



**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN PENUMPANG
DAN BARANG BERBASIS *BOARDING PASS* PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI TERMINAL PENUMPANG
TANJUNG EMAS SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran pada
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh

AHARDIAN AJIE ISMAHENDRA
NIT 561911317382 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2023**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2022**



**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN
PENUMPANG DAN BARANG BERBASIS *BOARDING*
PASS PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI TERMINAL
PENUMPANG TANJUNG EMAS SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran pada
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh

AHARDIAN AJIE ISMAHENDRA
NIT 561911317382 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN PENUMPANG DAN
BARANG BERBASIS *BOARDING PASS* PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG EMAS
SEMARANG

DISUSUN OLEH:

AHARDIAN AJIE ISMAHENDRA

NIT. 561911317382 K

Telah disetujui dan diterima, Selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji

Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Semarang,.....2023

Dosen Pembimbing I

Materi



Daryanto, S.H., M.M.

Pembina (IV/a)

NIP. 19580324 198403 1 002

Dosen Pembimbing II

Metodologi dan Penulisan



Dr. Capt. Tri Cahyadi M.H., M.Mar.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19730704 199803 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)



Dr. Nur Rohmah, S.E., M.M

Penata Tk I (III/D)

NIP. 19750318 200312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN PENUMPANG DAN BARANG BERBASIS *BOARDING PASS* PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG EMAS SEMARANG”

karya

Nama : Ahardian Ajie Ismahendra

NIT : 561911317382 K

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari....., tanggal.....2023

Semarang,.....

PENGUJI

Penguji I : Sri Purwantini, SE, S.Pd, MM
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19661217 198703 2 002



Penguji II : Yozar Firdaus Amrullah, S.S., M.Hum
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19811007 200712 1 0001



Penguji III : Ria Hermina Sari, SS., M.Sc
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19810413 200604 2 002



Mengetahui,
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang



Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M.Mar
PEMBINA Tk I (IV/b)
NIP. 19730704 199803 1 001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahardian Ajie Ismahendra

NIT : 561911317382 K

Program Studi : Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Skripsi dengan judul **“Implementasi Sistem Pelayanan Penumpang dan Barang Berbasis *Boarding Pass* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik Sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 2023

Yang menyatakan pernyataan,



Ahardian Ajie Ismahendra

NIT. 561911317382 K

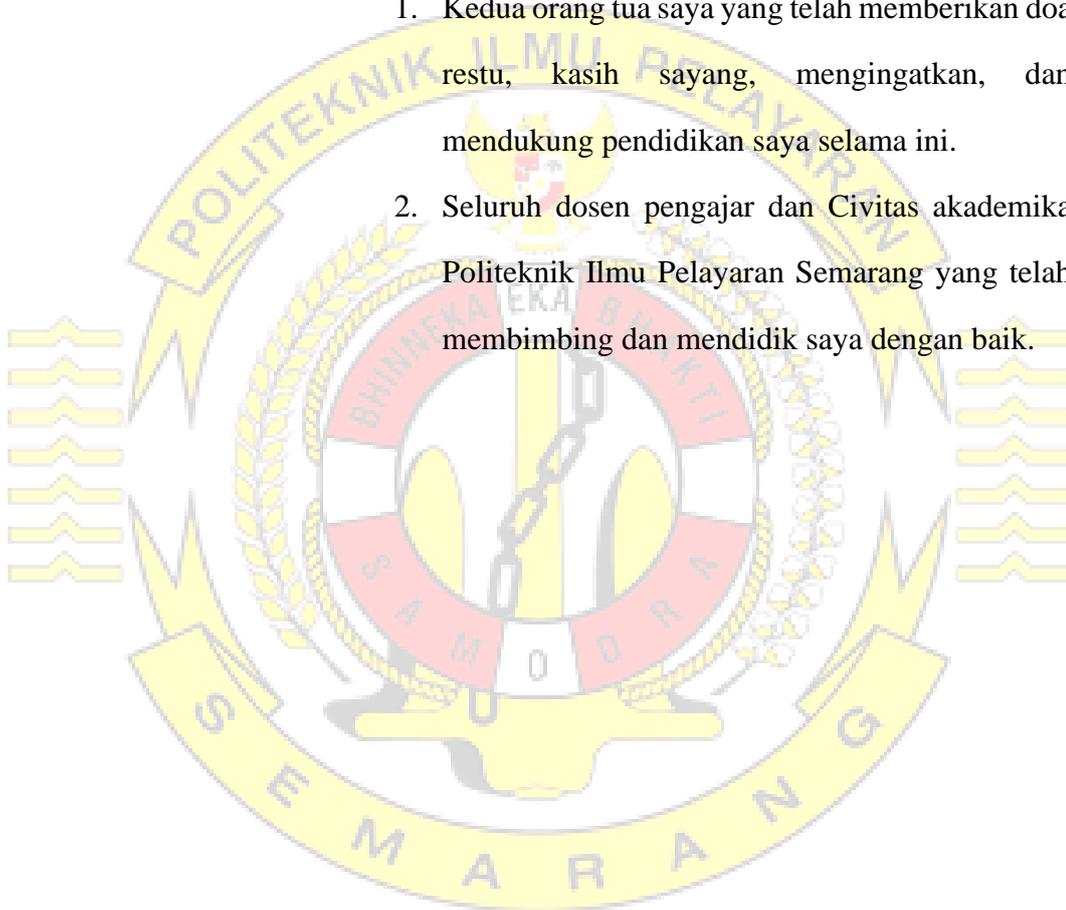
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.(Abi bin Abi Thalib).
2. “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” Al-Insyirah 5-6

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan doa restu, kasih sayang, mengingatkan, dan mendukung pendidikan saya selama ini.

2. Seluruh dosen pengajar dan Civitas akademika Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah membimbing dan mendidik saya dengan baik.



PRAKATA

Allhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah -Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa ada suatu masalah dan halangan apapun. Skripsi dengan judul “Implementasi Sistem Pelayanan Penumpang dan Barang Berbasis *Boarding Pass* pada masa pandemi Covid-19 di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang” merupakan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan program D.IV Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, dan mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan Pelayaran (S. Tr. Pel).

Rasa hormat dan juga ucapan terimakasih karena dalam penyusunan skripsi ini saya merasa sangat terbantu dengan bimbingan, arahan, ilmu, yang sangat bermanfaat bagi saya, oleh karena itu pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H.,M.Mar Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Ibu Dr. Nur Rohmah, SE., M. M. selaku Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan.
3. Bapak Daryanto, S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing I (Materi) Skripsi.
4. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H.,M.Mar selaku Dosen Pembimbing II (Penulisan) Skripsi.
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Civitas Akademika Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan ilmu, arahan, serta bimbingan yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi dan masa depan saya.

6. Kepala dan seluruh Staff/Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Tanjung Emas Semarang yang telah mengizinkan dan mengarahkan saya dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya yang telah membesarkan saya dan mendidik saya sedari lahir hingga seperti sekarang, juga memberikan dukungan dalam Pendidikan saya dalam wujud materil maupun moril.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati saya menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini saya berharap adanya kritik, saran, dan masukan. Saya juga berharap semoga dengan skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi saya dan pembaca.

Semarang,

2023

Penulis



AHARDIAN AJIE ISMAHENDRA
NIT. 561911317382 K

ABSTRAK

Ismahendra, Ahardian Ajie, NIT. 561911317382 K, 2023, “Implementasi Sistem pelayanan penumpang berbasis *Boarding Pass* pada masa pandemi di terminal penumpang tanjung emas semarang”, Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Daryanto S.H., M.M., Pembimbing II: Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H.,M.Mar.

Sistem pelayanan *Boarding Pass* di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang sudah berjalan sejak tahun 2018 lalu hingga sekarang. Pada masa pandemi sekarang ini aturan mengenai vaksinasi turut berlaku untuk calon penumpang pengguna sistem layanan ini. Dengan adanya hal tersebut peneliti menemukan masalah terkait penumpang yang dinyatakan positif covid-19. Selain kendala vaksinasi, peneliti juga menemukan bahwa sistem layanan *Boarding Pass* tidak berjalan sesuai SOP yang berlaku.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Sumber data penelitian diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, studi pustaka, dokumentasi, dan wawancara selama penulis melaksanakan penelitian di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang sehingga diperoleh teknik keabsahan data terhadap penelitian yaitu dengan teknik triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan/verifikasi.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah ditemukan adanya penumpang yang belum vaksin dosis 3 (booster) yang kemudian melakukan test antigen dan dinyatakan positif covid-19 sehingga keberangkatan penumpang ditangguhkan oleh petugas, Mesin pemindai barang bawaan penumpang yaitu *Walkthrough Metal Detector* dan X-Ray tidak beroperasi sehingga penumpang tidak melakukan pemeriksaan barang bawaan, dan Mesin *Check-In* mandiri yang salah satunya tidak beroperasi sehingga terjadi kepadatan antrean penumpang yang melaksanakan proses *check-in*. Upaya yang dilakukan oleh petugas Terminal antara lain dengan memberikan arahan kepada penumpang untuk pengajuan *refund* atau *reschedule* tiket, membuat laporan kerusakan alat kepada pihak BUP, dan membuka loket *Check-in* manual untuk mengurangi antrean calon penumpang.

Kata Kunci: Pandemi, *Boarding Pass*, Pelayanan penumpang, tanjung emas.

ABSTRACT

Ismahendra, Ahardian Ajie, NIT. 561911317382 K, 2023, “Implementasi Sistem Pelayanan Penumpang Berbasis *Boarding Pass* Pada Masa Pandemi di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang”, *Thesis*, Diploma IV Program, *Port and Shipping Management Department*, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, *Advisor (I)*: Daryanto, S.H., .M.M., *Advisor (II)*: Ir. Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H.,M.Mar.

The Boarding Pass service system at Tanjung Emas Semarang Passenger Terminal has been running since 2018 until now. During the current pandemic period, the rules regarding vaccination also apply to passengers using this service system. Therefore, researchers found problems related to passengers who tested positive for Covid-19. Apart from vaccination problems, researchers also found that the Boarding Pass service system did not work according to the applicable SOPs.

The research method used in this thesis is a qualitative method. Sources of research data obtained from primary data and secondary data. Data collection techniques were through observation, literature study, documentation, and interviews while the writer carried out research at Tanjung Emas Semarang Passenger Terminal in order to obtain data validity techniques for research, namely the triangulation technique. The data analysis technique used in this study is data reduction, data presentation, drawing conclusions/verification.

The results of the study found that there were passengers who had not received a 3-dose vaccine (booster) who then carried out an antigen test and were declared positive for Covid-19 so that the departure of passengers was suspended by officers, scanners for passenger luggage namely the Walkthrough Metal Detector and X-Ray did not operate so passengers did not check their luggage, and check-in machines, one of which did not operate resulting in a dense line of passengers carrying out the check-in process. Efforts made by Terminal staff include giving directions to passengers to submit refunds or rescheduling tickets, making equipment damage reports to the BUP, and opening manual check-in counters to reduce queues of prospective passengers.

