

Journal of Management, Entrepreneur and Cooperative

<https://jurnal.uss.ac.id/index.php/JMEC>

Article history: Received 17 Jan 2024 : Revised 17 Jan 2024 : Accepted 26 Jan 2024

Pelayanan Penumpang di Darat dan di Laut Cepat Express Bahari II C Pada PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Palembang

Geeta Fedriani*, Merry Safrina, Maya Apriana

Prodi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan, Akademi
Maritim Bina Bahari

*e-mail: gita.muslim@akmar-binabahari-plg.ac.id**

ABSTRACT

The need for transportation facilities in the city of Palembang continues to increase from time to time due to the increasing number of activities that require transportation services, especially ferry transportation, so that the intensity of inter-island movement in the city of Palembang also increases. As the population increases, it was necessary to provide ferry transportation that serves between islands and meets the requirements for smoothness, comfort and safety. The purpose of this research is to determine the procedures for passenger service on land and on the fast ship Express Bahari II C at PT. Sailing Sakti Inti Makmur Palembang. The results of this research state that there was a flow of passenger service processes on land and on maritime express ships, where the company serves the transportation of ships whose destination was from Palembang to Mentok. With several procedures carried out starting from ticket procedures to boarding the ship in accordance with company operational standards (SOP) and have been carried out well by the company

Keywords : Service; Transportation; SOP; Land, Ship

ABSTRAK

Kebutuhan akan sarana transportasi dikota Palembang dari waktu kewaktu terus mengalami kenaikan akibat semakin banyaknya kegiatan-kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi terutama angkutan penyeberangan sehingga bertambah pula intensitas pergerakan antar pulau di kota Palembang. Seiring meningkatnya penduduk, maka dituntut tersedianya angkutan penyeberangan yang melayani antar pulau dan telah memenuhi syarat kelancaran, kenyamanan dan keamanan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Penumpang di darat dan di kapal Cepat Express Bahari II C Pada PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Palembang. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat alur proses pelayanan penumpang di darat dan di kapal express bahari, yang mana perusahaan melayani transportasi kapal yang memiliki tujuan dari Palembang ke Mentok. Dengan adanya beberapa prosedur yang dilakukan mulai dari prosedur tiket sampai ke kapal sesuai dengan standar operasional perusahaan (SOP) dan sudah dijalankan dengan baik oleh pihak perusahaan.

Kata kunci: Pelayanan; Transportasi; SOP; Darat; Kapal

PENDAHULUAN

Pengangkutan di Indonesia memiliki peranan penting dalam memajukan dan memperlancar perdagangan dalam maupun luar negeri. Dengan adanya pengangkutan dapat memperlancar arus barang dari daerah produksi ke penumpang sehingga kebutuhan penumpang dapat terpenuhi. Hal tersebut dapat terlihat pada perkembangan dewasa ini jasa pengangkutan di Indonesia menunjukan kemajuan, terbukti dengan ditandainya

banyaknya perusahaan industri yang percaya untuk menggunakan jasa pengangkutan. Menurut Fatimah (2019), transportasi merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu negara, dimana transportasi menjadi salah satu dasar pembangunan.

Salah satu pengangkutan atau transportasi yang terjadi di Indonesia adalah jasa Pengangkutan perairan dengan kapal. Diatur dengan undang –undang nomor 21 tahun 1992. Selain itu pengangkutan perairan juga diatur dalam kitab undang-undang hukum dagang (KUHD). Kemudian berdasarkan pasal 38 undang-undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, perusahaan angkutan di perairan wajib mengangkut penumpang dan /atau barang terutama pengangkutan pos yang di sepakati dalam perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan yang dimaksud dibuktikan dengan karcis penumpang dan dokumen muatan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut pada point kemudahan, menerangkan bahwa informasi yang disampaikan didalam kapal kepada pengguna jasa, yang terbaca dan terdengar terkait informasi untuk mengetahui tempat duduk yang sesuai dengan tiket.

