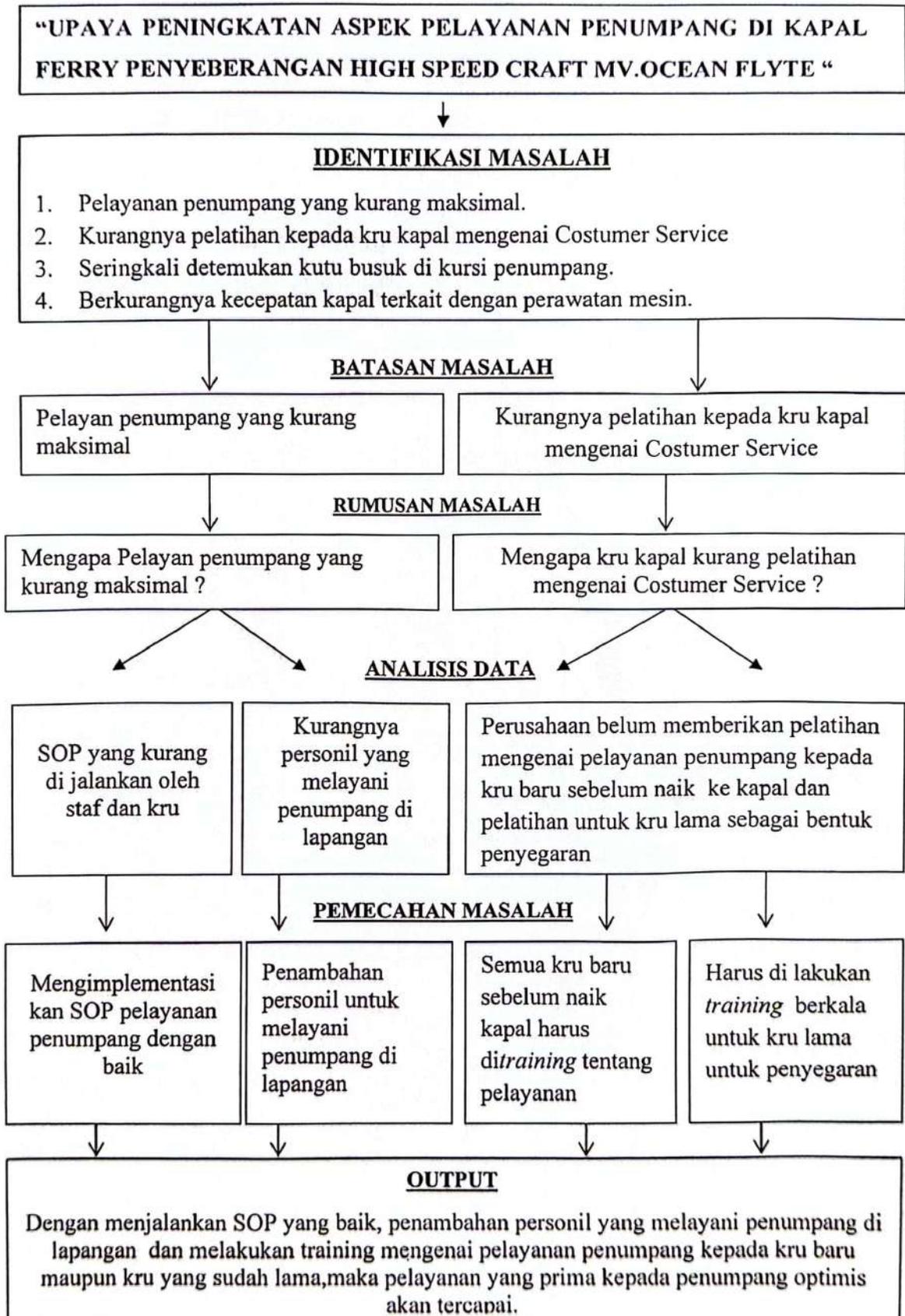


Gambar 1.0. Diagram kru kapal beserta penumpang.

Ketentuan-ketentuan :

Pelayar adalah semua orang yang berada diatas kapal kecuali Nakhoda. Awak kapal adalah mereka yang tercantum dalam sijil awak kapal dan telah membuat perjanjian kerja dengan perusahaan kapal terdiri atas perwira dan anak buah kapal. Perwira kapal adalah mereka yang didalam sijil awak kapal diberikan pangkat perwira. Anak buah kapal adalah mereka yang disebutkan sebagai awak kapal selain perwira. Sedangkan orang-orang ikutan adalah orang-orang yang ikut diatas kapal yang bersifat sementara, sebagai pekerja muatan, buruh ketok, pedagang ataupun orang perusahaan yang ikut berlayar.

B. KERANGKA PEMIKIRAN



Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah dengan mengidentifikasi beberapa permasalahan yang sedang dihadapi, selanjutnya penulis membatasi masalah dan berfokus pada masalah yang akan dipecahkan. Perumusan masalah dilakukan yang kemudian sampai pada analisa data - data yang diperlukan dalam penelitian untuk mengetahui atau memutuskan solusi - solusi terbaik apa yang harus diambil untuk memecahkan permasalahan tersebut. Solusi pemecahan masalah yang diambil kemudian akan diimplementasikan dalam suatu kegiatan kegiatan, kebijakan, atau peraturan-peraturan perusahaan yang dibuat untuk mendukung solusi pemecahan masalah yang pada akhirnya akan menghasilkan *output* berupa kualitas pelayanan penumpang yang prima.