Keywords : *Pandemic, Boarding Pass, Passenger services, tanjung emas.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
A. Deskripsi Teori.....	9
B. Kerangka Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Metode Penelitian.....	23
B. Tempat Penelitian.....	24
C. Sampel Sumber Data Penelitian.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Instrumen Penelitian.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29
G. Pengujian Keabsahan Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	32
A. Gambaran Konteks Penelitian.....	32
B. Deskripsi Data.....	34
C. Temuan.....	45

D. Pembahasan.....	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Keterbatasan Penelitian.....	64
C. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tabel Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 4.2. Tabel Profil KSOP	36
Tabel 4.3. Tabel Persyaratan Vaksinasi.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.	Terminal Penumpang.....	35
Gambar 4.2.	Struktur Organisasi KSOP Tanjung Emas	39
Gambar 4.3.	Struktur Oeganisasi Penyelenggaraan <i>Boarding Pass</i>	44
Gambar 4.4.	<i>Walkthrough Metal Detector</i>	46
Gambar 4.5.	Mesin X-Ray.....	46
Gambar 4.6.	Mesin <i>Check-In</i> Penumpang	47
Gambar 4.7.	Pintu Keberangkatan Penumpang	49
Gambar 4.8.	Proses Scan <i>Boarding Pass</i>	51
Gambar 4.9.	Pemberian Gelang Kepada Penumpang	52
Gambar 4.10.	<i>Antrean Gate</i>	54
Gambar 4.12.	Penumpang Keluar <i>Gate</i>	55
Gambar 4.12.	Penumpang Naik Ke Kapal	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Gambar SOP *Boarding Pass*
- Lampiran 2 Gambar Contoh Tiket Kapal
- Lampiran 3 Gambar Contoh Cetakan *Boarding Pass*
- Lampiran 4 Gambar Stand Terkait Covid-19 di Terminal
- Lampiran 5 Gambar Lembaran Informasi Persyaratan Perjalanan
- Lampiran 6 Gambar Stand Larangan Membawa Bahan Berbahaya
- Lampiran 7 Gambar Perjanjian Pengangkutan Pelayaran
- Lampiran 8 Gambar Loker *Check-In* Manual
- Lampiran 9 Gambar Barang Bawaan Bagasi Penumpang
- Lampiran 10 Gambar Peneliti Saat Observasi
- Lampiran 11 Hasil Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Calon penumpang yang akan melaksanakan perjalanan menggunakan transportasi laut masih dikenakan persyaratan terkait vaksinasi covid-19. Calon penumpang yang belum melaksanakan vaksin dosis 3 (booster) harus menjalani test antigen atau PCR dengan hasil negatif untuk dapat diperbolehkan melakukan perjalanan. Peneliti menemukan adanya beberapa penumpang yang dinyatakan positif covid-19 setelah mereka melakukan test antigen. Penumpang biasanya membeli tiket beberapa hari atau beberapa minggu sebelum keberangkatan, sedangkan masa berlaku test antigen adalah 1x24 jam. Tentu hal ini membuat penumpang merasa keberatan dan perlu diberi tindakan lebih lanjut oleh pihak perusahaan pelayaran.

Selain kendala terkait persyaratan vaksinasi, peneliti juga menemukan kendala pada sistem *Boarding Pass* yang sudah lama berjalan di terminal penumpang tanjung emas semarang, ditemukan bahwa pelaksanaan yang dijalankan kurang begitu ketat. Peneliti merasakan adanya sistem yang berjalan tidak semestinya, penumpang yang memasuki Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang bisa masuk begitu cepat tanpa adanya pengecekan barang bawaan. Setelah peneliti melakukan pengamatan lebih lanjut ternyata ditemukan bahwa mesin pemeriksa barang bawaan tidak beroperasi, yaitu *Walkthrough Metal Detector* dan X-Ray. Selain itu peneliti juga melihat adanya antrean yang cukup panjang pada saat penumpang akan melakukan proses

Check-In di mesin yang telah tersedia.

Dari kendala yang telah disebutkan, penelitian ini perlu dilakukan karena mengingat Sistem *Boarding Pass* sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), dan dalam pelaksanaannya pihak-pihak yang terlibat seharusnya mendukung pelaksanaan Sistem *Boarding Pass* sesuai dengan SOP yang berlaku. Apabila ditemukan adanya pelaksanaan yang tidak sesuai dengan aturan maka dikhawatirkan calon penumpang kapal merasa tidak nyaman karena adanya penurunan kualitas pelayanan di Terminal Penumpang. Kemungkinan terburuknya yaitu kapal laut tidak menjadi pilihan yang baik untuk calon penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan kapal.

Berdasarkan SOP *Boarding Pass* yang telah ditetapkan, calon penumpang yang masuk ke terminal penumpang akan dilakukan pemeriksaan berlapis, diantaranya adalah pemeriksaan sertifikat vaksinasi, pemeriksaan menggunakan *Walkthrough Metal Detector*, dan pemeriksaan barang melalui X-ray. Pemeriksaan sertifikat vaksinasi bertujuan untuk memastikan bahwa penumpang telah memenuhi persyaratan vaksin covid-19 yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pemeriksaan *Walkthrough Metal Detector* dan X-ray bertujuan untuk memeriksa barang bawaan yang dibawa penumpang dan memastikan bahwa tidak ada barang berbahaya atau barang terlarang yang dibawa oleh penumpang saat akan naik ke kapal. Antrean juga terlihat panjang ketika diketahui bahwa satu dari dua mesin *Check-in* yang ada pada terminal penumpang tidak berfungsi, mesin tersebut berjumlah dua buah sehingga hanya satu yang beroperasi. Sedangkan salah satu tujuan dilakukannya inovasi

pelayanan penumpang dengan diimplementasikannya *Boarding Pass* adalah mengurangi antrean yang banyak karena dahulunya tiket tidak bisa dibeli secara online. Tentu hal ini tidak sesuai dengan pemenuhan standar pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa kapal penumpang di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang.

Calon penumpang kapal yang ingin melakukan perjalanan harus membeli tiket kepada pihak perusahaan pelayaran terlebih dahulu. Cara membeli tiket tersebut adalah dengan mendatangi langsung terminal penumpang dan mengantre di loket tiket, cara manual seperti ini menyebabkan antrean yang berdesak-desakan, dan tentu sudah tertinggal jauh dibandingkan dengan sistem pembelian tiket transportasi udara atau pesawat. Sistem pembelian tiket pesawat sudah menggunakan *E-ticketing* yang artinya pembelian bisa dilakukan secara online dimanapun dan kapanpun sehingga memberikan kemudahan kepada calon penumpang transportasi udara.

Uraian di atas merupakan salah satu penyebab diberlakukannya sistem pelayanan penumpang berbasis *Boarding Pass*. Dalam hal ini calon penumpang memiliki hak untuk menerima pelayanan yang baik dari pihak penyelenggara pelabuhan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan kepada penumpang harus selalu mengalami inovasi dari waktu ke waktu untuk memenuhi standar pelayanan yang diharapkan oleh penumpang.

Pelayanan yang diberikan kepada pelaku perjalanan menggunakan transportasi laut di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang merupakan tanggung jawab pihak Kesyahbandaran Tanjung Emas Semarang. Inovasi

pelayanan penumpang telah dilakukan oleh Kesyahbandaran Tanjung Emas Semarang dengan diberlakukannya sistem pelayanan penumpang berbasis *Boarding Pass*. Sistem tersebut telah diresmikan sejak Bulan November tahun 2018 oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Tanjung Emas Semarang.

Seperti halnya di bandara, di Terminal Penumpang Kapal Laut Tanjung Emas Semarang pelayanan penumpangnya kini sudah berbasis *Boarding Pass*. *Boarding Pass* adalah dokumen akses angkutan kapal yang diberikan oleh perusahaan pelayaran kepada calon penumpang yang telah menyelesaikan proses konfirmasi keberangkatan (*check-in*). *Boarding Pass* dapat diperoleh setelah kita melakukan proses *check-in* ulang terlebih dahulu di setiap counter baik itu secara manual maupun *online*. Nantinya akan diperoleh cetakan *Boarding Pass* yang biasanya berisi identitas diri, gerbang (*gate*), nomor pelayaran, waktu *boarding*, nomor kursi, waktu *Estimated Time of Arrival* (*ETA*) dan *Estimated Time of Departure* (*ETD*) kapal dan lain sebagainya. Selain meningkatkan layanan dan keselamatan penumpang, sistem ini dapat menciptakan ketenangan pikiran kepada penumpang bahwa mereka akan diberi tempat duduk selama perjalanan di dalam kapal. Sistem ini memungkinkan penumpang untuk tepat waktu karena tiket dapat dibeli secara *online* terlebih dahulu.

Dengan *Boarding Pass* dan tiket yang dilampirkan, maka penumpang diperbolehkan untuk naik ke kapal. Agung Kwartama dkk (2019) mengungkapkan bahwa Kapal Penumpang adalah suatu kapal yang digunakan

maskapai perkapalan atau persendirian dengan muatan utamanya adalah penumpang atau orang. Artinya orang-orang yang ingin melakukan perjalanan menggunakan transportasi laut akan menggunakan kapal jenis penumpang.

Peneliti melakukan penelitian mengenai sistem pelayanan *Boarding Pass* pada tahun 2022 dimana Indonesia masih dihadapkan dengan masalah Pandemi Covid-19. Penetapan bahwa pandemi Covid-19 masih terjadi dan belum berakhir di Indonesia tertuang dalam Keputusan Presiden (KEPPRES) Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penetapan Status Faktual Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Indonesia.

Pelaksanaan sistem *Boarding Pass* sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan barang dan penumpang angkutan laut berbasis *Boarding Pass*. Aturan yang terkait dengan penyakit Covid-19 tertuang dalam SE Nomor 83 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dengan Transportasi Laut Pada Masa Pandemi Covid-19. Pelaku Perjalanan Dalam Negeri wajib menggunakan Aplikasi PeduliLindungi sebagai syarat melakukan perjalanan.

Pihak kesyahbandaran dan perusahaan operator kapal diharapkan bisa bekerja sama untuk mengimplementasikan pelayanan *Boarding Pass* sesuai prosedur sehingga akan tercipta kelancaran arus penumpang dan barang yang ada di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti berinisiatif mengambil skripsi dengan judul sebagai berikut :

“IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN PENUMPANG DAN BARANG BERBASIS *BOARDING PASS* PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI TERMINAL PENUMPANG TANJUNG EMAS SEMARANG”

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini memiliki fokus yaitu bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan sistem pelayanan penumpang berbasis boarding pass selama periode pandemi covid-19. Dalam upaya memfokuskan lingkup kendala, penelitian ini terbatas pada Terminal Penumpang Kapal Laut Tanjung Emas Semarang, khususnya sistem pelayanan berbasis boarding pass untuk penumpang kapal laut di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

C. Rumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian, merumuskan masalah memiliki peran yang sangat penting. Merumuskan masalah dengan baik akan memfasilitasi peneliti dalam mengeksplorasi dan mencari jawaban yang tepat atau relevan. Berdasarkan paparan yang telah diuraikan sebelumnya dalam latar belakang, maka pokok kendala yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Alur Pelaksanaan Sistem Pelayanan Penumpang dan Barang Berbasis *Boarding Pass* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang?

2. Apa kendala yang terjadi pada Implementasi Sistem Pelayanan Penumpang dan Barang Berbasis *Boarding Pass* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang ?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk kelancaran berjalannya Sistem Pelayanan Penumpang dan Barang Berbasis *Boarding Pass* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan yang diungkapkan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana alur pelaksanaan Sistem Pelayanan Penumpang dan Barang Berbasis *Boarding Pass* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada Sistem Pelayanan Penumpang dan Barang Berbasis *Boarding Pass* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk kelancaran berjalannya Sistem Pelayanan Penumpang dan Barang Berbasis *Boarding Pass* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Skripsi dengan judul “Implementasi sistem pelayanan penumpang berbasis boarding pass pada masa pandemi di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang” diharapkan dipahami tidak hanya oleh penulis tetapi juga para

pembaca dapat memahami maksud dari penelitian tersebut. Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis

- a. Untuk menambah wawasan bagi penulis maupun pembaca tentang gambaran umum sistem pelayanan penumpang berbasis *Boarding Pass* khususnya pada masa pandemi.
- b. Dapat memberi tambahan ilmu dan pandangan kepada seluruh taruna dan taruni Politeknik Ilmu pelayaran Semarang yang akan melaksanakan praktek darat maupun praktek laut.
- c. Sebagai pengetahuan tambahan atau wawasan bagi para pembaca, termasuk instansi terkait, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan yang bermanfaat dalam pengembangan bahan ajar.