Karcis penumpang dan dokumen pengangkutan di perairan merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian diperairan antara perusahaan pengangkutan perairan dan penumpang atau pemilik barang, dengan pembayaran biaya pengangkutan karena dokumen pengangkutan atau karcis penumpang merupakan tanda bukti bahwa telah terjadi perjanjian dan dalam karcis tersebut memuat hak dan tanggung jawab masing-masing pihak selama perjanjian tersebut tidak melawan hukum sebagaimana diatur dalam pasal 1365 KUH Perdata. Namun hal ini berbanding terbalik pada kenyataannya yang dimana penumpang mengalami keterlantaran karena tidak mendapatkan fasilitas seperti yang tertera dalam karcis atau tiket yang merupakan alat perjanjian antara pengusaha yang dalam hal ini adalah PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur dan penumpang.

PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur selaku perusahaan dibidang angkutan jasa dan pelayanan seharusnya dapat memberikan fasilitas sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati yang termuat dalam dokumen muatan atau karcis penumpang, karena merupakan hak penumpang untuk menikmati fasilitas di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur tersebut.

Telah diketahui bahwa Indonesia terdiri dari beberapa pulau, salah satunya adalah pulau Sumatera dimana salah satu profinsi di pulau Sumatera yaitu provinsi Sumatera Selatan. Provinsi yang beribukota di Palembang ini berbatasan dengan provinsi Bangka Belitung, provinsi ini kaya akan sumber daya alam dengan keberadaan sungai-sungai kecil maupun besar sehingga Palembang mempunyai sebutan sebagai kota air dimana sungai yang menghubungkan hulu dan hilir. Dengan adanya banyak sungai di Palembang serta berbatas dengan provinsi yang juga memiliki daerah perairan yang luas maka angkutan perairan menjadi sangatlah penting.

Salah satu Pelabuhan penyeberangan di Palembang yaitu pelabuhan Boom Baru yang beralamat di jalan Lawang Kidul Palembang, pelabuhan ini bergerak dibidang penyeberangan yang menghubungkan pulau Sumatera dan Bangka yang berfungsi sebagai tempat pertemuan, mata rantai sistem transportasi, pintu gerbang dan unit melihat kondisi ekonomi. Salah satu kegiatan utama pelabuhan Boom Baru adalah pelabuhan penyeberangan penumpang yang melayani rute Palembang – Bangka.

Alat transportasi di pelabuhan penyeberangan yang memiliki kelebihan dimana lebih tingginya daya jangka dan sarana penumpang di Boom Baru menggunakan kapal. Hal ini sesuai kondisi geografis kota Palembang yang sebagian besar kegiatan penyeberangan dilaksanakan di pelabuhan Boom Baru yang berimplikasi pada besarnya permintaan sektor angkutan penyeberangan ini.

Kebutuhan akan sarana transportasi dikota Palembang dari waktu ke waktu terus mengalami kenaikan akibat semakin banyaknya kegiatan-kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi terutama angkutan penyeberangan sehingga bertambah pula intentitas pergerakan antar pulau dikota Palembang. Seiring meningkatnya penduduk, maka dituntut tersedianya angkutan penyeberangan yang melayani antar pulau dan telah

memenuhi syarat kelancaran, kenyamanan dan keamanan. Fasilitas pelabuhan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, olehnya itu standar pelayan akan berdampak pada kualitas pelayanan penumpang seperti: pelayanan kemanan, keselamatan, kondisi nyaman, dan keterjangkauan fasilitas (Yasin et al, 2023). Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Penumpang Didarat Dan Dikapal Cepat Express Bahari II C Pada PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Palembang.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan

Menurut Moenir (1998:186), pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi melalui, sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Moenir lebih lanjut menjelaskan bahwa pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

Menurut Pasalong (2010:128), mengemukakan bahwasanya pelayanan pada dasarnya di definisikan sebagai aktivitas langsung ataupun tidak langsung seseorang, sekelompok dan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Hardiyansyah (2011:15) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyalarsan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dan pelaksanaannya. Kinerja maksimal dari pelabuhan hanya dapat dicapai, jika pelabuhan tersebut didukung oleh fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang profesional dan sistem manajemen yang baik (Pratama, 2021). Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu diciptakan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan (Manullang, 2007). Pelayanan prima mencakup jasa profesional, standar berkualitas, akses mudah, sarana lengkap, prosedur tertib, keamanan terjamin, serta kepastian biaya, waktu

Beberapa pengertian/ definisi mengenai pelayanan prima yang sering kali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dibidang bisnis yang lainnya misalnya dalam bidang usaha jasa transportasi bidang angkutan penumpang/orang, mungkin pengusahannya akan menyebutkan bahwa layanan prima adalah memberikan kepuasan optimal kepada penumpang dengan menyediakan fasilitas pengangkutan yang cepat, aman, nyaman.