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

MV. Ocean Flyte adalah kapal cepat jenis kapal *High Speed Craft* pengangkut penumpang salah satu armada yang dimiliki oleh perusahaan PT. Batam Fast yang berkedudukan di Batam, Kepulauan Riau yaitu salah satu perusahaan pelayaran penyeberangan penumpang yang melayani penumpang rute Batam – Singapura dan sebaliknya dimana penulis pernah bekerja. Perusahaan ini telah mengimplementasikan *Safety Management System* dengan baik dan prosedur pelayanan yang sudah memenuhi standar, namun pada pelaksanaannya masih kurang maksimal disebabkan oleh berbagai faktor terutama dari segi pelayanan yang dilakukan oleh staf darat maupun dari kru kapal sendiri.

Fakta yang terjadi di atas MV. Ocean Flyte berdasarkan pengalaman penulis selama bekerja di kapal tersebut sebagai Nakhoda dalam periode 10 Desember 2020 sampai dengan 20 Juli 2021 adalah sebagai berikut :

Pada bulan Januari 2021 tepatnya satu bulan setelah penulis bergabung di atas kapal sebagai nakhoda, penulis memperhatikan sistem pelayanan yang diberikan oleh staf darat dalam hal ini staf *ticketing* maupun dari ABK di kapal. Penulis melihat pelayanan kepada penumpang masih belum baik atau kurang maksimal terlihat dari cara staf melayani penumpang yang tidak sesuai dengan prosedur. Masih di temui penumpang yang mengajukan *complain*. Penumpang mengeluhkan pelayanan dari staf darat dan dari kru di kapal. Salah satu contoh kasus yang penulis angkat adalah ketika momen liburan Natal 2020 dan Tahun baru 2021 yang pada saat itu volume penumpang meningkat karena banyak orang Indonesia yang akan berlibur ke Singapura atau sebaliknya warga Singapura yang akan berlibur ke Indonesia khususnya Batam. Membludaknya penumpang pengguna feri Batam Fast yang bercampur dengan penumpang pengguna jasa operator kapal feri yang lain dan dengan jam keberangkatan yang berbeda sudah barang tentu akan menyulitkan

dalam hal antrian menuju cek Imigrasi sehingga penumpang yang seharusnya jam keberangkatannya lebih dahulu menjadi tertahan didalam antrian bersama penumpang ferry lain yang jam keberangkatannya masih lama atau belum waktunya melakukan *boarding*. Hal ini sudah pasti menyebabkan keberangkatan kapal mengalami *delay* atau keterlambatan jam keberangkatan dari jam keberangkatan yang sudah terjadwal. Disini peran staf darat sangat diperlukan sekali dalam hal ini seharusnya staf darat bisa turun langsung ke lapangan mengarahkan penumpang untuk segera melakukan boarding dengan segera atau memanggil penumpang yang masih dalam antrian panjang dan mengeluarkan penumpang yang sudah hampir mendekati jam keberangkatannya dari antrian panjang untuk diprioritaskan lebih dahulu memasuki *gate* menuju cek Imigrasi guna menghindari masalah delay tersebut. Akan tetapi pada kenyatannya yang penulis amati hal itu tidak dilakukan oleh staf darat. Staf darat hanya fokus melayani di *Check-in counter* dan melayani pembelian tiket saja. Tidak ada personil atau staf yang melayani penumpang di lapangan. Pada situasi yang ramai penumpang seharusnya ditunjuk satu atau dua staf untuk khusus melayani penumpang di lapangan dan harus selalu siap dan *standby* apabila penumpang membutuhkan bantuannya atau membutuhkan informasi.

Selanjutnya disini penulis juga mengamati kinerja dari ABK atau kru kapal MV. Ocean Flyte dalam pengamatan penulis selama penulis bekerja di atas kapal ada beberapa masalah yang datangnya dari kru kapal khususnya mengenai pelayanan kepada penumpang diatas kapal. Salah satu kasus yang penulis angkat adalah ketika satah satu kru kapal yaitu seorang *able body* (AB) yang sempat bersitegang dengan salah satu penumpang dikarenakan kru tersebut menjawab pertanyaan dari penumpang dengan nada bicara yang tidak semestinya. Insiden kecil tersebut dapat teratasi dengan mediasi yang ditengahi oleh *Chief officer*. Penulis menilai kasus tersebut sebagai bentuk kurangnya etika yang dimiliki kru tersebut.

Didalam manajemen pelayanan, etika yang baik sangat diperlukan karena hal itu sangat berpengaruh besar pada kualitas pelayanan atau *Service Quality*, terlebih ini adalah pelayanan terhadap penumpang yang sudah seharusnya dilakukan dengan baik.