2. Manfaat secara praktis:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk pengembangan kajian ilmu Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan terkait pemahaman mengenai sistem *Boarding Pass*.
- b. Sebagai referensi bagi perusahaan pelayaran dan/atau instansi terkait dalam memahami pentingnya meningkatkan pelayanan penumpang berbasis *Boarding Pass* sehingga kegiatan operasional Pelabuhan dapat berjalan dengan lancar.
- c. Bagi masyarakat atau calon penumpang terkait alur pelaksanaan Sistem Pelayanan Penumpang dan Barang Berbasis *Boarding Pass* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Untuk lebih menyempurnakan penulisan karya tulis ini, perlu dipahami dan dijelaskan beberapa teori pendukung yang penulis ambil dari berbagai sumber literatur guna mendukung pembahasan skripsi ini mengenai implementasi layanan penumpang berbasis boarding pass di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang selama periode pandemi.

1. Pengertian Implementasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengemukakan bahwa implementasi berarti pelaksanaan atau penerapan. Ungkapan "implementasi" biasanya mengacu pada tindakan yang diambil untuk memenuhi tujuan tertentu. Proses urutan tindakan yang akan diambil setelah rencana dan kebijakan dibentuk dan mencakup pengambilan keputusan juga sering disebut sebagai implementasi. Secara etimologis, Implementasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan dengan menggunakan sarana untuk memperoleh hasil atau mencapai tujuan. Proses interaksi antara menetapkan tujuan dan mengambil tindakan untuk mencapainya dikenal sebagai implementasi. Oleh karena itu, "membangun hubungan" dan membuat mata rantai dalam mata rantai tersebut merupakan pondasi dari sebuah implementasi agar kebijakan dapat mempengaruhi kebijakan. (Nawi, 2018).

Proses penerjemahan kebijakan menjadi kebijakan dari politik ke administrasi dikenal dengan istilah implementasi. Pengembangan pedoman untuk meningkatkan atau menyempurnakan suatu program. Artinya implementasi adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan dari suatu kegiatan.(Putri, 2018). Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dilakukan oleh baik individu maupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan atau kegiatan tertentu.

2. Sistem Pelayanan

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systēma*) dan bahasa Yunani (*sustēma*), yaitu suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan guna memudahkan informasi untuk mencapai suatu tujuan.

Sistem terdiri dari sejumlah elemen yang saling terhubung secara teratur dan membentuk serangkaian komponen yang saling berinteraksi. Sistem pengendalian internal merupakan serangkaian rencana dan metode bisnis yang digunakan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk melindungi aset, menyediakan informasi yang akurat dan dapat diandalkan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan kesesuaian dengan ketentuan kebijakan yang sudah ada. Berdasarkan uraian tersebut, Dapat dikatakan bahwa sistem adalah suatu kesatuan unit yang menjalankan suatu fungsi secara teratur dan terhubung dengan unit lain dalam suatu rangkaian untuk mencapai suatu tujuan.

Secara umum, pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, baik secara individu maupun dalam kelompok atau masyarakat. Pelayanan merupakan suatu proses di mana kebutuhan dipenuhi melalui interaksi langsung dengan individu lain. (Hadiana & Hermanto, 2020)

Kegiatan atau manfaat yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki tetapi disediakan oleh suatu perusahaan/organisasi atau individu kepada konsumen atau pelanggan (yang dilayani) disebut sebagai Pelayanan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan didefinisikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain atau usaha untuk menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Fitzsimmons (2004) memberikan definisi tentang konsep pelayanan publik dengan mengawali penjelasan tentang pelayanan. Menurutnya, pelayanan memiliki karakteristik yang abstrak dan tidak memiliki keberlangsungan yang lama.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan bahwa arti dari pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Gronross (dalam Ratminto, 2005:2) Pelayanan adalah aktivitas tak terlihat yang dihasilkan dari interaksi antara klien dengan anggota organisasi atau

anggota penyedia layanan yang dibuat oleh perusahaan penyedia jasa dengan tujuan menyelesaikan masalah klien atau pengguna layanan.

Kenyamanan mengurus kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa memihak, serta perlakuan yang jujur dan terus terang merupakan pelayanan publik yang diinginkan. Kelancaran penyelenggaraan hak pelayanan, sebaliknya, tergantung pada motivasi petugas untuk melaksanakan tugasnya, sistem, prosedur, dan metode yang tepat, pengorganisasian tugas pelayanan, kompetensi dan keahlian pegawai, serta fasilitas kerja yang memadai. Pelayanan bisa dikatakan sebagai suatu proses yang terdiri dari beberapa aktivitas yang biasanya terjadi antara konsumen dengan penyedia jasa sebagai solusi masalah konsumen. (Hadiana & Hermanto, 2020)

Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Barang dan Penumpang Angkutan Laut Berbasis *Boarding Pass*, Standar pelayanan memiliki makna sebagai ukuran yang digunakan sebagai panduan dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai tanggung jawab dan kesepakatan penyelenggaraan terhadap masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang berstandar nasional, tepat waktu, ramah, dan terjangkau.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut menetapkan bahwa di setiap terminal diwajibkan agar menyediakan sarana prasarana bagi penumpang, pelayanan informasi, dan fasilitas keselamatan.

Terdapat beberapa pelayanan dan fasilitas yang diterapkan di terminal penumpang yaitu :

- a. Gate
- b. Papan informasi bagi penumpang
- c. Ruang tunggu penumpang
- d. Area Merokok
- e. Toilet
- f. Tempat Ibadah
- g. Toko dan Kafetaria
- h. Internet/Wifi
- i. Posko Kesehatan
- j. Sarana Prasarana Penumpang (Metal Detector & Alat Barcode Scanner)

Alat Metal Detector yang terdapat di Terminal Penumpang Tanjung Emas yaitu *Walkthrough Metal Detector* dan *X-Ray Scanner*.

Fungsi *Walkthrough Metal Detector* adalah untuk mendeteksi siapa saja yang masuk, baik yang membawa barang berbahaya maupun tidak, terutama barang berbahaya. Perangkat ini dipasang di depan pintu masuk gedung atau area penting. Barang yang diperiksa khususnya seperti pistol, senjata potong, bom, granat, dan sebagainya, terbuat dari metal atau logam.

Selain dilengkapi dengan sensor pendeteksi logam, *Walkthrough Metal Detector* ini sangat cocok ditempatkan di ruang publik yang ramai tanpa terganggu oleh berbagai sinyal atau gelombang dari luar. untuk menghentikan terjadinya kejahatan atau perbuatan kriminal.

X-ray scanner di terminal penumpang adalah mesin yang diciptakan untuk mendeteksi secara visual semua barang bawaan penumpang transportasi laut yang dapat membahayakan keselamatan penumpang lainnya. Security system xray scanner atau xray di pelabuhan dapat mendeteksi barang bawaan tanpa harus mengeluarkan isinya sehingga tidak mengganggu waktu penumpang. Alat ini juga berfungsi sebagai alat keamanan yang memiliki tingkat keamanan yang tinggi dan memainkan peran penting dalam mengurangi perbuatan kriminal, seperti penyelundupan barang-barang terlarang.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikatakan bahwa suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan yang ditujukan kepada para masyarakat luas maupun konsumen yang berbentuk jasa guna memenuhi harapan kebutuhan adalah definisi dari pelayanan. Pada era modern ini pelabuhn di tuntut memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan semaksimal mungkin memberikan yang terbaik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan adalah suatu kesatuan yang menjalankan fungsi teratur yang berhubungan satu dengan yang lainnya untuk membangun rangkaian tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk masyarakat umum dalam rangka memfasilitasi dan memenuhi kebutuhan yang diharapkan.

3. Penumpang

Penumpang merujuk pada individu yang memanfaatkan layanan transportasi umum, termasuk transportasi darat, laut, dan udara, namun

tidak meliputi kru yang bertugas mengoperasikan dan melayani kendaraan tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, definisi pelabuhan adalah suatu tempat yang merupakan daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah yang dipergunakan untuk tempat bersandarnya kapal, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2008 pada bab I pasal 1 ayat 20, dijelaskan bahwa pengertian dari Terminal yaitu merupakan suatu fasilitas yang berada di pelabuhan yang memiliki kolam sandar dan tempat bersandar ataupun sebagai tempat tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu maupun tempat embarkasi dan debarkasi penumpang, dan tempat bongkar muat barang. Sementara terdapat beberapa jenis terminal yang dapat menjadikan sebuah fasilitas pelabuhan. Secara fungsional, terminal mempermudah pelayanan kegiatan naik turunnya penumpang.

Penumpang merupakan seseorang yang memanfaatkan jasa transportasi perairan kapal laut untuk melakukan suatu kegiatan perjalanan dengan melakukan pembayaran sejumlah biaya untuk membeli tiket transportasi laut. Penumpang juga dapat diartikan sebagai seseorang yang

sudah berada di kapal dengan memiliki tiket resmi yang dikeluarkan oleh agen resmi yang sesuai dengan daftar (identitas diri) penumpang.

Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Barang dan Penumpang Angkutan Laut Berbasis *Boarding Pass*, Penumpang merujuk kepada semua individu yang berada di atas kapal, kecuali nakhoda, awak kapal, dan orang-orang yang bekerja atau melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan kapal. Ini juga mencakup anak-anak yang berusia di bawah 1 (satu) tahun..

Terminal penumpang juga berfungsi sebagai wadah untuk operasional proses perjalanan penumpang dengan angkutan laut, sehingga menjalankan kedua fungsi tersebut secara seimbang. Alhasil, terminal penumpang memiliki banyak fasilitas yang cukup diminati. Manusia sebagian besar mempengaruhi kegiatan yang berlangsung di terminal penumpang, yang meliputi:

a. Penumpang

Penumpang dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu penumpang domestik dan turis. Penumpang domestik adalah mereka yang berangkat dari terminal penumpang dalam proses embarkasi, sedangkan penumpang turis adalah mereka yang tiba di terminal penumpang dalam proses debarkasi atau sedang menuju ke terminal penumpang.

b. Pengantar dan Penjemput

c. Pengelola Terminal Meliputi

- 1). Karyawan terminal, merujuk kepada orang yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap kondisi di terminal, baik dalam hal pelaksanaan ataupun administrasi.
- 2). Karyawan perusahaan pelayaran, merujuk kepada orang yang melakukan aktifitas perusahaan di dalam Terminal Penumpang yaitu penjualan tiket.
- 3). Karyawan dari pemerintah yaitu dalam divisi Kesehatan, bea cukai, hukum (imigrasi dan emigrasi)

4. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Sailendra (2015:11), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Barang dan Penumpang Angkutan Laut Berbasis *Boarding Pass*. SOP tersebut diterbitkan oleh Kepala Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang, Nomor : Um.008/02/14/KSOP/Tg.Emas-2018.

5. *Boarding Pass*

Dalam Instruksi Menhub No. IM Tahun 2018 tentang Rencana Aksi dalam rangka Peningkatan Keselamatan Transportasi pada Kapal Penumpang, di dalamnya disebutkan bahwa Para Kepala Kantor Kesyahbandaran wajib melakukan koordinasi dengan pemilik kapal/operator kapal untuk melaksanakan peningkatan keselamatan transportasi pada kapal penumpang dengan penuh tanggung jawab. Maka

dari itu Kepala KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang didukung oleh Dirjen Hubla memberlakukan sistem pelayanan barang dan penumpang berbasis *boarding pass* untuk meningkatkan keselamatan transportasi pada kapal penumpang.

Pengguna jasa angkutan laut dapat membeli tiket secara online melalui aplikasi yang sudah di sediakan oleh maskapai pelayaran. Sistem ini tidak hanya dapat meningkatkan pelayanan dan keamanan bagi penumpang, tetapi juga memberikan jaminan kepada mereka untuk mendapatkan *seat* yang aman dan nyaman selama melakukan perjalanan di perairan. (I MADE, 2021).

Boarding Pass merupakan suatu aplikasi tiket online yang berbentuk dokumen akses untuk menaiki suatu transportasi yang diberikan oleh pihak maskapai kepada penumpang yang telah melakukan konfirmasi keberangkatan (*check-in*). Yang di maksud Jika penumpang sudah melakukan *check-in* secara online, maka penumpang dapat mencetak *Boarding Pass* sendiri.