Faktor- faktor pelayanan prima :

1. Kemampuan
Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dan bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi perusahaan.
2. Sikap
Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan
Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian
Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik.
5. Tindakan

Tindakan adalah berbagai kegiatan yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6. Tanggung Jawab

Tanggung Jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Penumpang

Menurut Undang-Undang Republic Indonesia nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kapal .

Hak penumpang di dalam undang- undang republik Indonesia nomor 17 tahun 2008 yaitu perusahaan angkutan perairan wajib mengangkut penumpang dan atau barang terutama angkutan pos yang di sepakati dalam perjanjian pengangkutan. Perusahaan angkutan perairan wajib memberikan fasilitas khusus bagi penyandang cacat , wanita hamil , anak dibawah umur 5 tahun.

Kapal

Menurut undang-undang 17 tahun 2008 tentang pelayaran kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang di gerakan dengan tenaga angin, tenaga mekanis, energy lainnya, ditarik atau di tunda termasuk kendaraan yang berdaya apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Penjualan

Selain memberikan pelayanan kepada penumpang dipenjualan perlu diketahui juga akibat atau hasil dari penjualan hal itu penting karena bisnis bukan sekedar memberitahu atau pemberitahuan tetapi juga penjualan dan pemberian pelayanan.

Seorang tiketing haruslah mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi atau membujuk langsung agar produknya dibeli oleh karena itu hal –hal berikut ini perlu diperhatikan:

- 1) Bersikap terbuka, sopan dan penolong
- 2) Dapat menempatkan diri di tempat pelanggan
- 3) Mempersiapkan diri dengan baik
- 4) Harus dapat merasakan keinginan

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

Pelayanan Penumpang di Kapal Cepat Express Bahari II

Dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang terdapat beberapa ketentuan umum dalam pelayanan penumpang didarat dan dikapal cepat Express Bahari II C yaitu sebagai berikut :

1. Beberapa pelayanan pada kapal cepat express bahari Palembang

a. Pelayanan Tiket

Setiap penumpang datang kita tawarin kepada penumpang tentang tiket yang mau dibeli tiket apa, kelas vip, executive, bisnis dan orang berapa kalau penumpang beli. Misalnya penumpang beli pp ada diskon 75 ribu tiket tersebut berlaku selama 1 bulan, untuk yang dibawah umur 0-3 tahun itu namanya infant wajib bayar Rp 30.000.

b. Pelayanan Boarding

Pelayanan diboarding meliputi pemberitahuan informasi kepada penumpang mengenai tempat mana yang harus dituju penumpang selanjutnya melakukan boarding setiap penumpang wajib menunjukkan identitas sesuai ktp

ketika itu tiket yang sudah dibeli melakukan scan seat lalu penumpang bisa masuk keruang tunggu atau langsung masuk ke kapal.

c. Pelayanan pelabuhan

Pelayanan pelabuhan adalah pelayanan yang diberikan/ dilakukan dipelabuhan, baik dipelabuhan laut. Pelayanan yang diberikan kepada penumpang adalah pada saat keberangkatan dilayani oleh pramugara/pramugari, pelayanan dikapal laut sudah dilaksanakan oleh badan pengelola pelabuhan pelayanan dikapal laut dapat juga diberikan oleh handling agent, yang dimaksud dengan agent adalah badan usaha yang ditunjuk dan dipercaya oleh perusahaan kapal untuk memberikan pelayanan, baik sebagian maupun keseluruhan terhadap penumpang dan kargo dipelabuhan. Pelayanan bersifat teknis untuk keperluan kapal laut pelayanan yang dilakukan antara lain:

- Isi bahan bakar
- Membersihkan kapal termasuk dinding-dinding kapal, wc, kursi, sampah
- Check in, baggage handling, boarding
 1. Check in adalah proses pelayanan pelapor penumpang dikapal.
 2. Baggage handling adalah pelayanan untuk mengurus bagasi penumpang, baik penumpang tiba maupun berangkat.
 3. Boarding adalah pelayanan yang diberikan kepada penumpang berangkat untuk memasuki kapal laut.

