



**OPTIMALISASI PELAYANAN PENUMPANG SAAT
PEAK SEASON DI KM.LABOBAR MENGACU PADA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PT.PELNI**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pelayaran Pada Politeknik Ilmu
Pelayaran Semarang**

Oleh

DEVY SAFITRI

NIT.57201111770 N

PROGRAM STUDI NAUTIKA DIPLOMA IV

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN

SEMARANG

2024



**OPTIMALISASI PELAYANAN PENUMPANG SAAT
PEAK SEASON DI KM.LABOBAR MENGACU PADA
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PT.PELNI**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pelayaran Pada Politeknik Ilmu
Pelayaran Semarang**

Oleh

DEVY SAFITRI

NIT.572011117740 N

PROGRAM STUDI NAUTIKA DIPLOMA IV

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN

SEMARANG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI PELAYANAN PENUMPANG SAAT *PEAK SEASON* DI
KM.LABOBAR MENGACU PADA ATURAN STCW**

Disusun Oleh :

DEVY SAFITRI

572011117740 N

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan didepan Dewan Penguji
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang ...

Dosen Pembimbing I

Materi

Dosen Pembimbing II

Metodelogi dan Penulisan

Dr. Capt. AKHMAD NDORI, S.ST., M.M., M.Mar

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19710102 199803 1 003

FATIMAH, S.Pd., M.Pd

Pembina (III/c)

NIP. 19850518 201012 2 005

Mengetahui
Ketua Program Studi Nautika

YUSTINA SAPAN, S.Si.T, M.M

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19771129 200502 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ **OPTIMALISASI PELAYANAN PENUMPANG SAAT PEAK SEASON DI KM.LABOBAR MENGACU PADA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PT. PELNI** ” karya,

Nama : Devy Safitri

NIT : 572011117740 N

Program Studi : Nautika

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi Nautika, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari, tanggal 2024

Semarang, 2024

PENGUJI

Penguji I : **Capt. ANUGRAH NUR PRASETYO, M.Si., M.Mar**
Pembina Tk.I (IV/d)
19710521 199903 1 001

Penguji II : **Dr. Capt. AKHMAD NDORI, S.ST., M.M., M.Mar**
Penata Tk.I (III/d)
19770410 201012 1 002

Penguji III : **INDIRA ARI PUTRI, S.ST.Pel., M.T**
PPPK Gol X
19930519 202321 2 000

Mengetahui,
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Capt. SUKIRNO, M.M.Tr, M.Mar
Pembina Tk. I (IV/b)
19671210 199903 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devy Safitri

N I T : 572011117740 N

Program studi : Nautika

Skripsi dengan judul **“OPTIMALISASI PELAYANAN PENUMPANG SAAT PEAK SEASON DI KM.LABOBAR MENGACU PADA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PT. PELNI”**

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 dan temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 2024

Yang membuat pernyataan,



DEVY SAFITRI
NIT. 572011117740 N

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

1. Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan? (Q.S Ar Rahman: 13)
2. “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.S Al Baqarah: 286)
3. "Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan." (Q.S Al Insyirah: 5-6)
4. Yakin tidak ada yang gagal dalam hidup ini, yang ada hanya sukses atau belum berhasil.

Persembahan :

1. Kepada kedua orang tua saya yang tidak pernah putus memberi semangat serta mengiringi doa dan ridho.
2. Almamater saya yang tercinta, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
3. Perusahaan tempat saya praktik, PT. PELNI (PERSERO)
4. Keluarga besar KM. Labobar yang selalu memberikan kesempatan belajar, bimbingan, dukungan serta pengalaman berharga.