Boarding Pass adalah dokumen resmi yang digunakan untuk masuk ke gerbang saat akan naik kapal laut. Dokumen ini digunakan oleh pihak pelabuhan untuk memantau kehadiran setiap individu yang menggunakan layanan angkutan laut, dengan tujuan menjaga keamanan dan kenyamanan penumpang. Ketika sudah menerima *Boarding Pass*, penumpang dengan sangat mudah mendapatkan bantuan dari penjaga jika mengalami kesulitan

dalam mencari akses ke kapal yang akan dinaiki. *Boarding Pass* berisi informasi penting tentang keberangkatan, termasuk:

- a. Nama lengkap penumpang
- b. Kelas penumpang di atas kapal
- c. *Boarding Time*
- d. *Departure Time*
- e. *Gate*
- f. *Seat* (kursi penumpang)
- g. Pelabuhan keberangkatan kapal penumpang
- h. Pelabuhan tujuan penumpang
- i. *Barcode*

Penumpang yang sudah *check-in* terlebih dahulu akan mendapatkan *Boarding Pass*. *Check-in* adalah proses pelaporan kegiatan mengenai keberangkatan penumpang yang melakukan perjalanan dengan angkutan laut melalui loket *check-in*. Pada saat *check-in*, tiket divalidasi untuk memastikan nama pada tiket sesuai dengan nama pada kartu identitas penumpang sehingga hanya penumpang dengan tiket yang sah atau yang mempunyai *Boarding Pass* yang dapat diijinkan dan naik ke kapal. Dengan memasukkan kode booking yang diperoleh dari pembeli tiket melalui aplikasi, penumpang dapat memperoleh boarding pass melalui mesin *check-in counter*. (Hadiana & Hermanto, 2020).

Mesin *self Check-in* atau mesin *Check-in* mandiri merupakan mesin yang berfungsi untuk melakukan scan pada tiket calon penumpang dan

verifikasi identitas penumpang atau KTP, yang kemudian akan mencetak *Boarding Pass*.

Boarding Pass pastinya diharapkan dapat memberikan fungsi dan manfaat yang membantu calon penumpangnya dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut. Menurut Simatupang (2020) fungsi dan kegunaan Sistem *Boarding Pass* adalah sebagai berikut.

1. Mempercepat proses check-in. Dengan menggunakan sistem boarding pass, proses check-in dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.
2. Mengurangi antrian dalam jangka panjang. Penggunaan sistem boarding pass dapat membantu mengurangi antrian di pelabuhan, karena penumpang dapat memperoleh boarding pass mereka secara mandiri.
3. Meningkatkan pengalaman penumpang. Sistem boarding pass dapat membantu meningkatkan pengalaman penumpang dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam proses check-in.
4. Mengurangi kesalahan manusia. Penggunaan sistem boarding pass dapat membantu mengurangi kesalahan manusia dalam proses check-in, sehingga meminimalkan kemungkinan terjadinya masalah seperti kesalahan pengetikan atau kehilangan boarding pass.

6. Pandemi

Pada 30 Desember 2019, Covid-19 ditemukan pertama kali pada manusia dengan gejala mirip pneumonia di Wuhan, China (Ismail, 2020). Menurut data Satgas Covid-19, hingga 19 Mei tahun 2022 di Indonesia

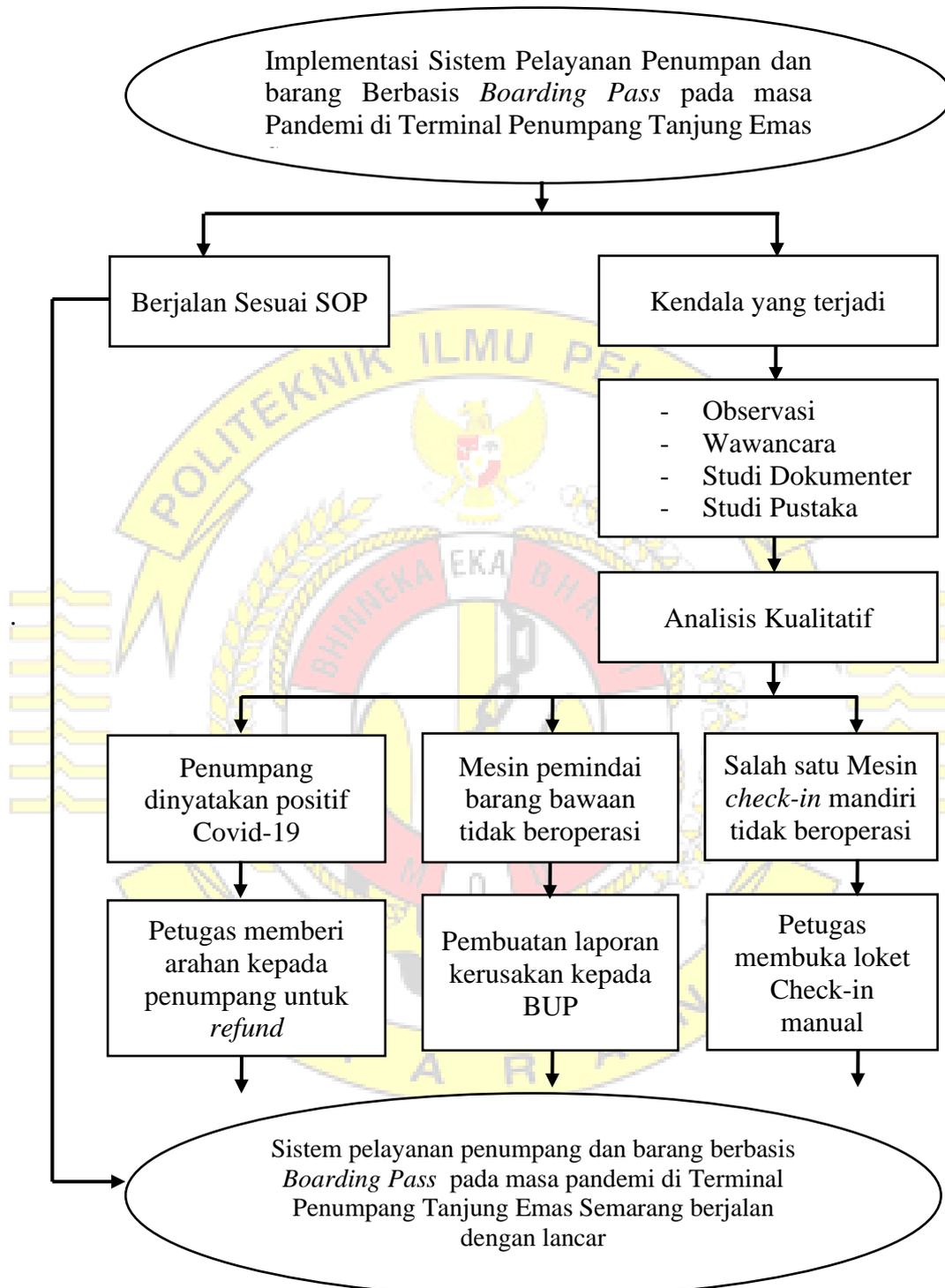
terdapat 6.051.850 kasus positif, 5.891.574 kasus sembuh, dan 156.500 kematian akibat Covid-19. Pada tahun 2020, jumlah kasus covid-19 di Indonesia meningkat. Saat ini tercatat pandemi covid-19 di Indonesia masih terus berlanjut. (Satuan Tugas Penanganan Covid-19, 2022).

Menurut dr. Novrina W. Resti, seorang dokter di Poliklinik Itjen Kemendikbud, pandemi adalah suatu kondisi di mana penyakit menular menyebar di daerah atau kelompok orang tertentu. Pandemi merupakan keadaan di mana penyakit terus muncul secara berkelanjutan atau umum terjadi pada populasi dan daerah geografis tertentu. (Banowati & Dewi, 2022).

Tingkat penyebaran penyakit adalah dasar ukurannya, bukan tingkat keparahan penyakit, itulah yang membedakan pandemi dan pandemik, menurut WHO. Meski pandemi sendiri terbilang meluas dan mencakup wilayah yang luas, namun penyebaran penyakit ini masih dapat dikendalikan. Sementara itu, pandemik telah menyebar secara global dan di luar kendali. Pandemi adalah ketika penyakit menyebar dengan kecepatan yang belum pernah terjadi sebelumnya di luar wilayah pandemiknya dan melintasi batas negara. Karena jangkauan geografisnya yang lebih luas, pandemik dapat mengakibatkan keresahan sosial yang meluas dan bahkan kerugian finansial.

Ketika cukup banyak orang yang menerima perlindungan imun dari vaksinasi atau infeksi alami, status pandemik dapat berubah menjadi endemik.

B. Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian
Sumber : Dokumen Pribadi (2022)

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil uraian dalam pembahasan masalah mengenai implementasi sistem pelayanan penumpang berbasis *Boarding Pass* pada masa pandemi di terminal penumpang Tanjung Emas Semarang, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Alur Pelaksanaan Sistem Pelayanan Penumpang Berbasis *Boarding Pass* pada masa pandemi di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang.
 - a. Penumpang membeli tiket kepada operator kapal melalui internet dengan melampirkan identitas penumpang.
 - b. Penumpang yang akan berangkat ke kapal wajib melalui fasilitas terminal yang telah disiapkan oleh Badan Usaha Pelabuhan / Operator Terminal.
 - c. Penumpang wajib menunjukkan sertifikat vaksinasi kepada petugas melalui aplikasi PeduliLindungi, serta tes Antigen atau PCR bila diperlukan.
 - d. Penumpang wajib menunjukkan tiket penumpang dan identitas diri kepada petugas jaga masuk terminal untuk melakukan *Check-in*.
 - e. Penumpang dan barang wajib melewati pemeriksaan *Walkthrough Metal Detector* dan X-ray.
 - f. Penimbangan dan pengukuran barang bagasi oleh petugas.

- g. Penumpang diperbolehkan naik ke kapal.
2. Kendala yang terjadi pada implementasi sistem pelayanan penumpang berbasis *Boarding Pass* pada masa pandemi di terminal penumpang tanjung emas semarang.
 - a. Calon penumpang kapal ada yang ditangguhkan keberangkatannya.
 - b. Tidak ada pengecekan barang bawaan penumpang.
 - c. Antrean yang panjang pada saat proses *check-in* mandiri.
3. Upaya yang dilakukan untuk kelancaran berjalannya implementasi sistem pelayanan penumpang berbasis *Boarding Pass* pada masa pandemi di Terminal Penumpang Tanjung Emas.
 - a. Petugas memberikan arahan kepada calon penumpang yang dinyatakan positif Covid-19 untuk me *reschedule* atau pengajuan *refund*.
 - b. Pembuatan laporan kerusakan alat kepada BUP yang bertanggung jawab.
 - c. Penjaga terminal membuka loket *counter check-in* penumpang secara manual.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian, sebagai berikut :

1. Peneliti hanya melakukan penelitian implementasi *Boarding Pass* pada masa pandemi di Terminal Penumpang Tanjung Emas Semarang.
2. Hasil penelitian bergantung pada kejujuran informan dalam menjawab wawancara penelitian.