d. Pelayanan di kapal

Pramugara/pramugari harus *standby* masing-masing tempatnya ada penumpang kita kasih tau nomor seatnya dan kasih arah kepada penumpang misalnya kapal berangkat lalu pramugara/ pramugari memutar video alat keselamatan dan hiburan ketika itu pertengahan jalan pramugra/ pramugari membagikan snack untuk kelas vip ketika penumpang selesai makan pramugara/pramugari membersihkan kotak sampah snacknya . Lalu ketika kapal sandar pramugara/pramugari kasih pengumuman bahwa bentar lagi kapal sandar dipelabuhan tujuan

2. Pelayanan Penumpang di Darat

a. Ketentuan Umum

- Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang adil dan bijaksana dan menghindari pencaloan yang dilarang.
- Penyelenggara angkutan penumpang haruslah professional dan bertanggung jawab.
- Pengoperasian semua pelayanan penumpang harus sesuai dengan protap yang ada
 - a) Melayani Penumpang Yang Datang ke kantor
 - Sapaan “Selamat (Pagi/ Siang/Sore/Malam)”
 - Ada yang Bisa Dibantu
 - Penawaran Program & Layanan Marketing
 - Penulisan Tiket Harus Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku
 - Memberikan Kartu Nama
 - Mengucapkan Terima Kasih
 - b) Melayani Penumpang Via Telepon
 - Sapaan Express Bahari (Pagi/Siang/Malam)
 - Nama Personil
 - Ada Yang Bisa Dibantu
 - Informasi Jadwal, Harga Tiket, Dan Program
 - Menawarkan Layanan Tiket Antar
 - c) Tata Cara Pembukaan Tiket

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penulisan tiket :

- Penulisan Nama Penumpang, Rute, Harga (Disesuaikan Kategori Usia), dan No Seat Harus jelas dan wajib menggunakan Huruf Cetak/ Huruf Besar
- Kategori Usia Penumpang :
 - a) Usia Penumpang Infant : Dibawah 3 tahun
 - b) Usia Penumpang Anak-Anak : Antara umur 3 s/d 10 Tahun
 - c) Usia Penumpang : Dewasa/Diatas 10 Tahun
- Penulisan tiket tidak boleh menggunakan huruf bersambung.
- Nama pada tiket anak-anak wajib dicantumkan lengkap dengan umur anak tersebut.
- Tiket rombongan harus ditulis per nama masing-masing penumpang, tidak boleh ditulis satu nama.

Berikut ini *jobdesk* protap pramugara dan pramugari kapal cepat express bahari Palembang, yaitu :

1) Penampilan

- Potongan rambut harus rapi, dilarang memanjangkan rambut dan memakai topi saat didalam kapal melayani penumpang.
- Memakai seragam atau pakaian yang telah ditentukan oleh perusahaan dengan rapi pada hari kerja senin s.d kamis
- Setiap hari jum'at menggunakan seragam batik
- Hari sabtu dan minggu boleh menggunakan baju casual & celana jeans warna hitam (tidak boleh menggunakan koas oblong)
- Harus selalu mengenakan name tag atau identitas diri.
- Menjaga kondisi badan (mulut dan badan bebas bau)
- Memakai sepatu formal atau sepatu dari kulit berwarna hitam, dilarang menggunakan sandal atau sepatu sandal.

2) Sebelum Proses Boarding

- Memastikan kembali seluruh ruangan penumpang dan toilet harus bersih dan tidak bau
- Memastikan kembali semua fasilitas didalam kapal yaitu media entertainment sarana hiburan didalam kapal seperti ac, tv, dvd, & sound system berfungsi dengan baik (apabila ada yang tidak berfungsi segera dibuatkan laporan untuk ditindak lanjuti oleh kepala cabang)
- Memutar musik atau sarana hiburan lainnya yang layak dan pantas disesuaikan dengan kultur masing-masing daerah atau cabang.
- Menyemprotkan pengharum ruangan dan toilet sesaat sebelum proses boarding dilaksanakan.
- Standby dipos diruangan masing-masing untuk persiapan boarding.