PRAKATA



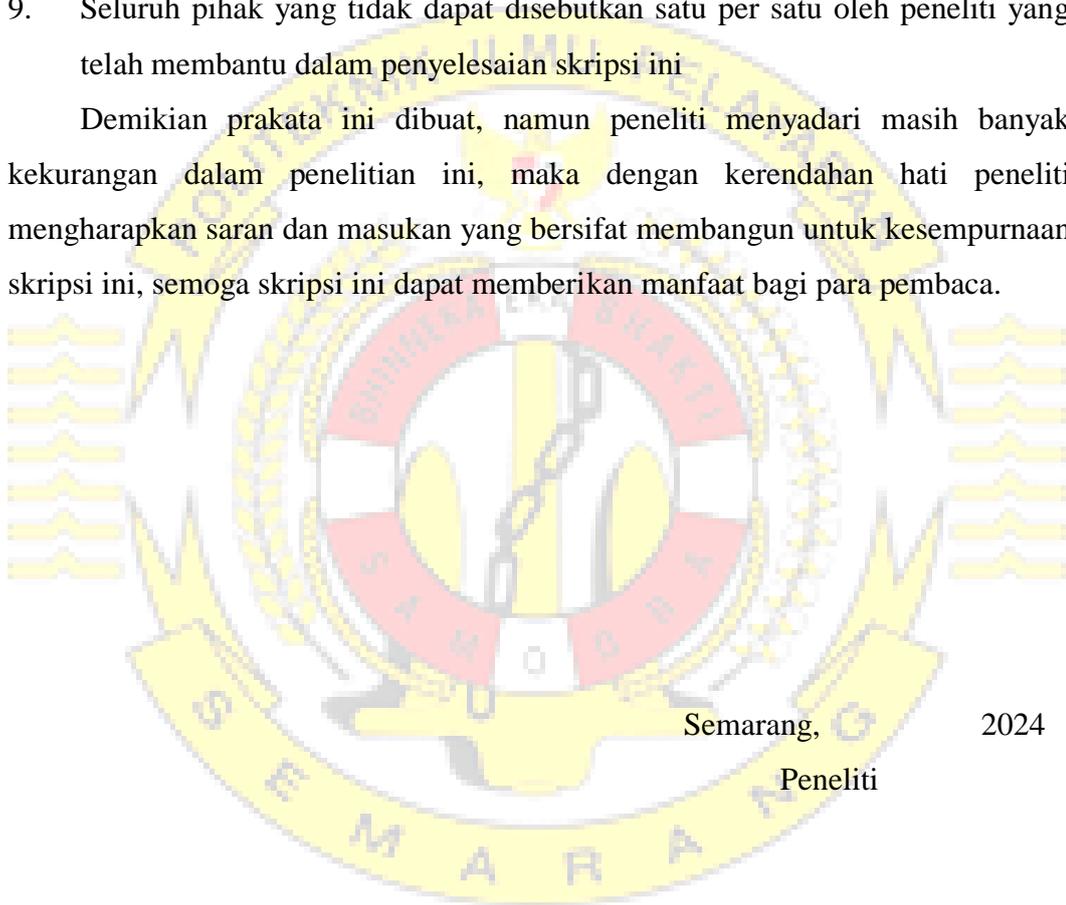
Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan nikmat, karunia dan rahmat-Nya sehingga diberi kemudahan dalam menyelesaikan dan menuntaskan penelitian skripsi yang berjudul **“Optimalisasi Pelayanan Penumpang Saat *Peak Season* di KM. Labobar Mengacu Pada Standar Operasional Prosedur PT. PELNI”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan pendidikan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S.Tr.Pel) pada program pendidikan Diploma IV program studi Nautika di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari beberapa pihak sehingga dengan penuh rasa hormat peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Capt. Sukirno, M.M.Tr, M.Mar selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Ibu Yustina Sapan, S.Si.T., M.M selaku Ketua Program Studi Nautika Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Dr. Capt. Akhmad Ndori, S.ST., M.M., M.Mar selaku Dosen Pembimbing I Penulisan Materi yang memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Fatimah, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II Penulisan Metodologi penelitian yang memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua tercinta, Ayah Hadi Riyanto dan Ibu Yuniarti, serta Adik Iqbal yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan dan tidak henti-hentinya mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Perusahaan PT. PELNI dan seluruh *Crew* KM. Labobar yang telah memberikan wadah untuk melaksanakan praktek laut serta melakukan