3. Narasumber wawancara hanya berasal dari petugas jaga terminal, petugas KSOP, dan calon penumpang kapal.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberika saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang yang dinyatakan positif covid-19 sehingga mereka tidak bisa melanjutkan perjalanan, sebaiknya penumpang bisa langsung melakukan klaim pengembalian dana (*refund*) atau penjadwalan ulang perjalanan (*reschedule*) di Terminal Penumpang, yang artinya penumpang tidak perlu pergi ke kantor cabang perusahaan pelayanan terdekat untuk melakukan klaim tersebut.
2. Pelayanan penumpang berbasis *Boarding Pass* memiliki tujuan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang. Alat keamanan seperti *Walkthrough Metal Detector* dan X-Ray sudah seharusnya beroperasi sesuai dengan fungsinya. Maka sebaiknya pihak pengelola terminal penumpang segera berupaya memperbaiki *Walkthrough Metal Detector* dan X-Ray agar bisa beroperasi dan mendeteksi barang-barang berbahaya yang dibawa bersama penumpang sehingga prosedur bisa dilaksanakan sesuai SOP serta menciptakan keamanan dan kenyamanan penumpang kapal.
3. Pihak pengelola terminal penumpang sebaiknya memperhatikan kondisi kedua mesin check-in atau mesin cetak *Boarding Pass*. Karena apabila kedua mesin salah satunya tidak dapat beroperasi akan menyebabkan

antrean yang panjang sehingga mengganggu kenyamanan penumpang kapal, sedangkan sistem *Boarding Pass* sendiri memiliki salah satu tujuan yaitu untuk mengurangi antrean yang berdesak-desakan karena sebelumnya pembelian tiket hanya bisa dibeli dengan cara manual atau datang langsung ke terminal.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kwartama, dkk., 2019, *Pengantar Manajemen Pelayaran Niaga*. Buku Maritim Djangkar, Jakarta.
- Annie Sailendra, 2015, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP (Standard Operating Procedures)*, Trans Idea Publishing, Jakarta
- Fernanda, 2022, *Peranan Kelompok Wanita Tani Dalam Menunjang Pendapatan Keluarga Di Desa Salassa Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang : Nisi journal of health & sport science*, 5-6.
- Fitzsimmons, 2004, *Pelayanan Barang dan Jasa*. Kanisius, Yogyakarta.
- Hadiana & Hermanto, 2020, *Pelaksanaan Sistem Pelayanan Penumpang Berbasis Boarding Pass Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 2(2), 1-8.
- Keputusan Kepala KSOP Kelas I Tanjung Emas, No: Um.008/02/14/KSOP.Tg.Emas-2018, *Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Barang dan Penumpang Berbasis Boarding Pass*.
- M Makbul, 2021, *Metode Pengumpulan data dan instrumen penelitian*. UIN Alauddin, Makassar.
- Mardawani, 2020, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*, Deepublish, Yogyakarta.
- Nasution, 2023, *Metode Penelitian Kualitatif*, Harfa Creative, Bandung.
- Nursapia Harahap, 2020, *Penelitian Kualitatif*, Wal ashri Publishing, Medan.

- Nurwita Ismail, 2020, *The dynamics of government policy in handling Corona Virus Disease 2019*. Jurnal Hukum Volkgeist, 4(2), 158– 165.
<https://doi.org/10.35326/volkgeist.v4i2.585>.
- Pasehah & Firmansyah, 2020, *Analisis Kemampuan representasi Matematis Siswa pada Materi Penyajian Data*. Prosiding Sesiomadika, 2(I d)
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, No. PM 119 Tahun 2015, *Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut*.
- Putri M.A., 2018, *Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen di SMA Negeri 1 Cempaka Berbasis Web Menggunakan Teknologi Model View Controller*, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang
- Ratminto, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Rendra Septian I Made, 2021, *Tanggung Jawab Pelayanan Jasa Transportasi Laut Oleh Pt. PelnI Terhadap Penumpang Dan Barang*. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Google Scholar.
- Rusdin Nawi, 2018, *Reinventing Government dalam Model Analisis Kebijakan Pelayanan Birokrasi di Indonesia*. Jurnal Universitas Satria, Makassar.
- Simatupang & Lamtiar, 2022, *Penerapan Sistem Boarding Pass di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang*. Jurnal Multidisiplin Indonesia, 1(1), 330-339.
- Suharsimi Arikunto, 2019, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Republik Indonesia, No. 17 Tahun 2008, *Tentang Pelayaran*.

Wahyudin, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan*.

Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 6(1), 1–6.

Zuhri Abdussamad, 2021, *Metode Penelitian Kualitatif*, Syakir Media Pres,
Makassar.



LAMPIRAN 1

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Barang dan Penumpang

Angkutan Laut Berbasis Boarding Pass



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN
KELAS I TANJUNG EMAS

Jl. Yos Sudarso No. 30
Semarang - 50174

Telp. (024) 3540687

Faximile : (024) 3582335
Email : adpeltanjungemas@yahoo.co.id

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN
OTORITAS PELABUHAN KELAS I TANJUNG EMAS**

Nomor: *Um-008/02-14* /KSOP.Tg.Emas-2018

Tentang

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN BARANG DAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT
BERBASIS BOARDING PASS**

I. LATAR BELAKANG

- A. Dalam rangka pemenuhan standar pelayanan penumpang angkutan laut, maka perlu diberikan pelayanan keselamatan, keamanan dan ketertiban, keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan;
- B. Dalam rangka pemenuhan aspek keselamatan pelayaran serta menjamin kelancaran, ketertiban, keamanan, dan kenyamanan pada kegiatan pelayanan debarkasi / embarkasi penumpang kapal dan kendaraan muatan kapal Ro - Ro di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, maka perlu disediakan fasilitas terminal penumpang yang memadai.

II. DASAR HUKUM

- A. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
- B. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5070);
- C. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108);
- D. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 76 Tahun 2018;
- E. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 33 Tahun 2003 tentang Pemberlakuan Amandemen SOLAS 1974 tentang Pengamanan Kapal dan Fasilitas Pelabuhan (International Ships& Port FacilitySecurity / ISPS Code) di Wilayah Indonesia;
- F. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 17 Tahun 2000 tentang Pedoman Penanganan Bahan / Barang Berbahaya dalam Kegiatan Pelayaran di Indonesia sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 02 Tahun 2010;

/G. Peraturan.....

- G. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut;
- H. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 20 Tahun 2015 tentang Standar Keselamatan;
- I. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 23 Tahun 2015 tentang Peningkatan Fungsi Penyelenggara Pelabuhan Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial;
- J. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan & Pengusahaan Angkutan Laut (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1523) sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 74 Tahun 2016 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 966);
- K. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan di atas Kapal;
- L. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 103 Tahun 2017 tentang Pengaturan & Pengendalian Kendaraan yang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan;
- M. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015;
- N. Instruksi Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor IM 10 Tahun 2018 tentang Rencana Aksi Dalam Rangka Peningkatan Keselamatan Transportasi Pada Kapal Penumpang.

III. MAKSUD & TUJUAN

A. MAKSUD

Untuk memperbaiki, membenahi, dan menertibkan pelaksanaan pelayanan penumpang dan barang pada kapal penumpang dan kapal Ro – Ro.

B. TUJUAN

Untuk memberikan panduan mengenai tata cara pelayanan penumpang dan barang pada kapal penumpang dan kapal Ro –Ro kepada Badan Usaha Pelabuhan / Operator Terminal, Operator Kapal, Penyelenggara Pelabuhan dan instansi terkait di bidang Keselamatan dan Keamanan Pelayaran, dalam rangka memastikan bahwa:

1. Badan Usaha Pelabuhan / Operator Terminal mengatur area terminal dalam 3 (tiga) zonasi dalam rangka menjamin keamanan terminal antara lain: 1) Public Area; 2) Restricted Area; 3) Sterile Area serta menerapkan pembatasan akses sesuai area tersebut;
2. Badan Usaha Pelabuhan / Operator Terminal memiliki fasilitas pelayanan penumpang dan barang pada kapal penumpang dan kapal Ro –Ro sebelum naik ke kapal (check in), fasilitas embarkasi / debarkasi dan fasilitas pendukung lainnya sebagaimana diatur dalam peraturan serta menerapkan prosedur pelayanan penumpang dan barang pada kapal penumpang dan kapal Ro – Ro secara benar dan konsisten;

/3. Operator.....

3. Operator Kapal memiliki fasilitas pemuatan, embarkasi / debarkasi, ticketing dan check in, serta pengaturan / pengamanan (cargo securing) penumpang dan muatan.

IV. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Standar Operasional Prosedur adalah untuk mengatur pelaksanaan peraturan terkait dengan pelayanan penumpang dan barang pada kapal penumpang dan kapal Ro – Ro.

V. RESIKO JIKA PROSEDUR TIDAK DILAKSANAKAN

- A. Tidak terjaminnya keamanan dan keselamatan pelayaran karena penumpang / barang / kendaraan yang masuk terminal tidak dibatasi aksesnya:
 1. Antara penumpang dan pengantar, penumpang yang memiliki tiket dengan yang tidak memiliki tiket, barang bawaan penumpang tidak teridentifikasi jenis dan beratnya;
 2. Barang yang dibawa kendaraan naik ke kapal tidak teridentifikasi jenis dan beratnya;
 3. Kendaraan yang naik ke kapal tidak terkendali ukuran panjang, lebar, tinggi, dan beratnya, serta tidak teridentifikasi jenis barang di atas kendaraan.
- B. Tidak terjaminnya keamanan dan keselamatan pelayaran karena stabilitas kapal tidak terukur dengan baik akibat jumlah penumpang yang berlebihan, berat barang dan kendaraan yang berlebihan, muatan dan kendaraan yang tidak diikat dengan baik di kapal;
- C. Tidak terjaminnya keamanan dan keselamatan pelayaran karena jenis muatan / barang yang naik tidak teridentifikasi sehingga muatan berbahaya tidak tertangani sesuai peraturan;
- D. Tidak terjaminnya keamanan dan keselamatan pelayaran karena penumpang gelap dengan tujuan yang tidak baik (misal : teroris / penyelundup) bisa naik ke kapal dan mengangkut barang / muatan dengan tujuan kejahatan.

VI. MANFAAT

Manfaat dari Standar Operasional Prosedur pelayanan penumpang dan barang pada kapal penumpang dan kapal Ro –Ro adalah sebagai berikut:

- A. Bagi Penyelenggara Pelabuhan adalah:
 1. mempermudah pengawasan, pengendalian, dan pengaturan penumpang dan barang;
 2. memperoleh data barang, penumpang, dan kendaraan secara akurat.
- B. Bagi Badan Usaha Pelabuhan / Terminal Operator adalah:
 1. prosedur yang jelas untuk melayani penumpang dan barang;
 2. mempermudah dalam penataan pelabuhan / terminal dan fasilitas sesuai dengan fungsi, kebutuhan, serta peruntukannya;
 3. mempermudah pendataan penumpang, barang, dan kendaraan.
- C. Bagi Operator Kapal adalah:
 1. prosedur yang jelas untuk melayani penumpang dan barang;

/2. kepastian.....

2. kepastian jumlah penumpang tidak melebihi kapasitas angkut;
 3. kemudahan dalam penataan dan pengaturan barang bawaan penumpang;
 4. kejelasan jenis dan pemilik barang (penumpang) dalam bagasi kapal;
 5. memberikan kemudahan untuk melakukan pendataan penumpang, barang, dan kendaraan.
- D. Bagi penumpang adalah:
1. adanya prosedur yang jelas serta kemudahan untuk penumpang dan barang, meliputi: informasi terkait cara mendapatkan tiket, prosedur check in di pelabuhan, informasi jenis dan ukuran barang bawaan penumpang / barang bagasi / barang over bagasi, hak, dan kewajiban penumpang;
 2. kenyamanan pelayanan selama di terminal penumpang dan di atas kapal.
- E. Bagi Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) dan Angkutan Umum adalah: adanya prosedur yang jelas untuk penumpang dan barang, meliputi: cara pemesanan ruang muat kapal, cara pembelian tiket untuk barang yang diangkut melalui kendaraan, informasi jenis dan ukuran barang serta kendaraan yang boleh diangkut kapal, cara pemuatan barang, cara paling dan labeling barang, sehingga pelayanan Jasa Pengurusan Transportasi maupun Angkutan Umum dapat merencanakan pengiriman barang dan kendaraan sesuai dengan kebutuhannya.