3) Saat Proses Boarding

- Menerapkan atau memberikan senyum, salam, dan sapa" selamat pagi atau siang atau sore" kepada setiap penumpang yang memasuki ruangan kapal.
- Membantu penumpang yang membawa barang bawaan sampai ketempat duduknya atau tempat yang telah disediakan.
- Mendahulukan atau mengutamakan penumpang yang sakit dan lanjut usia.
- Memberikan penjelasan dengan ramah dan santun kepada penumpang mengenai ruangan dan nomor seat sesuai yang tertera pada tiket.
- Mengantar penumpang ke tempat duduk sesuai dengan seat yang tertera pada tiket.

- 4) Memambantu menyusun barang –barang bawaan penumpang agar tidak mengganggu jalan keluar masuk dikapal.

b. Kententuan Khusus

Ketentuan khusus terhadap penumpang pada PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Palembang adalah

- Penjadwalan tiket dan keberangkatan kapal
 - a. Jadwal ditentukan keberangkatan 1 kali dari Palembang ke Mentok jam 07.00 dari Mentok jam 10.30.
 - b. Hari berangkat kapal : Minggu, Senin, Rabu, dan Jum'at.
- Penyesuaian Tarif Tiket, yaitu :

Rute: Palembang – Mentok / PP

Tabel 1. Daftar Tarif Tiket Palembang – Mentok

| Kelas | Usia | Tarif Tiket (One Way) | Tarif Tiket (PP) |
|-----------|------------|------------------------|-------------------|
| VIP | Dewasa | Rp 237.000 | Rp 394.000 |
| | Anak- Anak | Rp 157.000 | Rp 234.000 |
| EXECUTIVE | Dewasa | Rp 207.000 | Rp 334.000 |
| | Anak- Anak | Rp 132.000 | Rp 184.000 |
| BISNIS | Dewasa | Rp 187.000 | |
| | Anak- Anak | Rp 107.000 | |
| | Infant | Rp. 30.000 | |

Sumber : PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Palembang

3. Pelayanan Penumpang di Kapal

a) Sesaat Sebelum Kapal Berlayar

- Memastikan semua penumpang telah duduk sesuai dengan ruangan dan seat yang tertera pada tiket.
- Apabila terjadi double seat maka pramugra/ pramugari segera menindak lanjuti dengan berkoordinasi dengan staff darat atau kantor terdekat.
- Penerapan passanger announcement, pastikan fasilitas microfon dan speaker disetiap ruangan berfungsi dengan baik.

b) Saat Kapal Berlayar atau Selama Dalam Perjalanan

- Pemutaran video keselamatan cara pemakaian life jacket sesaat setelah kapal lepas tali.
- Menghimbau kepada seluruh penumpang agar tetap duduk ditempat masing-masing untuk dilakukan pengecekan tiket atau boarding kapal dibantu oleh Mualim 1.
- Memutar hiburan bagi para penumpang seperti lagu atau film (sebelum diputar agar disotir terlebih dahulu dilarang memutar lagu atau film yang mengandung unsur pornografi).
- Untuk media hiburan film dan lagu agar selalu diupdate setiap 2 minggu sekali dengan membuat orderan sesuai prosedur.
- Menerapkan pemeriksaan tiket atau boarding kapal sambil membagikan snack (jika ada fasilitas snack), pembagian snack harus menggunakan nampan atau baki dan atau gerobak sorong (menyesuaikan).
- Keliling atau patrol ruangan untuk memastikan ruangan penumpang bersih dari sampah bekas snack dan sebagainya.
- Mengecek kebersihan toilet minimal 10 menit sekali agar selalu bersih dan tidak bau.
- Mengecek keadaan penumpang apabila terjadi gelombang atau cuaca buruk