Pelatihan kepada kru kapal mengenai hal pelayanan penumpang harus ditingkatkan. Kasus kedua yang penulis temukan diatas kapal adalah pada saat itu

penumpang yang berkewarganegaraan asing menyampaikan *complain* kepada kru mengenai salah satu tempat duduk penumpang yang didudukinya terdapat binatang kecil jenis penghisap darah yang sering kita sebut kutu busuk atau disebut *bedbug*. Hal itu akan sangat mengganggu kenyamanan penumpang yang juga akan mempengaruhi turunya kualitas pelayanan dan membuat citra perusahaan menjadi buruk. Pelayanan yang prima merupakan hal yang paling utama dalam bisnis jasa transportasi, terutama untuk jasa transportasi pengangkutan penumpang karena memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kelangsungan bisnis perusahaan. Perilaku pemberi layanan haruslah dilandaskan pada standar dan prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

B. ANALISIS DATA

Dari dari identifikasi masalah yang menjadi prioritas, maka penulis melakukan analisa penyebab masalah tersebut dengan pemecahan masalah yang dilakukan dengan sistematis dan ringkas sebagai berikut :

1. Pelayanan Penumpang Yang kurang Maksimal.

Adapun penyebabnya adalah :

a. *Standar Operating Procedure* yang kurang dijalankan oleh Staf dan kru.

Menurut Tjipto Atmoko (2011), pengertian *Standar Operating Procedure* merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indicator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Sedangkan menurut Istyadi Insani (2010 : 1), dalam bukunya yang berjudul standar operasional prosedur menyatakan bahwa *Standar Operating Procedure* adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan menjadi peraturan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Setiap perusahaan telah menetapkan *Standard Operating* Prosedur untuk menjalankan manajemen bisnisnya. Begitu juga dengan PT. Batam Fast Indonesia yang juga menerapkan *Standard Operating Procedure* sebagai pedoman karyawan atau pimpinan dan semua kru di atas kapal dalam mengerjakan pekerjaan, dalam

melakukan pengawasan, sebagai bahan evaluasi dan dasar hukum yang dapat digunakan untuk kebaikan semua pihak. PT. Batam Fast telah menerapkan layanan yang standar bagi seluruh penumpang, dari penelitian dan pengalaman menunjukkan bahwa perilaku staf darat serta cara melayani penumpang yang tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure* berpengaruh terhadap penjualan dan penurunan kualitas pelayanan ataupun kepuasan pelanggan.

Menjalankan *Standard Operating Procedure* dengan baik akan membuat pelayanan menjadi optimal dan kepuasan pelanggan akan tercapai dengan maksimal. Selain itu setiap staf harus bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan atau tugas yang dijalankannya. Tanggung jawab staf sesuai dengan *Standard Operating Procedure* PT. Batam Fast antara lain seperti :

- 1) Staf harus berpenampilan baik ketika ditempat umum ataupun pada saat melayani penumpang.
- 2) Harus selalu menyadari bahwa memberikan perhatian kepada customer akan berdampak pada kelangsungan bisnis perusahaan.
- 3) Selalu berupaya memenuhi janji yang telah diberikan kepada customer.
- 4) Hindari membuat janji kepada customer yang kemungkinan tidak dapat terpenuhi.
- 5) Lakukan senyum dan sapa, ucapan terimakasih kepada setiap customer atau calon customer .
- 6) Selalu menjunjung tinggi etika dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan.

b. Kurangnya personil yang melayani penumpang di lapangan.

Pelayanan yang baik untuk kapal penumpang biasanya dimulai dari awal dimana penumpang mulai membeli tiket. Disitu calon penumpang sudah berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari staf ticketing sebelum nantinya juga akan mendapatkan pelayanan yang baik ketika mereka sudah berada diatas kapal. Sudah menjadi tanggung jawab yang wajib dilakukan oleh staf darat dan kru diatas kapal untuk memberikan pelayanan yang baik tanpa pandang bulu.

Berdasarkan deskripsi kasus yang sudah penulis utarakan sebelumnya, maka untuk menghindari masalah yang berpengaruh pada kualitas pelayanan sangat diperlukan tambahan personil atau staf darat

bagian yang khusus mengontrol dan melayani penumpang di lapangan pada momen-momen tertentu yang mengalami peningkatan volume penumpang.

2. Kurangnya Pelatihan kepada kru mengenai *Costumer Service*.

Adapun penyebabnya adalah :

- a. Perusahaan belum memberikan pelatihan khusus mengenai pelayanan penumpang kepada kru baru sebelum mereka naik ke kapal.

Selain personil dan staf darat, kru kapal juga sangat memegang peranan yang sangat penting dalam hal pelayanan penumpang karena kru kapal berhubungan langsung dengan penumpang dan tanggung jawab akan pelayanan, kenyamanan dan keselamatan penumpang berpindah sepenuhnya dari personil darat ke personil armada atau kru kapal. Sudah seharusnya kru kapal terutama Anak Buah Kapal bagian dek yang bertindak sebagai awak kabin, diberikan pelatihan mengenai pelayanan pelanggan/*costumer service*.

Minimnya pelatihan akan menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan penumpang. Kru kapal tidak hanya bertugas melayarkan kapal akan tetapi juga menjadi bagian dari manajemen kepuasan pelanggan. Pada berbagai kasus tentang kepuasan pelanggan di kapal, kurang lebih 70 persen disebabkan oleh kru kapal yang kurang profesional dalam menangani keluhan penumpang. Sebagian kru sering mengalami kendala dalam menanganinya karena kurang terlatih.

Kendala-kendala tersebut diantaranya adalah cara berkomunikasi yang baik dengan penumpang khususnya penumpang asing yang tidak bisa berbahasa Indonesia. Kru yang kurang terlatih akan pentingnya cara melayani penumpang berdampak negatif pada bisnis perusahaan. Hal ini akan menjadi masalah karena penumpang akan menilai kru kapal kurang profesional dalam bekerja dan tidak menutup kemungkinan penumpang akan merasa kehilangan kepercayaan dan berpindah ke operator kapal perusahaan yang lain. Pelayanan kru diatas kapal yang baik terhadap penumpang menjadi ujung tombak keberhasilan kualitas pelayanan yang baik

- b. Belum adanya pelatihan berkala mengenai pelayanan penumpang kepada kru yang sudah lama bergabung diperusahaan.