VII. DEFINISI

Penumpang	: adalah semua orang selain nakhoda dan awak kapal atau orang lain yang bekerja atau melakukan kegiatan di atas kapal dalam kapasitasnya yang berkaitan dengan kepentingan kapal termasuk anak berumur kurang dari 1 (satu) tahun.
Kapal Penumpang	: adalah kapal yang dibangun dan dikonstruksikan serta mempunyai fasilitas akomodasi untuk mengangkut penumpang lebih dari 12 (duabelas) orang.
Kapal Penumpang Ro - Ro	: adalah kapal Ro - Ro yang dilengkapi akomodasi untuk mengangkut penumpang.
Kapal Ro – Ro	: adalah kapal yang memiliki 1 (satu) atau lebih geladak baik terbuka maupun tertutup yang digunakan untuk mengangkut segala jenis kendaraan sebagai muatan yang dimuat melalui sistem pintu rama dibagian depan maupun belakang kapal dan dimuat serta dibongkar dari dan ke atas kapal menggunakan kendaraan atau platform yang dilengkapi dengan roda.
Perusahaan Angkutan Umum	: adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan / atau barang dengan kendaraan bermotor umum.
Perusahaan Angkutan di Perairan / Operator Kapal	: adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan / atau barang dengan angkutan laut.
Terminal	: adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan / atau tempat bongkar muat barang.

/Kendaraan.....

Kendaraan	: adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor kendaraan tidak bermotor.
Pengemudi	: adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang telah memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM).
Pengelola Muatan Kapal	: adalah Operator Kapal atau pihak lain yang bekerjasama dengan Operator Kapal sebagai Pengelola Muatan Kapal.
Alat Penimbang	: adalah seperangkat alat untuk menimbang kendaraan bermotor yang dipasang secara tetap atau yang dapat dipindahkan yang digunakan untuk mengetahui berat kendaraan beserta muatannya.
Petugas Jaga	: adalah Petugas yang disiapkan oleh Badan Usaha Pelabuhan / Operator Terminal dan / atau Penyelenggara Pelabuhan untuk mengawasi pintu masuk pelabuhan / terminal (Gate In).
Petugas Pemeriksa Barang	: adalah Petugas yang disiapkan oleh Operator Kapal untuk menganalisa jenis, ukuran, dan dimensi barang bawaan penumpang sesuai dengan ketentuan.
Petugas Boarding	: adalah Petugas yang disiapkan oleh Operator Kapal pada saat Penumpang dan / atau kendaraan akan naik ke atas kapal.
Alat Pengikat (lashing gear) Muatan	: adalah semua alat baik yang terpasang permanen atau alat - alat yang dapat dipindah - pindah, yang digunakan untuk mengikat dan mendukung unit - unit muatan.
Petugas Check In	: adalah Petugas yang disiapkan oleh Operator kapal untuk pelayanan checkin penumpang pada counter check in.
Badan Usaha Pelabuhan / Terminal Operator	: adalah badan usaha yang melaksanakan penyediaan / pelayanan jasa kapal, barang, dan penumpang.
Standar Pelayanan	: adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

VIII. PELAYANAN PENUMPANG, BARANG, DAN KENDARAAN

1. Kewajiban Operator Kapal sebagai berikut:

- menyampaikan informasi secara terbuka kepada masyarakat terkait pengaturan jenis dan ukuran barang bawaan penumpang / bagasi penumpang, jenis dan ukuran kendaraan serta muatannya;
- menyampaikan informasi secara terbuka kepada masyarakat terkait tarif dan biaya pelayanan penumpang, barang, dan kendaraan;
- menyediakan layanan e – ticketing secara online;
- menjual tiket sesuai dengan kapasitas dan ruang muat kapal;
- Bagi kapal yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas kapal yang tidak mendapat dispensasi, maka tidak diberikan pelayanan di pelabuhan;

/f. Tiket.....

- f. Tiket kapal sudah termasuk Pas Masuk pelabuhan / terminal penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - g. menyediakan petugas untuk pembelian / pencetakan tiket di pelabuhan secara online, counter check in, counter bagasi, counter boarding;
 - h. memberikan nomor kursi (*seat number*) pada *boarding pass*;
 - i. melakukan pemeriksaan jumlah penumpang pada kapal yang akan diberangkatkan, dan melaporkan kepada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Tanjung Emas;
 - j. menyediakan ruang bagasi diatas kapal untuk barang bawaan penumpang;
 - k. mengintegrasikan data boarding pass (penumpang, barang, dan kendaraan) ke Badan Usaha Pelabuhan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas;
 - l. menyediakan layanan keluhan pelanggan melalui Kantor Operator Kapal, telepon, internet atau aplikasi berbasis Online, dan help desk di pelabuhan / terminal;
 - m. menyediakan petugas check in counter dan boarding pass.
2. Kewajiban Badan Usaha Pelabuhan adalah menyediakan:
- a. Tempat Pemeriksaan Tiket (check in dan boarding pass),
 - b. Tempat Konsolidasi Barang Bawaan Penumpang (bagasi);
 - c. Gate In System / Koridor Boarding;
 - d. X – Ray Penumpang dan Barang;
 - e. Metal Detector;
 - f. Alat Penimbang dan Pengukur Barang Bawaan Penumpang;
 - g. Ticket Scanner;
 - h. Troli dan Kendaraan Pengangkut Barang Bagasi Penumpang;
 - i. Tempat Parkir Kendaraan;
 - j. Portal;
 - k. Timbangan Kendaraan / Jembatan Timbang;
 - l. X – Ray Kendaraan;
 - m. Petugas Keamanan.
3. Kewajiban Penumpang Kapal sebagai berikut:
- a. Penumpang yang akan naik ke atas kapal wajib melakukan *check in* di *counter* yang telah disediakan untuk mendapatkan *boarding pass*;
 - b. Penumpang yang membawa barang melebihi dari yang diijinkan, wajib memasukkan barangnya ke bagasi;
 - c. Penumpang wajib menempati seat / kursi yang sesuai yang tertera pada *boarding pass*;
 - d. Setiap penumpang wajib memiliki tiket mulai dari usia 0 (nol) tahun;
 - e. Penumpang wajib mematuhi aturan yang berlaku.
4. Kewajiban Tenaga Kerja Bongkar Muat adalah sebagai berikut:
- a. melayani barang bagasi penumpang;
 - b. memiliki identitas dan terdaftar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Tanjung Emas;

/c. memakai.....

- c. memakai Alat Perlindungan Diri (APD);

IX. ZONASI AREA TERMINAL

Dalam rangka menciptakan pelayanan penumpang, barang, dan kendaraan yang tertib, aman, lancar, dan nyaman, maka Badan Usaha Pelabuhan / Operator Terminal melakukan pembagian zonasi area terminal sebagai berikut:

1. Public Area (Area Publik)
Public Area (Area Publik) merupakan area di terminal yang dapat digunakan oleh semua orang / kendaraan, baik penumpang maupun pengantar yang dilengkapi dengan fasilitas antara lain; tempat ibadah, kafetaria, toilet, informasi (jadwal kapal, cuaca, pelayanan pelanggan, dll), ticketing area, dan helpdesk area.
2. Restricted Area (Area Terbatas)
Restricted Area (Area Terbatas) merupakan area di terminal yang hanya digunakan untuk penumpang / kendaraan yang memiliki tiket / dokumen untuk naik ke atas kapal setelah melakukan proses pemeriksaan tiket / dokumen, orang / kendaraan, dan barang sambil menunggu proses keberangkatan yang dilengkapi dengan fasilitas antara lain: counter check in, ruang tunggu, tempat ibadah, kafetaria, toilet, informasi (jadwal kapal, cuaca, pelayanan pelanggan, dll).
3. Sterile Area (Area Steril)
Sterile Area (Area Steril) merupakan area di terminal yang hanya digunakan untuk penumpang / kendaraan yang telah melakukan check in dan siap untuk naik ke atas kapal.

X. PEMERIKSAAN PENUMPANG DAN BARANG BAWAAN PENUMPANG (CHECK IN)

- A. Ticketing
 1. Penumpang wajib membeli tiket kepada Operator Kapal melalui internet dan / atau aplikasi berbasis online dengan melampirkan identitas penumpang;
 2. Operator Kapal berhak menolak tiket yang tidak sesuai dengan identitas penumpang;
 3. Operator Kapal menerbitkan tiket sesuai dengan jumlah dan identitas penumpang pemesan tiket.
- B. Prosedur Pemeriksaan Penumpang dan Barang Bawaan Penumpang, Bagasi, dan Over Bagasi Sebelum Naik ke Atas Kapal (check in)
 1. Proses Check In wajib dibuka 3 (tiga) jam sebelum keberangkatan kapal;
 2. Penumpang yang akan berangkat ke kapal wajib melalui fasilitas pelabuhan / terminal yang telah disiapkan oleh Badan Usaha Pelabuhan / Operator Terminal;
 3. Penumpang yang telah memiliki tiket wajib melakukan Check In paling lambat 1 (satu) jam sebelum kapal berangkat;
 4. Petugas Check In berhak menolak penumpang yang melakukan Check In melebihi batas waktu yang telah ditetapkan dan penumpang yang tidak sesuai dengan identitas yang terdaftar;

/5. Sebelum.....

5. Sebelum melakukan proses Check In dan memasuki ruang tunggu, penumpang terlebih dahulu harus melalui prosedur pemeriksaan sebagai berikut:
 - 1) Penumpang wajib menunjukkan tiket penumpang dan identitas diri kepada Petugas Jaga di pintu masuk terminal;
 - 2) Penumpang dan barang bawaan penumpang wajib melewati x – ray pemeriksaan barang dan orang serta pemeriksaan metal detector oleh Petugas Jaga di tempat pemeriksaan penumpang di terminal;
 - 3) Setelah melewati pemeriksaan orang dan barang maka penumpang dapat melakukan proses check in pada loket / counter check in yang telah disediakan dengan menunjukkan tiket dan identitas diri, serta dilakukan proses penimbangan dan pengukuran barang oleh Petugas Pemeriksa Barang dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Barang bawaan penumpang dengan ukuran maksimal panjang 50 cm, lebar 30 cm, dan tinggi 40 cm dan / atau berat 30 kg (maksimal 2 (dua) pcs / penumpang);
 - b) Barang dengan dimensi, berat, dan jumlah melebihi pada poin a) sampai dengan ukuran maksimal panjang 70 cm, lebar 50 cm, dan tinggi 50 cm dan / atau berat 50 kg adalah Barang Bagasi;
 - c) Barang dengan dimensi dan berat melebihi panjang 70 cm, lebar 50 cm, dan tinggi 50 cm dan / atau berat 50 kg adalah Barang Over Bagasi;
 - d) Tarif barang bawaan penumpang dan barang bagasi sudah termasuk pada tiket penumpang;
 - e) Besaran tarif untuk kelebihan bagasi / over bagasi ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan melalui mekanisme Pengelola Muatan Kapal;
6. Petugas check in menyampaikan data penumpang (manifest) kepada petugas Operator Kapal yang menangani manifest kapal;
7. Penumpang diperbolehkan naik ke atas kapal berdasarkan arahan dari petugas Operator Kapal melalui koridor boarding / Gate In System;
8. Penumpang wajib menunjukkan tiket pada saat akan naik ke atas kapal kepada Petugas Boarding.

XI. PROSEDUR PELAYANAN BARANG BUKAN BAWAAN PENUMPANG (NON BAGASI) DAN KENDARAAN PENGANGKUT PENUMPANG DAN BARANG

1. Prosedur Pelayanan Barang Bukan Bawaan Penumpang (non bagasi / muatan kapal) pada Kapal Penumpang
 - a. Pemilik barang / kuasanya (Jasa Pengurusan Transportasi / JPT) wajib melakukan pemesanan ruang muat kapal untuk pengiriman barang paling lambat 1 (satu) hari sebelum kapal tiba. Untuk pemesanan ruang muat kapal, pemilik barang / kuasanya wajib menyampaikan data muatan (jenis dan ukuran barang) kepada Pengelola Muatan Kapal yang ditandatangani di atas materai Rp 6.000,- ;
 - b. Pengelola Muatan Kapal melakukan pemeriksaan barang dan melakukan pengaturan barang (termasuk paling dan labeling muatan) sesuai dengan jenis dan ukuran barang;
 - c. Barang bukan bawaan penumpang (non bagasi) wajib dilakukan pemeriksaan melalui x - ray di pelabuhan / terminal atau di lokasi Pengelolaan Muatan Kapal;

/d. Pengelola.....