- dengan selalu membawa kantong muntah dan obat-obatan secukupnya untuk diberikan kepada penumpang yang membutuhkan.
- Mengontrol keseluruhan ruangan terutama diruangan bisnis dan buritan secara bergantian memastikan selama dalam pelayaran bebas rokok dan apabila ditemukan penumpang yang sedang merokok agar ditegur secara sopan dan santun demi keselamatan pelayaran.
 - Selalu tanamkan rasa kepedulian terhadap seluruh penumpang tanpa terkecuali.
 - Dilarang tidur dan memainkan handphone selama dan pelayaran.
- c) Sesaat Sebelum Kapal Tiba
- Penerapan passanger announcement
 - Menyiapkan tali temali untuk persiapan kapal sandar
- d) Saat Kapal Sandar Didermaga Tujuan
- Membantu para penumpang turun dari kapal dengan standby didekat pintu keluar kapal .
 - Mengucapkan “ Terima Kasih “ kepada setiap penumpang yang kan turun dari kapal
 - Setelah penumpang turun semua pastikan:
 - a. Memeriksa kembali keseluruhan ruangan penumpang apakah masih ada barang bawaan penumpang yang tertinggal, apabila ada barang penumpang yang tertinggal maka segera dilaporkan kepada staff kantor atau darat untuk darat untuk bisa diberikan kepada pemilik
 - b. Membersihkan keseluruhan ruangan kapal dan toilet.
 - c. Untuk kapal yang akan beroperasi kembali atau PP, maka ulangi kembali tugas dan tanggung jawab.

METODE PENELITIAN

Menurut John Creswell (2008) mendefinisikan penelitian sebagai suatu proses bertahap bersiklus yang dimulai dengan identifikasi masalah atau isu yang akan diteliti. Untuk memperjelas dan mempermudah pencapaian dari penelitian ini perlu adanya metode yang harus dilakukan agar hasilnya dapat dipertanggung jawabkan serta memberikan petunjuk bagaimana pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yang dilakukan secara alamiah, guna mendapatkan pemahaman secara luas, mendalami pada permasalahan yang diteliti. Penelitian ini dimaksudkan mengamati terjadinya suatu problem/peristiwa guna mendapatkan fakta yang tepat agar dapat dipahami, digambarkan, dijelaskan dalam lapangan.

Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis langsung di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur dengan objek penelitian secara khusus mendata hal-hal yang terjadi pada pelayanan penumpang didarat dan dikapal Express Bahari II C pada PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur.

Instrumen Penelitian

Ada beberapa metode yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian perpustakaan
Penelitian ini merupakan suatu kegiatan menghimpun, mengumpulkan data dari buku-buku dan sumber data yang berhubungan dengan penelitian.
2. Penelitian lapangan
Yaitu dengan cara anatara lain :

a. Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra (Arikunto, 2016). Menurut Sugiyono (2012:310) dalam observasi peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Wawancara

Menurut Sarosa (2017:47) wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai secara langsung secara sepihak, berhadapan muka, dan memiliki tujuan tertentu (Sudijono, 2011 ; Yusuf, 2014).

c. Dokumentasi

Menurut Sukmadinata (2013) dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Sedangkan menurut Margono (2014) dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip. Menurut Fuad & Sapto (2013 : 61) dokumentasi merupakan salah satu sumber data skunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian.

Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Menganalisis data yang terkumpul, baik dari hasil penelitian perpustakaan, dan penelitian lapangan, wawancara, dan terus dianalisa dengan menggunakan analisa kualitatif, untuk mengetahui gambaran pelayanan data sederhana, definisi dan sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Prosedur Pelayanan Penumpang didarat dan dikapal oleh PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Palembang.

a. Prosedur Pelayanan Penumpang (Penjualan Tiket) dan Sebelum Masuk Ke Kapal (Boarding).

Sebelum melakukan pelayaran ada pun beberapa pelayanan penumpang sebelum masuk ke kapal sebagai berikut :