penelitian yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

7. Seluruh dosen, perwira dan tenaga pendidikan civitas akademika Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, atas bekal yang diberikan baik dalam ilmu pengetahuan serta pembentukan mental dan karakter agar menjadi insan yang bermanfaat.
8. Rekan seperjuangan *batch* LVII, Nautika Alpha LVII, Nautika VIII Bravo, dan Taruni Arashaula 57 khususnya periode 99
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh peneliti yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Demikian prakata ini dibuat, namun peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, maka dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.



Semarang,

2024

Peneliti

DEVY SAFITRI
572011117740 N

ABSTRAKSI

Safitri, Devy, NIT. 572011117740 N, 2024, “*Optimalisasi Pelayanan Penumpang Saat Peak Season di KM.Labobar Mengacu Pada Standar Operasional Prosedur PT.PELNI*”. Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Nautika, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Dr. Capt. Akhmad Ndori, S.ST., M.M., M.Mar. Pembimbing II: Fatimah, S.Pd., M.Pd.

Pelayanan penumpang merupakan hal penting dalam pengoperasian kapal penumpang. Standar pelayanan penumpang yang baik dapat dilihat dari situasi dan kondisi yang kondusif di atas kapal, ada tidaknya keluhan dari penumpang, dan rasa kepercayaan penumpang. Pelayanan prima dan keamanan merupakan bentuk pelayanan yang memadai sehingga akan menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi penumpang yang berada di atas kapal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menemukan adanya faktor-faktor penyebab kurang optimalnya pelayanan utamanya pada masa *peak season*. Maka dari itu perlu untuk mengetahui upaya apa yang harus dilakukan agar pelayanan penumpang saat *peak season* dapat terlaksana secara optimal.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif dengan pola deskriptif. Sumber data penelitian diperoleh melalui observasi di atas kapal KM. Labobar, wawancara dengan kru, dan dokumentasi. Penelitian ini didukung dengan menggunakan teknik triangulasi sumber data.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti menemukan faktor-faktor yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan penumpang saat *peak season* adalah dikarenakan kurangnya personil keamanan, lonjakan penumpang, kurangnya CCTV, dan kelelahan kru kapal. Dampak dari pelayanan yang kurang optimal yaitu terjadi tindak kejahatan, penumpang tidak sesuai antara nomor *seat* dan tiket, kurang alat pemantau dek penumpang, dan tidak optimalnya pemberian pelayanan. Mengadakan *Safety Meeting* terkait pemberian pelayanan yang sesuai SOP adalah upaya utama yang dapat dilakukan untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penumpang saat *peak season*. Selain dengan upaya tersebut dengan cara lain yaitu dapat dengan menambah jumlah personil keamanan dan CCTV serta mengecek tiket penumpang yang akan naik ke atas kapal guna mengoptimalkan pelayanan penumpang.

Kata Kunci: Pelayanan Penumpang, *Peak Season*, SOP

ABSTRACT

Safitri, Devy , NIT. 572011117740 N, 2024, “ *Optimizing Passanger Sevice During Peak Season at KM. Labobar Refers to PT.PELNI Standart Operating Procedures*”. Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Nautika, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Dr. Capt. Akhmad Ndori, S.ST., M.M., M.Mar. Pembimbing II: Fatimah, S.Pd., M.Pd.

Passenger service is important in the operation of passenger ships. Good passenger service standards can be seen from the conducive situation and conditions on board, the presence or absence of complaints from passengers, and the passenger's sense of trust. Excellent service and safety are a form of adequate service so that it will foster a sense of safety and comfort for passengers on board. Therefore, this study aims to find out the factors that cause the suboptimal service during the peak season. Therefore, it is necessary to know what efforts must be made so that passenger services during the peak season can be carried out optimally.