- d. Pengelola Muatan Kapal menyiapkan muatan dan daftar muatan (manifest) barang yang selanjutnya diserahkan kepada Operator Kapal;
 - e. Pengelola Muatan Kapal berhak menolak untuk mengangkat barang jenis tertentu yang dapat membahayakan keselamatan dan keamanan pelayaran dan barang yang melanggar peraturan perundang – undangan.
2. Prosedur Pelayanan Kendaraan (pengangkut barang / penumpang dan kendaraan pribadi) pada Kapal Ro – Ro
- a. Pemilik barang / kuasanya (Jasa Pengurusan Transportasi / JPT) / Perusahaan Angkutan Umum / Kendaraan Pribadi yang kendaraannya akan naik ke atas kapal wajib membeli tiket kepada Operator Kapal paling lambat 12 (duabelas) jam sebelum keberangkatan kapal. Pada saat pembelian tiket, Pemilik barang / kuasanya (Jasa Pengurusan Transportasi / JPT) / Perusahaan Angkutan Umum / Kendaraan Pribadi wajib menyampaikan data muatan (jenis dan jumlah / ukuran). Adapun setiap kendaraan yang akan dimuat ke atas kapal harus memenuhi persyaratan – persyaratan sebagai berikut:
 - 1) Jumlah bahan bakar di tangki bahan bakar tidak boleh lebih dari 10 (sepuluh) liter;
 - 2) Tinggi kendaraan yang membawa muatan maksimal 4 (empat) meter;
 - 3) Sopir, kernet, atau penumpang dilarang berada di dalam kendaraan selama pelayaran;
 - 4) Kendaraan yang dimuat ke atas kapal tidak boleh mengangkat barang berbahaya (Dangerous Goods);
 - 5) Kendaraan yang dimuat ke atas kapal tidak boleh mengangkat barang terlarang;
 - 6) Bagi kendaraan niaga yang akan dimuat ke atas kapal tidak boleh Over Dimension.
 - b. Operator Kapal menerbitkan tiket berdasarkan data yang diterima (data pemilik barang / kuasanya, data kendaraan, dan data muatan) sesuai dengan kapasitas dan ruang muat kapal;
 - c. Operator Kapal melakukan rekapitulasi data kendaraan yang akan naik ke atas kapal sebagai dokumen awal pemeriksaan kendaraan dan muatan;
 - d. Kendaraan yang akan dimuat ke atas kapal, wajib masuk ke dalam wilayah pelabuhan / terminal, paling lambat 3 (tiga) jam sebelum keberangkatan kapal;
 - e. Kendaraan pengangkut barang wajib melalui Alat Penimbang dan Portal Pembatas Dimensi Kendaraan;
 - f. Saat akan memasuki area parkir, setiap kendaraan yang akan naik ke kapal harus melakukan check in dengan menunjukkan tiket , data muatan yang sesuai saat pembelian tiket, surat muat / surat jalan kendaraan dari pemilik barang / kuasanya / perusahaan angkutan umum / kendaraan pribadi kepada Petugas Jaga lapangan parkir untuk diterbitkan Car Boarding Pass dan Passenger Boarding Pass;
 - g. Kendaraan yang Over Dimension dan / atau membawa barang berbahaya (Dangerous Goods) maka Operator Kapal berhak untuk tidak menaikkan kendaraan sampai dipenuhinya persyaratan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan;

/h. Setiap.....

- h. Setiap kendaraan wajib mengikuti arahan dan / atau urutan naik ke atas kapal oleh petugas Operator Kapal dengan memperhatikan keselamatan dan keamanan kapal;
- i. Setiap kendaraan yang dimuat di atas kapal wajib diikat dengan alat pengikat (lashing) sesuai dengan aturan yang berlaku;
- j. Operator Kapal wajib memastikan bahwa kendaraan yang naik ke atas kapal telah diikat (lashing) sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 19 Oktober 2018

**KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN
OTORITAS PELABuhan KELAS I TANJUNG EMAS**



AHMAD WAHID, ST., MT., M.Mar.E

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19650725 199308 1 001

LAMPIRAN 2

Contoh Tiket Kapal



PT. DHARMA LAUTAN UTAMA
armada pelayaran nasional



KODE PESANAN
N1359485

E-Tiket

KM. Dharma Ferry 7

BERANGKAT
BALIKPAPAN
Kamis, 03 Mar 2022
05:00 WITA



TIBA
SURABAYA
Jumat, 04 Mar 2022
14:39 WIB

Info : Sebagai persyaratan, untuk pelanggan yang ikut serta dalam pelayaran wajib membawa identitas diri yang sah dan masih berlaku (KTP/SIM/KK/PASSPORT) dan Sesuai surat edaran **ADENDUM GUGUS TUGAS** Nomor 24 Tahun 2021, Seluruh **PENUMPANG (di atas 17 tahun) WAJIB** menyertai surat **VAKSIN (dosis lengkap vaksin 1 & 2)** & keterangan sehat **RAPID ANTIGEN** yang berlaku **1x24 jam / SWAB PCR (Hasil NEGATIF)** yang berlaku **3x24 jam** dan ditunjukkan saat keberangkatan. Untuk **PENUMPANG ANAK - ANAK DIBAWAH UMUR 12 (dua belas) TAHUN WAJIB SWAB PCR** yang berlaku **3x24 jam** dan ditunjukkan saat keberangkatan.

Data Penumpang

No.	Nama	KTP/SIM/Passport Kelas	Pass	Tarif
1.	 Tn. AHARDIAN AJIE N13594850003196796	3374131206010003 EKO DWS	17.500	420.000

Ringkasan

Total Kendaraan : Tidak Ada
Total Penumpang : 1 Orang
Total Pembayaran : 437.500



LAMPIRAN 3

Contoh Cetakan Boarding Pass



LAMPIRAN 4

Stand Terkait Covid-19 di Terminal







LAMPIRAN 5

Lembaran Informasi Persyaratan Perjalanan

PERSYARATAN PERJALANAN PT. DHARMA LAUTAN UTAMA
Berdasarkan SE Satgas Covid-19 No. 24 Tahun 2022

PERSYARATAN PERJALANAN DENGAN KAPAL DLU
Berlaku Mulai 25 AGUSTUS 2022

Dosis Vaksin Usia 18 Tahun ke atas
Tidak diwajibkan menunjukkan hasil negatif tes RT-PCR atau rapid antigen
Tidak diperbolehkan melakukan perjalanan
Tidak diwajibkan menunjukkan hasil negatif RT-PCR / rapid test antigen. Wajib melampirkan Surat Keterangan Dokter dari RS pemerintah

Dosis Vaksin Usia 6 - 17 Tahun
Tidak diwajibkan menunjukkan hasil negatif tes RT-PCR atau rapid antigen
Tidak diperbolehkan melakukan perjalanan
Tidak diwajibkan menunjukkan hasil negatif RT-PCR / rapid test antigen. Wajib melampirkan Surat Keterangan Dokter dari RS Pemerintah

Dosis Vaksin Usia di bawah 6 Tahun
Dikecualikan terhadap ketentuan vaksinasi dan tidak diwajibkan menunjukkan hasil negatif tes RT-PCR atau rapid antigen, namun wajib melakukan perjalanan dengan pendamping yang telah memenuhi ketentuan vaksinasi dan pemeriksaan COVID-19 serta menerapkan protokol kesehatan secara ketat

PT. DHARMA LAUTAN UTAMA
Layanan pelayanan nasional

LAMPIRAN 6

Stand Larangan Membawa Bahan Berbahaya



LAMPIRAN 7

Stand Perjanjian Pengangkutan Pelayaran

**PERJANJIAN PENGANGKUTAN
PELAYARAN
PT. DHARMA LAUTAN UTAMA**

SYARAT & KETENTUAN

TIKET SESUAI IDENTITAS
Tiket hanya dapat digunakan oleh pelanggan yang namanya sesuai uang tertera di tiket dibuktikan dengan menunjukkan KTP/SIM

IBU HAMIL
Pelanggan Wanita HAMIL dengan usia kehamilan 6 (enam) bulan atau lebih tidak diijinkan mengikuti pelayaran.

MENDERITA SAKIT AKUT
Pelanggan yang menderita sakit akut tertentu serta dilarang bepergian oleh dikterm tidak diijinkan mengikuti pelayaran

BARANG TERLARANG
Pelanggan dilarang memuat dan membawa barang terlarang, misal:
- Bahan peledak, senjata api, senjata tajam
- NARKOBA, hewan
- Barang yang dilarang perundangan yang berlaku di Indonesia.

Pelanggan yang namanya tercantum di tiket dipertanggungjawabkan pada perusahaan asuransi kerugian JASA RAHARJA berdasar undang-undang/peraturan yang berlaku.

PT. DHARMA LAUTAN UTAMA
armada pelayaran nasional
Kantor Cabang Semarang
Jl. Raden Patah No. 203B Semarang
☎ (024) 3584600 / 3584700
☎ 082 133 600 500
🌐 www.dlu.co.id

LAMPIRAN 8

Loket Check-In Manual



LAMPIRAN 9

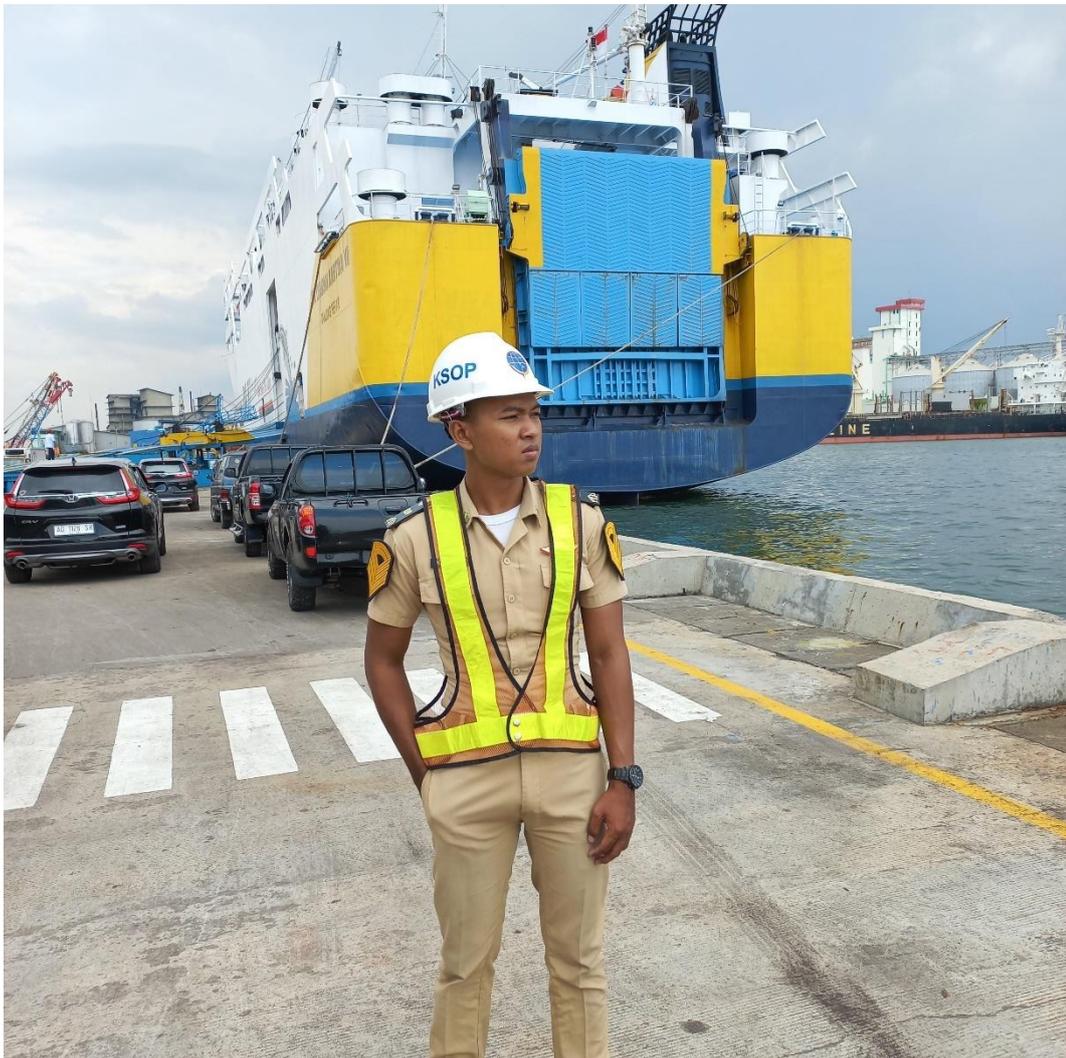
Barang Bawaan Bagasi Penumpang



LAMPIRAN 10
Peneliti Saat Observasi









LAMPIRAN 11
HASIL WAWANCARA

A. Daftar Narasumber

1. Pegawai KSOP Tanjung Emas Semarang
2. Calon Penumpang 1
3. Petugas Jaga Terminal

B. Hasil Wawancara

Partisipan : Kristoforus (Penumpang/40 Tahun)

Dengan hasil wawancara sebagai berikut :

Cadet : Selamat siang pak, mohon maaf mengganggu. Bisa minta waktunya sebentar untuk wawancara ?