1. Penjualan Tiket Penumpang

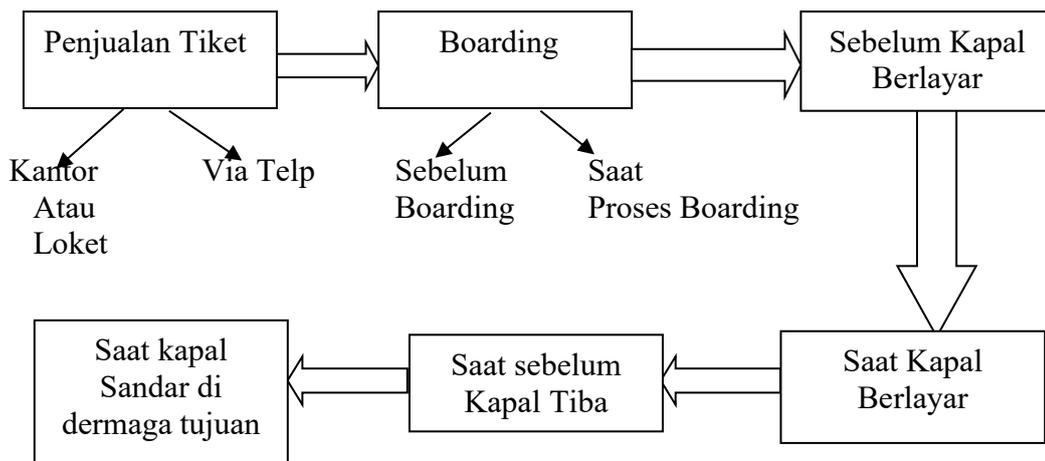
Pelayanan penumpang di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur adalah pelayanan penjual tiket, dimana penumpang wajib membeli tiket sesuai dengan PM NO 30 tahun 2017 tentang tarif penyelenggara penyeberangan lintas antar provinsi, tiket penyeberangan memuat tarif dan asuransi, sebelum membeli tiket penumpang wajib mengisi formulir manifest yang berupa nama, jenis kelamin, nomor hand phone, dan usia.

2. Pelayanan Boarding

Pelayanan boarding yaitu pelayanan yang dilaksanakan selama penumpang berada di ruang tunggu sampai penumpang menuju ke kapal. Pada proses pelayanan boarding, penumpang harus menunjukkan boarding pass yang telah diterima, pada saat membeli tiket.

b. Alur Prosedur Pelayanan Penumpang

Alur pelayanan penumpang yang dilaksanakan oleh PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Palembang dapat dilihat melalui gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Alur Prosedur Pelayanan Penumpang

c. Pada Prosedur Penjualan Tiket Dan Pelayanan Pada Penumpang

1. Prosedur Penjualan Tiket

Prosedur penjualan tiket adalah kegiatan sistem penjualan tiket penumpang datang dengan pihak loket, dimana memberitahukan kelas tiket yang mau dibeli, jumlah tiket, dewasa, anak-anak, infant yang dibawa lalu di *issued* langsung untuk menuju kapal yang dituju.

2. Prosedur Boarding Pass

Prosedur Boarding Pass adalah saat penyimpanan data penumpang ke dalam sistem boarding pass untuk kemudian di print dan di laporkan ke perusahaan, setelah penumpang dapat tiket dan boarding pass, penumpang akan menuju ke ruang tunggu dan dikumpulkan tiketnya lalu bisa masuk ke kapal.

3. Prosedur Sebelum Kapal Berlayar

- Prosedur Sebelum Kapal Berlayar adalah mengisi minyak terlebih dulu setelah kapal berlayar disore hari terus itu lalu dibersihkan sampahnya terlebih dahulu, pramugara/ pramugari dalam keadaan siap.
- Setelah itu lalu kapal dicek mesin, ruangan penumpang, wc, bersama ABK

4. Prosedur Kapal Berlayar

- Pramugara/ pramugari harus siap di tempat masing-masing memberikan salam kepada penumpang lalu memberitahukan tempat duduknya.
- Pramugara/pramugari memutar video alat keselamatan dan hiburan
- Pramugara/ pramugari membagikan snack dengan menggunakan baki atau dorongan setelah itu membersihkan kotak snack tersebut.
- Menjual tiket travel yang sudah berkerja sama dengan PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur, trevel akan menjemput penumpang setelah kapal 10 menit tiba di pelabuhan tujuan
- Pramugara/paramugari memberikan informasi kepada penumpang untuk bersiap-siap dan memeriksa barang yang mereka bawa.

5. Prosedur Sesaat Sebelum Kapal Tiba

- Mualim memberikan pengumuman kapal sebentar lagi akan bersandar
- Setelah itu ABK menyiapkan tali temali untuk kapal sandar

6. Prosedur Saat Kapal Sandar Di Dermaga Tujuan

Pramugara/ pramugari harus *standby* di pintu keluar lalu memberikan salam kepada penumpang. Setelah penumpang turun, semua pramugara/ pramugari harus membersihkan ruangan penumpang, wc, dan ruangan harus di beri pengarum ruangan.