The research method used in the study is a qualitative method with a descriptive pattern. The source of research data was obtained through observation on board the KM ship. Labobar, interviews with crew, and documentation. This research is supported by using the triangulation technique of data sources.

Based on the research that has been carried out, researchers found that the factors that cause less optimal passenger service during the peak season are due to the lack of security personnel, passenger surges, lack of CCTV, and crew fatigue. The impact of suboptimal service is that crime occurs, passengers do not match between seat and ticket numbers, lack of passenger deck monitoring devices, and non-optimal service provision. Holding a Safety Meeting related to the provision of services in accordance with SOPs is the main effort that can be made to improve the optimization of passenger services during peak season. In addition to these efforts, other ways can be by increasing the number of security personnel and CCTV and checking passenger tickets that will board the ship to optimize passenger service.

Kata Kunci: *Passanger Service, Peak Season. SOP*

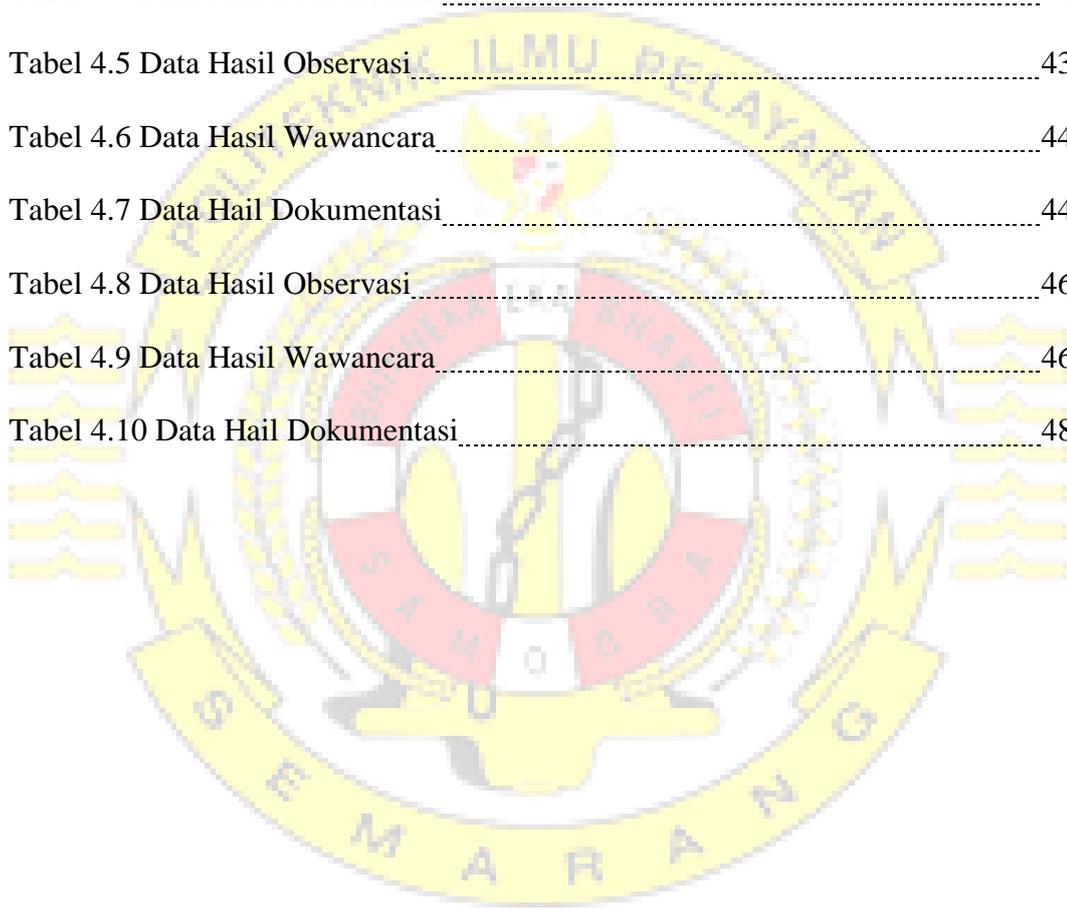
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACT.....	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.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Deskripsi Teori.....	7
B. Kerangka Pikiran.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Metode Penelitian.....	16