Sudah seharusnya perusahaan memberikan pelatihan-pelatihan berkala maupun pelatihan ulang mengenai pelayanan penumpang untuk kru kapal yang sudah lama bergabung diperusahaan karena pada umumnya kru yang sudah terlalu lama diatas kapal atau sudah bergabung dengan perusahaan dalam waktu yang cukup lama perlu sekali atau membutuhkan pelatihan ulang secara berkala agar senantiasa kru kapal bisa memperhatikan aspek-aspek dalam pelayanan penumpang yang baik.

Selama penulis bekerja di atas kapal, belum pernah diadakan pelatihan yang khusus mengenai pelayanan penumpang yang diberikan kepada kru oleh ahli yang berkompeten dibidangnya, dan seharusnya pihak perusahaan memfasilitasi hal tersebut. Pada kapal penumpang tugas kru kapal tidak hanya melayarkan kapal dengan selamat dari pelabuhan asal sampai dengan pelabuhan tujuan saja, akan tetapi pelayanan yang baik dan kenyamanan penumpang selama berada diatas kapal juga mutlak menjadi tanggung jawab kru kapal.

C. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisis penyebab tersebut diatas maka penulis mencari solusi alternatif pemecahan masalah atau solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di MV. Ocean Flyte, diantaranya yaitu :

1. Alternatif Pemecahan Masalah.

a. Pelayanan Penumpang yang kurang maksimal

Alternatif pemecahan masalahnya adalah sebagai berikut :

- 1) Mengimplementasikan SOP pelayanan penumpang dengan baik.

Solusi untuk dapat mengimplementasikan SOP dengan maksimal diperlukan adanya pengawasan yang ketat dan transparan baik itu di *check-in counter* maupun dibagian boarding gate agar tidak ada lagi staf yang menjalankan tugas tidak sesuai dengan SOP yang ada. Harus menjadi kebiasaan bahwa setiap sebelum melaksanakan tugas minimal sebelum memulai pekerjaan, dilakukan *briefing* terlebih dahulu agar melaksanakan tugasnya dengan rileks dan santai tanpa beban. Bagi staf yang masih dalam masa percobaan kerja atau masih dalam masa *training* harus mendapatkan

pengawasan yang ekstra dari seniornya ataupun dari pimpinan agar melaksanakan tugasnya secara optimal dan penuh rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

Untuk petugas yang memiliki prestasi kerja yang baik sebaiknya diberikan *reward* agar semakin meningkat semangat dan etos kerjanya. Dan untuk staf yang kurang menjalankan tugasnya dengan baik atau menjalankan pekerjaannya tidak sesuai dengan SOP, setidaknya diberikan arahan ataupun peringatan dan bahkan sanksi apabila sudah tidak dapat ditolelir agar kedepannya dapat memperbaiki kinerja dan semangat kerjanya. Dengan SOP yang dibuat maka proses pelaksanaan tugas akan menjadi lebih teratur dan terencana, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan kualitas pelayanan akan senantiasa terjaga dengan baik.

Tidak hanya itu, keuntungan dari implementasi SOP sangatlah beragam. Pertama adalah efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas meningkat karena prosedur- prosedur standar operasi yang telah ditetapkan dengan jelas. Kedua adalah akuntabilitas pelaksanaan tugas akan semakin kuat karena setiap staf atau kru diatas kapal dapat memahami kompetensi yang harus dikuasai dalam melaksanakan tugasnya dan akan menjadi panduan bagi semua staf dan kru kapal untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan professional sehingga pelaksanaan tugas akan menjadi lebih terstruktur dan terukur, dapat menciptakan pelayanan penumpang yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada semua pengguna jasa.

2) Penambahan personil untuk melayani penumpang di lapangan.

Dalam sebuah manajemen , Sumber Daya Manusia (SDM) sangat berpengaruh besar bagi tercapainya suatu tujuan. Pelayanan SDM yang baik dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dan citra yang baik dimata masyarakat maupun pelanggan pengguna jasa. Dalam kasus yang pernah penulis amati dan analisa maka dalam hal ini sangatlah perlu untuk menambah personil atau staf pelayanan penumpang khusus ditempatkan di lapangan guna mencegah kejadian serupa terulang kembali. Penumpang sangat membutuhkan perhatian dan pelayanan yang bagus dari staf. Calon penumpang harus mendapatkan pelayanan tidak hanya di *counter* pembelian tiket saja akan tetapi juga ketika mereka akan menuju boarding gate

keberangkatan untuk melakukan cek Imigrasi yang kemudian selanjutnya memasuki area ruang tunggu keberangkatan kapal. Disini perlu adanya personil yang khusus melayani itu, jadi sangatlah perlu ditambah personil untuk menjalankan tugas ini sehingga masalah keterlambatan keberangkatan kapal karena menunggu penumpang yang lambat memasuki ruang tunggu bisa diminimalisir.

b. Kurangnya Pelatihan kepada kru mengenai Costumer Service

Alternatif pemecahan masalahnya adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan pelatihan mengenai pelayanan penumpang kepada kru baru sebelum naik ke kapal.