Pak Kristoforus : Selamat sore pak, iya bagaimana

Cadet : Bapak mau naik kapal ke tujuan mana ?

Pak Kristoforus : Saya mau naik kapal tujuan pontianak, ada keperluan kerja pak.

Cadet : Bapak dan rekan-rekan sudah melaksanakan vaksin sampai dosis berapa ?

Pak Kristoforus : Saya sendiri sudah booster, rekan-rekan juga sudah booster, jadi pada saat pengecekan bisa langsung masuk tanpa harus tes antigen.

Cadet : Apakah bapak membawa barang bagasi ?

Pak Kristoforus : Nggak, Cuma tas ini saja sudah cukup saya mas

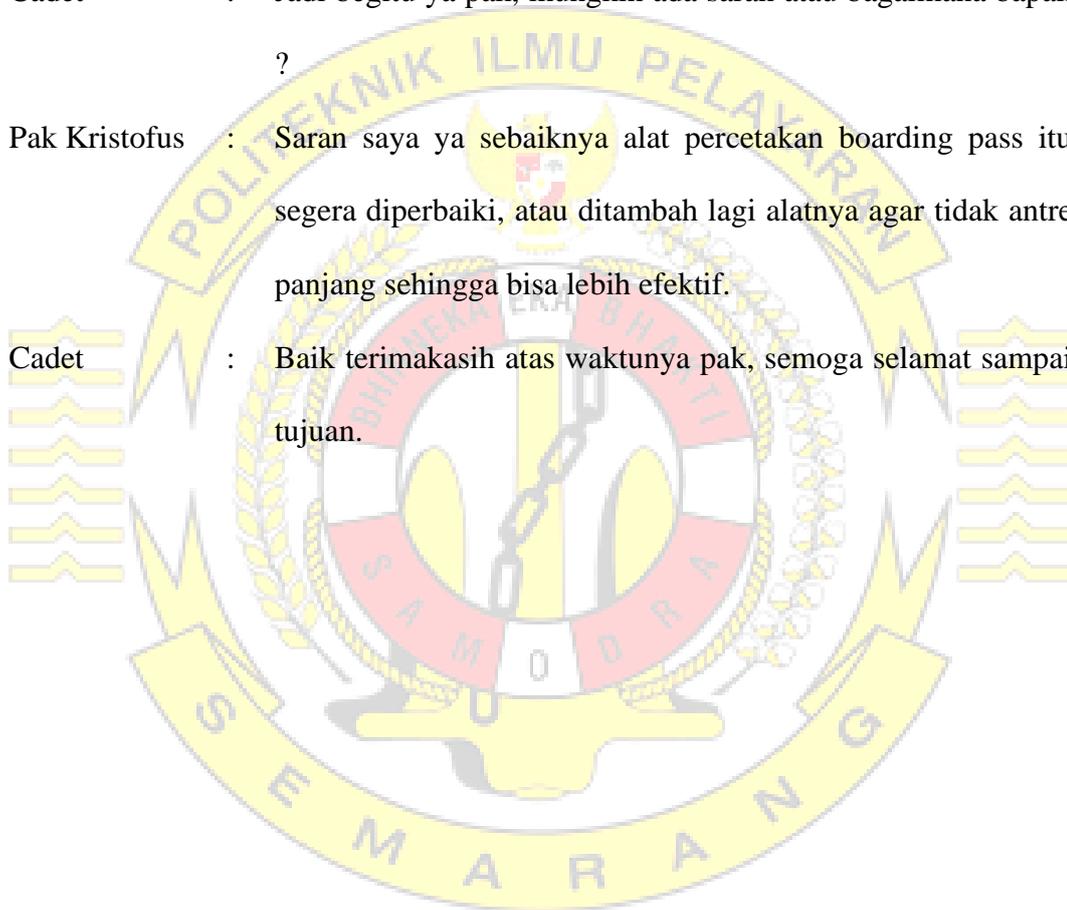
Cadet : Baik pak, kemudian apakah ada kendala-kendala yang bapak alami ketika tadi masuk di pintu keberangkatan terminal penumpang sampai di ruang tunggu penumpang ini pak ?

Pak Kristoforus : Untuk kendala hanya tadi pada saat mau check-in itu, antreannya panjang, mesin nya ada dua tapi yang jalan hanya satu.

Cadet : Jadi begitu ya pak, mungkin ada saran atau bagaimana bapak ?

Pak Kristofus : Saran saya ya sebaiknya alat percetakan boarding pass itu segera diperbaiki, atau ditambah lagi alatnya agar tidak antre panjang sehingga bisa lebih efektif.

Cadet : Baik terimakasih atas waktunya pak, semoga selamat sampai tujuan.



- Partisipan : Bapak Tri (Petugas bidang LALA)
- Cadet : Ijin bertanya bapak, tolong berikan sedikit penjelasan mengenai sistem pelayanan *boarding pass*.
- Pak Tri : Boarding Pass adalah lembaran kertas mirip tiket yang dicetak dari mesin check-in mandiri. Boarding Pass ini bisa diberikan hanya kepada penumpang yang sudah membeli tiket melalui online atau kantor cabang perusahaan pelayaran. Dan Boarding pass juga bisa tercetak jika identitas di boarding pass sesuai dengan KTP yang dilampirkan pada saat membeli tiket. Setelah boarding pass didapatkan maka penumpang boleh naik ke kapal dengan arahan oleh petugas.
- Cadet : Sejak kapan sistem pelayanan *boarding pass* ini diterapkan di tanjung emas ?
- Pak Tri : Pada bulan november tahun 2018, pada saat itu bapak Ahmad Wahid sebagai kepala KSOP Tanjung Emas
- Cadet : Bagaimana pelaksanaan sistem *boarding pass* pada masa pandemi covid-19 ?
- Pak Tri : Peraturannya yang digunakan masih berdasarkan SE No. 83 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dengan Transportasi Laut Pada Masa Pandemi Covid-19. Salah satunya ya orang yang sudah booster tidak perlu

melakukan tes antigen ataupun PCR. Tapi selain itu ya ada persyaratan yang harus dipenuhi.

Cadet : Apa yang terjadi apabila ada calon penumpang yang tidak memenuhi persyaratan vaksinasi ?

Pak Tri : Jika penumpang tidak memenuhi maka bisa hangus. Berbeda dengan yang positif covid, uang nya bisa diajukan refund atau bisa dilakukan pergantian jadwal perjalanan.

Cadet : Ijin pak saya melihat mesin check-in mandiri yang salah satunya mati, itu apa penyebabnya ?

Pak Tri : Mesin yang mati itu masih dalam perbaikan, dan akan segera diperbaiki agar tidak terjadi tumpukan antrean penumpang.

Cadet : Saya menemukan alat *metal detector* dan mesin x-ray pemindai barang yang mati itu bagaimana pak ?

Pak Tri : Kami mengetahui bahwa mesin tersebut memang mati dan sudah membuat laporan kepada pihak BUP yang bertanggung jawab untuk segera diperbaiki, sudah kami upayakan agar mesin tersebut bisa beroperasi dan berjalan sesuai SOP yang berlaku mas.

Cadet : Baik terima kasih atas waktunya pak.

- Partisipan : Bapak Teguh (Petugas terminal penumpang)
- Cadet : Selamat siang bapak, ijin bertanya. Pemeriksaan vaksin untuk penumpang apakah masih berlaku ?
- Pak Teguh : Iya masih mas, arahan dari pemerintah masih ada pengecekan vaksin, dan yang boleh tidak pakai tes antigen atau pcr hanya untuk yang sudah vaksin booster.
- Cadet : Bagaimana jika ada penumpang yang belum booster, sudah membeli tiket tetapi dinyatakan positif covid-19 ?
- Pak Teguh : Iya tadi ada salah satu contoh penumpang yang masih vaksin dosis 2 sehingga dia harus melaksanakan tes antigen, dan ternyata dia dinyatakan positif covid-19. Penumpang itu tidak bisa melanjutkan perjalanan tetapi kami tetap melayani dengan cara mengarahkan dia untuk mengurus pengajuan refund atau penjadwalan ulang perjalanan ke kantor cabang terdekat, dan jangan lupa untuk melampirkan syarat dokumen pendukungnya.
- Cadet : Untuk mengurus pengajuan refund atau penjadwalan ulang tidak bisa di terminal langsung saja pak untuk lebih cepat ?
- Pak Teguh : Untuk saat ini belum bisa mas harus ke kantor cabang perusahaan.
- Cadet : Tadi saya melihat antrean yang cukup panjang saat penumpang pada Check-in itu kenapa ya pak ?

Pak Teguh : Memang mesin check-in itu ada dua jumlahnya, tapi salah satunya masih error, masih belum bisa digunakan, jadi penumpang hanya bisa pakai satu mesin untuk check-in. maka jadilah antrean yang cukup memanjang.

Cadet : Oiya ini daritadi juga penumpang masuk nya bisa begitu cepat, setelah saya amati ternyata mereka tidak ada pengecekan barang bawaan ya pak?

Pak Teguh : Barang bawaan penumpang itu biasanya diperiksa dengan mesin yang sudah tersedia, yaitu Walkthrough Metal Detector dan X-Ray. Akan tetapi mesin tersebut masih dalam perbaikan sehingga belum bisa digunakan mas, jadi penumpang tidak ada pemeriksaan barang bawaan.

Cadet : Baik pak berarti untuk kendala nya disebabkan oleh kedua mesin tersebut yang belum bisa beroperasi, dan juga mesin Check-in yang salah satunya juga belum bisa beroperasi. Terima Kasih atas waktunya pak.

Pak Teguh : Sama-sama mas.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Ahardian Ajie Ismahendra
2. Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 12 Juni 2001
3. N I T : 561911317382 K
4. Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jl. Candi Pawon Tengah 1/9 RT 10/ RW 01. Kalipancur. Ngaliyan. Kota Semarang. Jawa Tengah.
7. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Wahyu Adhi Muktiarto
 - b. Ibu : Prihatin Heruwati
8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD Negeri Karangayu 02 (2007 – 2013)

b. SMP Negeri 25 Semarang (2013 – 2016)

c. SMK Negeri 8 Semarang (2016 – 2019)

d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (2019 – 2023)

9. Pengalaman Praktik Darat

Perusahaan : **PT. Ancara Logistic Indonesia**

Alamat : Jl. H.M Riffandi. Perum Grand Tamansari.
Cluster Ruko E2/9. Kel. Harapan Baru Kec.
Loa Janan Ilir. Samarinda. Kalimantan
Timur.

Periode Praktik Darat : 12 Agustus 2021 – 28 Februari 2022

Perusahaan : **Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas
Semarang**

Alamat : Jl. Yos Sudarso No. 30, Bandarharjo.
Semarang

Periode Praktik Darat : 14 Maret 2022 – 31 Juli 2022