B. Waktu dan Tempat Penelitian	17
C. Sampel Sumber Data Penelitian.....	18
D. Teknik Pengumpulan Data.....	20
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Teknik Analisis Data Kualitatif	26
G. Pengujian Keabsahan Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN	31
A. Gambaran Konteks Penelitian.....	31
B. Deskripsi Data.....	32
C. Temuan.....	37
D. Pembahasan Hasil Temuan	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
A. Simpulan	64
B. Keterbatasan penelitian.....	65
C. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Penelitian.....	20
Tabel 4.1 Referensi Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 4.2 Data Hasil Observasi.....	39
Tabel 4.3 Data Hasil Wawancara.....	40
Tabel 4.4 Data Hasil Dokumentasi.....	41
Tabel 4.5 Data Hasil Observasi.....	43
Tabel 4.6 Data Hasil Wawancara.....	44
Tabel 4.7 Data Hasil Dokumentasi.....	44
Tabel 4.8 Data Hasil Observasi.....	46
Tabel 4.9 Data Hasil Wawancara.....	46
Tabel 4.10 Data Hasil Dokumentasi.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Triangulasi	30
Gambar 4. 1 Kapal KM. Labobar	32
Gambar 4. 2 Petugas Keamanan Kapal KM. Labobar	50
Gambar 4. 3 Laporan Perjalanan Kapal	51
Gambar 4. 4 Area Penumpang Tidak Terpantau CCTV	53
Gambar 4. 5 Tindak Kejahatan Penumpang	55
Gambar 4. 6 Ship Particular	56
Gambar 4. 7 Pelaku Pencopetan	58
Gambar 4. 8 Pusat Informasi Dek 5	59
Gambar 4. 9 Bantuan Anggota Keamanan	60
Gambar 4. 10 Pengecekan Tiket Penumpang	61
Gambar 4. 11 SPB CCTV	62
Gambar 4. 12 <i>Safety Meeting</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara dengan Nakhoda.....	70
Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan Muallim 1.....	72
Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Muallim 2.....	74
Lampiran 4 Standar Operasional Prosedur PT. PELNI.....	75
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara.....	79
Lampiran 6 Dokumentasi Kru Kapal Pelni.....	80
Lampiran 7 Dokumentasi Jumlah Lonjakan Penumpang.....	81
Lampiran 8 Emplooi KM. Labobar Voyage 23.2022.....	82
Lampiran 9 Laporan Perjalanan Kapal Voyage 23.2022.....	84
Lampiran 10 SPB CCTV.....	85
Lampiran 11 <i>Ship Particular</i>	86
Lampiran 12 <i>Crew List</i> KM. Labobar.....	87
Lmpiran 13 Hasil Turnitin.....	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak lama transportasi laut telah menjadi salah satu sarana penghubung antarprovinsi di Indonesia. Untuk negara kepulauan seperti Indonesia yang memiliki banyak pulau dan disatukan oleh perairan yang luas, transportasi laut sangat penting. Transportasi laut juga sangat penting untuk kesejahteraan dan stabilitas ekonomi negara kita karena banyak pulau tidak dapat dijangkau dengan cara lain. Kondisi pulau yang terpisah menimbulkan kebutuhan akan sarana transportasi laut, yang merupakan komponen penting dari pertumbuhan ekonomi regional, nasional dan internasional. Oleh karena itu perusahaan pelayaran bersaing sangat ketat untuk menjadi yang terbaik dalam menyediakan sarana transportasi laut.