Pelatihan mengenai pelayanan penumpang untuk kru baru harus dilakukan oleh tenaga pelatih khusus dari perusahaan (*Costumer Service Trainner*). Pelatihan meliputi bagaimana melayani penumpang dengan baik di kapal, bagaimana menangani keberatan dan keluhan penumpang, menangani penumpang yang sedang emosi, tehnik bagaimana cara menghadapi penumpang yang komplin. Selain itu pelatihan tentang komunikasi empati, komunikasi asertif serta tehnik menjaga emosi juga harus diajarkan pada saat pelatihan.

Etika yang baik juga perlu diajarkan pada saat pelatihan yang meliputi cara berpenampilan, sikap dan perilaku, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik pada saat melayani penumpang dan juga cara menjawab pertanyaan ataupun cara bertanya kepada penumpang. Etika yang baik tentu saja akan sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Menjalankan etika yang baik tidak saja bermanfaat bagi perusahaan, akan tetapi juga bermanfaat bagi pelanggan yang berhubungan langsung ataupun masyarakat luas.

Perusahaan harus sadar akan hal ini dan dengan segera mengambil langkah yang cepat dalam melakukan pelatihan untuk kru baru sebelum mereka naik bergabung di kapal demi peningkatan kualitas pelayanan penumpang. Tingkat kepuasan dan keberhasilan pemberian pelayanan yang baik tergantung dari bagaimana cara kru kapal memperlakukan dan melayani penumpang di atas kapal selama melakukan pelayaran.

- 2) Memberikan pelatihan mengenai pelayanan penumpang secara berkala kepada kru yang sudah lama bergabung di kapal .

Tidak hanya untuk kru yang baru bergabung saja yang harus diberikan pelatihan mengenai pelayanan sebelum mereka naik ke atas kapal, akan tetapi Pelatihan mengenai pelayanan pelanggan atau dalam hal ini penumpang juga harus diberikan kepada kru yang sudah lama bergabung di perusahaan atau yang sudah lama di atas kapal sebagai bentuk penyegaran dan meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya menjaga kualitas pelayanan kepada penumpang.

Pihak perusahaan atau manajemen perusahaan yang berada di darat harus memfasilitasi pelatihan ini dengan cara memanggil kru kapal secara bergantian ke kantor dengan waktu yang sudah ditentukan dan disepakati dengan pihak kapal dalam hal ini Nakhoda untuk mengatur waktu mengirim kru nya ke kantor untuk diberikan pelatihan mengenai pelayanan penumpang secara berkala. Dengan diadakanya pelatihan ini penulis optimis mereka yang *notabene* sudah cukup lama bergabung di atas kapal akan semakin bagus dalam melakukan pelayanan kepada penumpang dan semakin tersadar akan perlunya mempertahankan kualitas pelayanan di atas kapal.

Selain itu bekal yang sudah mereka miliki dengan pengalamanya selama bergabung di atas kapal juga ilmu dan pengetahuan mereka akan bertambah dengan mengikuti pelatihan mengenai pelayanan penumpang yang diberikan oleh *trainer* yang berkompeten dibidangnya. Sinergi antara kedua belah pihak dalam hal ini manajemen darat dan manajemen kapal sangat diperlukan demi tercapainya tujuan utama menyangkut pemberian pelayanan yang prima kepada pelanggan atau penumpang kapal.

2. Evaluasi Pemecahan Masalah.

a. Pelayanan Penumpang yang kurang maksimal.

- 1) Mengimplementasikan SOP pelayanan penumpang dengan baik.

Alternatif pemecahan masalah ini menurut penulis sangat efektif untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada penumpang. Banyak sekali keuntungan yang diperoleh dari pengimplementasian SOP yang baik seperti yang sudah diutarakan oleh penulis sebelumnya yaitu pelaksanaan

tugas yang efektif dan efisien, akuntabilitas pelaksanaan kerja semakin kuat, profesionalisme kerja semakin meningkat serta pelaksanaan tugas menjadi terstruktur dan terukur.

2) Penambahan personil untuk melayani penumpang di lapangan.

Pemecahan masalah dengan cara menambah personil atau staf di lapangan juga tidak kalah pentingnya untuk memaksimalkan pelayanan kepada penumpang. Pada saat terjadi lonjakan penumpang sangat dibutuhkan personil tambahan untuk melayani penumpang di lapangan demi kelancaran proses embarkasi penumpang. Personil tambahan akan membantu mengarahkan penumpang di lapangan setelah mereka melakukan pembelian tiket dan akan melakukan proses cek Imigrasi dan memastikan semuanya berjalan dengan lancar tanpa ada suatu kendala yang berarti.

b. Kurangnya Pelatihan kepada kru mengenai *Costumer Service*.

1) Memberikan pelatihan mengenai pelayanan penumpang kepada kru baru sebelum naik ke kapal.

Keuntungan dari alternatif pemecahan permasalahan ini adalah bahwa setiap kru baru yang di rekrut, yang akan bergabung diatas kapal sudah mempunyai bekal pengetahuan mengenai pelayanan penumpang sehingga begitu mereka sudah benar-benar terjun di lapangan mereka sudah siap untuk menjalankan tugas mereka dengan maksimal. Mereka tidak canggung dan tidak ragu-ragu dalam melayani segala hal yang dibutuhkan oleh penumpang kapal. Sudah selayaknya kru atau calon kru mendapatkan pelatihan ini, terlebih untuk kru yang baru pertama kali bekerja di kapal penumpang.