2) Kendala - kendala yang terjadi pada pelayanan penumpang dan kapal

Beberapa kendala pada saat melakukan pelayanan penumpang dan kapal di pelabuhan Boom Baru Palembang yaitu :

- a. Kendala pada prosedur penjualan tiket penumpang
 - 1) Pada proses penjualan tiket kurangnya fasilitas mesin penghitung uang.
 - 2) Pada saat proses mati lampu tidak bisa mencetak invoice penumpang.
 - 3) Wifi tidak terkoneksi.
- b. Kendala pada prosedur pelayanan kapal
 - 1) Pada saat cuaca tidak bagus kapal lambat datang ke Muntok
 - 2) Pramugrinya kurang ramah
 - 3) Kurangnya kapal yang beroperasi

3) Upaya Perusahaan Dalam Mengatasi Kendala – Kendala Pada Pelayanan Penumpang dan Kapal Pada PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Palembang

Upaya Perusahaan dalam mengatasi kendala – kendala yang ada :

- a) Upaya dalam mengatasi kendala pada prosedur penjualan tiket
 1. Pihak perusahaan menambahkan pegawai dibagian kasir untuk membantu dalam menghitung uang supaya tidak menunggu lama berantrian.
 2. Pihak kantor arus menyediakan pembangkit listrik pembantu seperti pegadaan jenset yang dapat digunakan pada saat listrik padam sehingga kita bisa mencetak invoice tersebut.
 3. Pihak perusahaan untuk memperlancar kegiatan dikantor seharusnya koneksi internet lebih memadai seperti: penambahan jaringan wifi sehingga wifi tersebut lancar dengan stabil tidak ada hambatan saat melakukan prosedur penjualan tiket.
- b) Upaya mengatasi kendala dalam prosedur pelayanan kapal
 1. Pihak perusahaan memberitahukan keterlambatan pemberangkatan kepada konsumen, dan mengimpormasikan jadwal keberangkatan.
 2. Pihak perusahaan menerima pegawai pramugari baru atau memberikan peringatan kepada pramugari supaya ramah kepada konsumen.
 3. Pihak perusahaan menambahkan kapal terutama di hari libur dan di hari raya.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan terdapat alur proses pelayanan penumpang di darat dan di kapal express bahari, yang mana perusahaan melayani transportasi kapal yang memiliki tujuan dari Palembang ke Mentok. Dengan adanya beberapa prosedur yang dilakukan mulai dari prosedur tiket sampai ke kapal sesuai dengan standar operasional perusahaan (SOP) dan sudah dijalani dengan baik oleh pihak perusahaan. Kendala-Kendala dalam pelayanan penumpang di darat dan di kapal oleh PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur maka ada kurangnya fasilitas penghitung uang, wifi kurang lancar, sering mati lampu, cuaca yang kurang mendukung untuk kapal berlayar, pramugara/ pramugari kurang ramah dan kapal yang beroperasi sangat sedikit.

DAFTAR PUSTAKA

- Muri Yusuf. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian. Gabungan*. Jakarta : prenadamedia group
- Arikunto. (2016). *Prosedur Penulisan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell John. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Gramedia Widarasana Indonesia.
- Fatimah. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Fuad, Anis & Spto Kandung (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- J. Bazarah, A. Jubaidi, dan D. F. Hubaib. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Dedikasi*, 22(2), 105-122.
- Manullang, Dharma. (2007). Kajian Tingkat Pelayanan Penumpang di Terminal Penumpang Pelabuhan Belawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 7(3), 145-168.
- Margono. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya : Tim Ebook Airlangga University Press.
- Pasalong. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi & Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta : CV Budi Utama.
- Pemerintah Indonesia. (2008). Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 64. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pratama. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang di Pelabuhan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli–Nias. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- S. Rianti, Z. Rusli, dan D. F. Yuliani. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412-419.
- Sarosa, S. (2017). *Penelitian Kualitatif; Dasar- Dasar (2nd Ed.)*. Jakarta: Indeks.
- Sudijono, Anas. (2011). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Widoyoko, Eko Putra. (2014). *Teknik penyusunan instrumen penelitian*. Yogyakarta: pustaka Pelajar.
- Yasin, F., Kamma, A., & Baharuddin, I. (2023). Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Transportasi Laut di Pelabuhan Speed Boad Loleo Rute Loleo – Tidore Pada Dinas Perhubungan Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(7), 260-267. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7813539>