Pelayanan penumpang menurut Menurut Kotler dalam (Sugiyah 2018:57) adalah setiap kegiatan dan juga tindakan yang ditawarkan oleh pihak yang satu kepada pihak lain yang selalu didasarkan pada hal yang tidak berwujud sehingga tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penumpang di kapal sangat penting dalam pengoperasian kapal yang baik. Ada beberapa cara untuk memberikan pelayanan terbaik oleh penumpang diatas kapal yaitu dari situasi dan kondisi yang kondusif di atas kapal, ada tidaknya keluhan dari para penumpang, dan yang terakhir rasa kepercayaan penumpang terhadap perusahaan. Dalam suatu kondisi yang kondusif diatas kapal ditunjukkan dengan

memegang teguh kepercayaan yang telah diberikan, menugaskan seorang dengan kapabilitas tinggi, saling peduli dan menghargai perbedaan, serta terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan dan membangun kerjasama yang sinergi. Ditunjukkan juga dengan pelayanan prima dan keamanan yang memadai sehingga penumpang merasa aman dan nyaman berada diatas kapal. Hal tersebut dapat membuat kepercayaan lebih kepada perusahaan pelayaran yang mana nantinya kepuasan penumpang semakin meningkat dan kembali menggunakan jasa transportasi laut. Berdasarkan fakta ketika penulis melakukan praktik laut di KM. Labobar sering terjadi masalah akan pelayanan dan keamanan penumpang sehingga banyaknya laporan yang didapat. Hal ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan penumpang dan kurangnya pelayanan keamanan yang berhubungan dengan kepercayaan terhadap antusiasme penumpang dalam penggunaan jasa transportasi laut.

Dalam kasus ini, kapal KM. Labobar berlayar pada saat *peak season* di wilayah timur Indonesia. Sesuai data pada ship particular KM. Labobar hanya bisa membawa 3.084 orang penumpang. Namun, pada kenyataannya jumlah penumpang di atas kapal melebihi jumlah tersebut. Sesuai aturan deviasi memang diperbolehkan memuat penumpang lebih dari 3.084 orang penumpang namun kenyataan diatas kapal KM. Labobar banyak penumpang yang tidak menempati *seat* sesuai nomor tiket sehingga banyak penumpang yang tidak mendapat tempat. Kru kapal selama masa *peak season* ini kurang optimal dalam memberikan pelayanan pada penumpang. Karena jumlah penumpang dan kurangnya optimalisasi pelayanan pada penumpang menyebabkan adanya rasa

kurang aman dan nyaman dari para penumpang. Selama satu tahun terhitung dari tanggal 12 Agustus 2022 sampai 13 Agustus 2023, saya menjalani praktik laut di kapal KM. Labobar milik perusahaan PT. PELNI. Kendala yang pertama terjadi pada 13 Desember 2022 saat kapal berlayar dari Pelabuhan Sorong menuju Pelabuhan Manokwari saat itu terjadi lonjakan penumpang dibandingkan dengan hari biasanya. Pada saat proses embarkasi-debarkasi di Pelabuhan Sorong terdapat laporan mengenai tindakan kriminal pencopetan dan terjadi keributan disalah satu ruang akomodasi penumpang sehingga mengganggu kenyamanan para penumpang lainnya.

Kejadian serupa dialami kembali saat kapal bersandar di Pelabuhan Manokwari dimana terjadi lonjakan penumpang, kemudian saat kapal sudah berlayar menuju pelabuhan tujuan selanjutnya yaitu Pelabuhan Nabire ditemui adanya laporan dari salah satu penumpang yang kehilangan barang serta mengakibatkan keributan dan pertengkaran. Selanjutnya saat kapal sandar di Pelabuhan Serui terjadi kembali lonjakan penumpang yang mengakibatkan tim embarkasi-debarkasi cukup kewalahan untuk mengatur para penumpang yang semakin ramai. Saat kapal sudah berlayar menuju pelabuhan tujuan selanjutnya di Pelabuhan Biak terdapat laporan mengenai barang hilang dan kecopetan yang dialami oleh beberapa penumpang. *Chief Officer* langsung memerintahkan tim keamanan dan tim embarkasi-debarkasi yang sedang tidak bertugas untuk mencari pelaku tersebut. Di tempat lain pun terdapat laporan mengenai adanya pertengkaran antar penumpang diruangan akomodasi.