2) Memberikan pelatihan mengenai pelayanan penumpang secara berkala kepada kru yang sudah lama bergabung di kapal.

Alternatif pemecahan ini juga tidak kalah pentingnya dengan pemberian pelatihan mengenai pelayanan kepada kru baru sebelum mereka bergabung diatas kapal sebagaimana telah penulis jelaskan diatas, akan tetapi bila hal ini menyulitkan terkait penjadwalan kru untuk kru diatas menyediakan waktunya untuk turun ke darat mengikuti pelatihan ini, maka pelatihan tersebut bisa dilakukan secara bertahap dan berkala mengingat kru yang diatas kapal terikat oleh jadwal atau trip kapal yang padat.

3. Pemecahan Masalah yang Dipilih.

a. Pelayanan Penumpang yang kurang maksimal.

Berdasarkan evaluasi alternatif pemecahan permasalahan tersebut diatas maka solusi yang dipilih untuk mengatasinya yaitu dengan cara mengarahkan semua staf baik itu staf darat maupun kru diatas kapal untuk senantiasa bekerja dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang sudah ditentukan oleh perusahaan dan mengimplementasikan SOP pelayanan penumpang tersebut dengan baik. Pengawasan terhadap kinerja staf dan kru kapal juga perlu ditingkatkan agar semuanya berjalan dengan lancar.

b. Kurangnya pelatihan kepada kru mengenai customer service.

Mengacu pada evaluasi alternatif pemecahan masalah yang sudah dipaparkan, maka solusi yang efektif bisa diambil adalah dengan memberikan pelatihan mengenai pelayanan penumpang kepada kru baru sebelum mereka naik ke kapal karena pada dasarnya kapal penumpang terutama kapal ferry penyeberangan antar Negara sangat dibutuhkan pelayanan yang baik dan prima. Dengan pelatihan kru baru sebelum naik ke kapal, maka sumber daya manusianya dalam hal ini kru kapal akan terlatih untuk menjalankan tugasnya diatas kapal dengan baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian permasalahan, landasan teori, analisa data dan permasalahan pada bab-bab yang sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan penumpang yang kurang maksimal disebabkan oleh :
 - a. *Standar operating procedure* (SOP) mengenai pelayanan penumpang masih kurang dijalankan dengan baik oleh staf dan kru kapal.
 - b. Kurangnya personil atau staf yang melayani penumpang di lapangan karena personil tidak mencukupi untuk melayani di lapangan.
2. Kurangnya pelatihan kepada kru mengenai *costumer service* disebabkan oleh :
 - a. Perusahaan belum memberikan pelatihan kepada kru baru secara khusus mengenai pelayanan penumpang sebelum mereka naik ke kapal.
 - b. Belum adanya pelatihan berkala mengenai pelayanan penumpang kepada kru yang sudah lama bergabung di perusahaan sebagai bentuk penyegaran.

B. SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang kurang maksimal dan mengatasi permasalahan minimnya pelatihan untuk kru mengenai *customer service*, maka penulis akan mengemukakan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi perusahaan dan bisa menjadi referensi untuk memperbaiki sistem pelayanan. Saran yang diberikan penulis sebagai berikut :

1. Pelayanan penumpang yang kurang maksimal.
 - a. Sebelum melakukan pekerjaannya, perlu diadakan *briefing* agar masing-masing staf dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan SOP pelayanan penumpang yang ditentukan oleh perusahaan sehingga pelayanan yang maksimal dapat tercapai.
 - b. Berkaitan dengan kurangnya personil yang melayani penumpang di lapangan, maka harus ditempatkan tambahan personil khusus untuk melayani penumpang di lapangan atau perusahaan harus merekrut tenaga baru untuk melaksanakan tugas tersebut.
2. Kurangnya pelatihan kepada kru mengenai *costumer service*.
 - a. Salah satu cara mengatasi masalah kurangnya pelatihan untuk kru kapal mengenai *costumer service* adalah perusahaan harus menyediakan waktu dan fasilitas untuk pelatihan mengenai *costumer service* atau pelatihan pelayanan penumpang kepada kru kapal yang baru direkrut sebelum mereka naik diatas kapal. Pelatihan harus dilakukan oleh tenaga pelatih khusus dari perusahaan yang profesional dalam bidangnya sehingga nantinya setelah mereka sudah berada diatas kapal, mereka sudah siap melayani penumpang dengan baik.
 - b. Pelatihan mengenai pelayanan penumpang juga harus diberikan secara bertahap dan berkala kepada kru kapal yang sudah lama bergabung diatas kapal, walaupun mereka sudah berpengalaman melayani penumpang, akan tetapi sangat perlu juga diberi pelatihan sebagai bentuk penyegaran dan menambah ilmu dan pengetahuan mengenai pelayanan yang prima sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan tetap terjaga. Perusahaan harus menyediakan anggaran untuk pelatihan tersebut.

Dari kesimpulan dan saran-saran yang penulis utarakan tersebut, maka penulis berharap apa yang telah penulis teliti dan amati selama bekerja diatas kapal dan menuangkanya dalam bentuk karya tulis ini nantinya bisa menjadi acuan dan evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayananya kepada penumpang sebagai pelanggan dan pengguna jasanya. Tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan antar perusahaan pelayaran yang sama, akan semakin ketat seiring bertambahnya kemajuan teknologi sekarang ini, akan tetapi dengan memperbaiki kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang berkompeten optimis tujuan tersebut akan tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- IMO. 2010. *Safety Of Life At Sea (SOLAS) 1974 Amundement 2010*.
- IMO PublicationsPotter & Perry. 2016. *Konsep, Ajar dan Praktek*. Jakarta : Gramedia
- Istopo. (2011). *Kamus Istilah Pelayaran dan Ensiklopedi Maritim*. . Jakarta
- Marineinsight.com (2019) *Boats with a Difference : The High Speed Craft*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar
- Istyadi Insani. 2010. *Standard Operasional Prosedur*. Jakarta
- 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 Peraturan 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

- konektivitas* : Adalah hubungan antar suatu unsur dengan unsur yang lain, baik berupa fisik, operasional maupun indikator lain yang dapat di hubungkan
- Optimal* : Merujuk pada kondisi atau nilai terbaik yang dapat dicapai dalam suatu situasi atau konteks tertentu.
Sesuatu dianggap “*Optimal*” itu berarti mencapai tingkat kinerja, efisiensi, atau hasil yang paling memuaskan atau diinginkan .
- Costumer Service* : Adalah layanan kepada pelanggan.
- Costumer Service Training* : Adalah proses pendidikan dan pengembangan karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan layanan pelanggan yang unggul.
- Standar Operating Procedure (SOP)* : Adalah panduan yang bertujuan untuk memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.
- Embarkasi* : Proses naik atau mulai perjalanan dengan masuk ke suatu kendaraan atau kapal.
- Debarkasi* : Proses turun atau keluar dari kendaraan atau kapal.setelah tiba di tujuan.
- Mobilisasi* : Adalah tindakan pengerahan atau penggunaan secara serentak.
- Kualitatif* : Pendekatan atau Metode penelitian yang lebih

- fokus pada kualitas atau sifat non-angka dari suatu fenomena.
- Teoritis* : Suatu konsep atau ide dalam konteks teori, yang lebih fokus pada aspek ideologis atau konseptual dari pada implementasi praktis.
- Empiris* : Suatu pendekatan atau Metode yang didasarkan pada pengamatan langsung atau pengalaman praktis.
- Ship Particular* : Rincian data kapal lengkap sebagai identitas kapal termasuk general data, machinery data, hull data dan owner.
- Manifest Penumpang* : Daftar resmi yang mencatat nama-nama dan detail identitas penumpang yang berada didalam suatu kendaraan.
- Literatur* : Bahan bacaan yang digunakan dalam berbagai macam aktifitas intelektual hingga rekreasi. Biasanya digunakan sebagai rujukan dalam mendapatkan informasi tertentu.
- Statistika* : Sebuah ilmu yang mempelajari bagaimana cara merencanakan, mengumpulkan menganalisis lalu menginterpretasikan, dan mempresentasikan.
- Obyektif* : Membuat pengamatan yang tidak memihak dan berimbang berdasarkan fakta-fakta yang di verifikasi
- Argumentatif* : Memiliki atau mengandung alasan yang dapat dipakai sebagai bukti.
- Karakteristik* : Adalah tanda, ciri, atau fitur yang bisa digunakan sebagai identifikasi.
- Delay* : Sesuatu terjadi lebih lambat dari biasanya atau dari waktu yang sudah di tentukan
- Logis* : Adalh pemikiran sesuai dengan logika, benar menurut penalaran dan masuk akal.

<i>Spesifik</i>	Bersifat khusus, detail dan tepat
<i>Chek in</i>	: Verifikasi dan konfirmasi yang dilakukan oleh penumpang untuk mendapatkan boarding pass.
<i>Boarding Pass</i>	: Dokumen akses menaiki kendaraan angkutan setelah calon penumpang melakukan check in.
<i>Variabel</i>	: Adalah suatu sebutan yang bentuknya dapat diberi nilai angka (kuantitatif) atau nilai mutu (kualitatif).
<i>Konseptual</i>	: Adalah makna yang sesuai dengan konsep yang sudah terbentuk.
<i>Briefing</i>	: Memberikan penjelasan - penjelasan secara singkat atau pertemuan untuk memberikan penerangan secara ringkas.
<i>Complaint</i>	: Rasa ketidakpuasan yang disampaikan melalui ungkapan kemudian diilustrasikan pada keluhan perihal kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi.
<i>Bow Truster</i>	: Suatu alat pendorong yang dipasang pada kapal-kapal tertentu untuk membantu olah gerak kapal.
<i>Hovercraft</i>	: Kapal yang bergerak dengan sistem bantalan udara
<i>Gate</i>	: Pintu masuk menuju ruang tunggu bandara atau pelabuhan.
<i>High Speed Craft</i>	: Kapal berkecepatan tinggi

LAMPIRAN 1

Ship Particular



VESSEL NAME	MV. OCEAN FLYTE
SHIP BUILDER	WAVE MASTER INTERNATIONAL, AUSTRALIA
PASSENGER CAPACITY	196 PERSONS
YEAR --- KEEL LAID	1995
YEAR --- LAUNCHING	1995
MMSI	56488500
CLASS	BV
CLASS No / IMO No.	IMO 9122162
CALL SIGN	9V5253
PORT OF REGISTRY	SINGAPORE
OVERALL LENGTH	31.3 M
BREADTH	6.5M
LOADED DRAFT	2.0M
GROSS TONNAGE	223
FUEL OIL CAPACITY	8 00 MT
F.W TANK CAPACITY	5.00 MT
MAIN ENGGINE	MTU 3 x 660 HP
SHPS SPEED	24.0 KNOTS
CREW	09 PERSONS