Berdasarkan masalah di atas terdapat perbedaan antara teori dan fakta yang terjadi di atas kapal, maka penulis tertarik membuat penelitian dengan

judul : “OPTIMALISASI PELAYANAN PENUMPANG SAAT *PEAK SEASON* DI KM. LABOBAR MENGACU PADA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PT. PELNI”

B. Fokus Penelitian

Penulis menyadari bahwa dengan luasnya masalah yang ada di kapal pada saat penulis melakukan praktik laut diatas kapal KM. Labobar yang berkaitan dengan sistem pelayanan dan keamanan penumpang, maka penulis menyadari akan keterbatasan ilmu serta pengetahuan yang dimiliki dan dalam pembahasan skripsi ini hanya membahas mengenai : “ Pengaruh Pelayanan dan Keamanan Penumpang Saat *Peak Season* di KM. Labobar Mengacu Pada Standar Operasional Prosedur PT. PELNI “. Alternatif untuk masalah diatas akan penulis bahas pada bab selanjutnya.

C. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan uraian sebelumnya yang membahas tentang optimalisasi pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar mengacu pada standar operasional prosedur PT. PELNI, maka penulis melakukan penelitian dan menemukan sejumlah permasalahan, antara lain :

1. Faktor apa yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar ?
2. Dampak apa saja yang terjadi akibat kurang optimalnya pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar ?
3. Bagaimana upaya untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar ?

D. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah peneliti buat, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui faktor apa yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar.
2. Mengetahui dampak apa yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar.
3. Mengetahui upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian yang berkaitan dengan pelayanan penumpang secara tidak langsung akan menemukan masalah yang berkaitan dengan pelayanan dan keamanan kapal. Oleh karena itu, melalui penelitian ini akan menemukan solusi dan mengidentifikasi masalah tersebut.

Diharapkan hasil penelitian akan bermanfaat bagi para *deck officer*, pembaca dan rekan para awak kapal yang menghadapi masalah yang serupa. Untuk dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mengoptimalkan pelayanan dan keamanan guna menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat akan jasa angkutan laut. Selain itu, skripsi ini memiliki manfaat yang lebih rinci diantaranya :

1. Manfaat teoritis

Untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman tentang optimalisasi pelayanan penumpang bagi adik tingkat sebelum

melakukan praktik laut atau para perwira kapal sebagai referensi tentang pengetahuan tentang penunjang operasional kapal, terutama tentang optimalisasi pelayanan penumpang dan alasan serta konsekuensi dari masalah yang terjadi pada optimalisasi pelayanan penumpang.

2. Manfaat praktis

a. Bagi *Crew Deck* di kapal

Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat bagi perwira kapal dan seluruh anak buah kapal lainnya yang memberikan pelayanan penumpang.

b. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi perusahaan pelayaran untuk membuat kebijakan-kebijakan baru untuk manajemen perawatan dan menerapkan pola atau sistem yang sama untuk mengatasi masalah yang sama di kapal.

c. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil dari penelitian ini para taruna menjadi berkualitas dan memudahkan para taruna serta perwira siswa yang sedang menempuh masa Pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang sebagai referensi dan sumber bacaan untuk belajar.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Dalam penulisan deskripsi, penulis mengambil data dari berbagai buku referensi serta artikel di Jurnal Nasional. Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi teori yang berkaitan dengan judul skripsi “Optimalisasi Pelayanan Penumpang Saat *Peak Season* di KM. LABOBAR Mengacu Pada Standar Operasional Prosedur PT. PELNI”. Pembuatan deskripsi ini dalam sebuah penelitian menjadi hal yang penting karena deskripsi teori menjadi pondasi dalam penelitian ini.