LAMPIRAN 2

FLAG SINGAPORE
M.V.OCEAN FLYTE

FORM 22
IMMIGRATION ACT
(CHAPTER 133)

Regulation 31 (1)

Type Passenger

IMIGRATION REGULATION
CREW LIST

*Name/Identification No. of *Vessel/Train	: MV OCEAN FLYTE	* Master / Owner/Charter	: <u>BATAM FAST</u>
Agent in Singapore	: BATAM FAST	Gross Tonnage of vessel	: <u>223</u>
Last place of embarkation	: SINGAPORE	Type of Vessel	: <u>PASSENGER</u>
Next Destination	: BATAM	Date of Arrival	:
		Date of Departure	:

No	NAME	SEX	DATE OF BIRTH	NATIONALITY	TRAVEL DOCUMENT NO	EXPIRY DATE OF TRAVEL DOCUMENT	DUTIES ON BOARD
1	EKO SUPRIYANTO	M	27 10 1982	INDONESIAN	C.7887917	20 05 2026	MASTER
2	EDI PURNOMO	M	10 08 1975	INDONESIAN	E.8529019	08 05 2027	CH.OFF
3	M.OKKY SAPUTRA	M	22 10 1995	INDONESIAN	E.8426583	12 01 2027	2 ND OFF
4	SUWARDY	M	12 05 1976	INDONESIAN	C.7387270	27 10 2025	CH. ENG
5	SIDIK CHAMBALI	M	13 06 1971	INDONESIAN	E.3893782	19 06 2033	2 ND ENG
6	KASENG	M	15 07 1980	INDONESIAN	C.6585530	09 03 2027	OILER
7	RAY GILBERT	M	08 11 1992	INDONESIAN	C.7248155	29 06 2026	A B. 1
8	JASMAN HASAN BASRI	M	10 11 1991	INDONESIAN	C.7932821	31 05 2026	A B. 2
9	SURYANTO	M	09 05 1992	INDONESIAN	E.2786514	14 03 2033	A B. 3

I certify that the above information is, to the best of my knowledge and belief, true in every particular.

Dated this Day of

EKO SUPRIYANTO

.....
Master/Owner/Charterer/Agent

Delete whichever is inapplicable

+--+Note: is the spaces provided are insufficient, use in additional sheet drawn in the same format and with the heading "form 22 continued"

Note: is the spaces provided are insufficient, use in additional sheet drawn in the same format and with the heading "form 22 continued"

LAMPIRAN GAMBAR

Gambar 3.1 Armada kapal milik PT. Batam Fast Indonesia.



MV. SEA FLYTE Capacity : 240 Pax



MV. SEA RAIDER 2 Capacity : 240 Pax



MV. GOLDEN RAIDER Capacity : 240 Pax



MV. JET RAIDER Capacity : 338 Pax



MV. OCEAN RAIDER Capacity : 333 Pax



MV. OCEAN FLYTE Capacity : 196 Pax



MV. JET FLYTE 1 Capacity : 166 Pax



MV. JET FLYTE 2 Capacity : 166 Pax



MV. ASEAN RAIDER I Capacity : 191 Pax



MV. ASEAN RAIDER II Capacity : 191 Pax



MV. BATAM FAST 18 Capacity : 300 Pax



MV. BATAM FAST 19 Capacity : 194 Pax



MV. BATAM FAST 20 Capacity : 194 Pax



MV. GOLDEN IMAGE Capacity : 150 Pax



MV. BATAM FAST 6 Capacity : 100 Pax



MV. ASIAN FAST 1 Capacity : 257 Pax



MV. WATERFRONT 1 Capacity : 202 Pax



MV. WATERFRONT 2 Capacity : 202 Pax



MV. SEA EAGLE 1 Capacity : 28 Pax

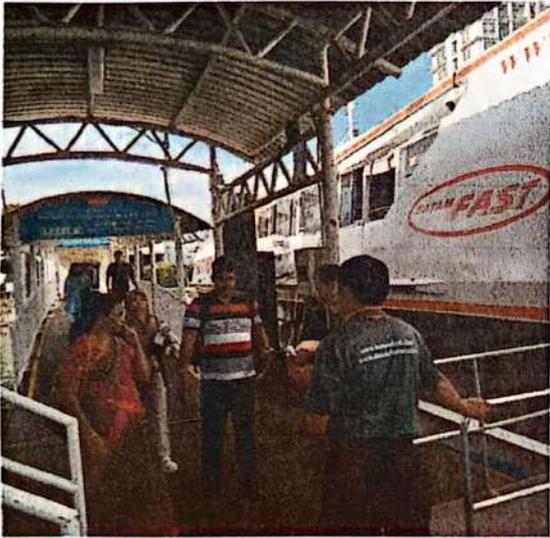


MV. SEA EAGLE 2 Capacity : 28 Pax

Gambar 3.2 Konter Tiket / Chek-in



Gambar 3.3 Embarkasi dan Debarkasi penumpang



Gambar 3.4 Penumpang Kapal.