1. Optimalisasi

Menurut (Nurrohman, 2019), optimalisasi adalah upaya untuk meningkatkan kinerja unit kerja atau pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum guna memperoleh kepuasan dan keberhasilan dalam melakukan kegiatan tersebut.

Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. (Rahmawan, 2019). Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses, cara dan perbuatan dalam melaksanakan program yang telah direncanakan dengan terencana untuk mencapai tujuan/target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal.

2. Pelayanan

Menurut Groonros (2019) pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas tidak kasat mata yang biasa (tidak dapat diraba) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Karena pada dasarnya pelayanan ini merupakan kumpulan kegiatan maka disebutlah sebagai proses.

Pelayanan juga mencakup keseluruhan kehidupan masyarakat yang bersifat menyeluruh dan berlangsung secara teratur dan berlanjut secara terus-menerus. Pelayanan dijelaskan dalam PM.No. 178 pasal 1 tahun 2015 bahwa standar pelayanan adalah tolak 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

Berdasarkan keputusan Dirjen Hubla (Direktur Jenderal Perhubungan Laut) nomor : AP.005/3/13/DPRL/94 yang mengatur tentang persyaratan minimal konstruksi kapal untuk pelayanan penumpang yaitu:

- a. Luas ruangan : lantai tempat tidur penumpang mewakili kurang lebih 60% dari total luas ruangan.
- b. Kapasitas Penumpang

1) Penumpang geladak tertutup

- a) Tinggi tenda atau atap minimal 1,90 m.
- b) Luas lantai untuk kursi atau bangku individu 0,30 hingga 0,65 m².

2) Penumpang kamar:

- a) Klas I A : 2 tempat tidur dengan kamar mandi di dalam
- b) Klas I B : 4 tempat tidur dengan kamar mandi di dalam.
- c) Klas II A : 6 tempat tidur dengan kamar mandi di luar.
- d) Klas II B : 8 tempat tidur dengan kamar mandi di luar.

3) Lorong penumpang

- a) Jarak minimal 0,80 m antara 100 penumpang
- b) Jarak minimal 1,00 m antara 100 penumpang
- c) Sudut kemiringan tangga penumpang antar geladak tidak lebih dari 45°.

3. Penumpang

Penumpang adalah seseorang yang menggunakan jasa transportasi. Namun, penumpang tidak termasuk awak yang mengoperasikan dan melayani transportasi tersebut. Penumpang dijelaskan dalam PM.No.115 pasal 1 tahun 2016 adalah semua orang selain Nahkoda dan awak kapal atau orang lain yang bekerja atau melakukan kegiatan dinas diatas kapal dalam kapasitasnya yang berkaitan dengan kepentingan kapal termasuk anak berumur kurang dari

satu tahun. Secara umum penumpang dapat dikategorikan menjadi tiga yaitu:

a. Penumpang biasa

Merupakan penumpang yang mendapatkan pelayanan dari pihak penyedia jasa sesuai dengan harga tiket yang dibeli, tidak mendapatkan perbedaan dalam hal pelayanan dengan penumpang lain dalam kelas yang sama.

b. *Special Passanger*

Penumpang dapat dikatakan sebagai *special passanger* atau penumpang khusus karena kondisi mental, status sosial ekonomi, kedudukan atau jabatannya.

c. Penumpang Bermasalah

Penumpang dikatakan bermasalah ialah mereka yang memiliki masalah dengan dokumen perjalanan. Baik itu dokumen pribadi maupun tiket.

4. *Peak season*

Peak season adalah suatu musim dimana permintaan berada di titik paling tinggi. Butler (2018) mengungkapkan bahwa *seasonality* (musiman) adalah terjadinya ketidakseimbangan secara sementara dalam fenomena pariwisata, yang dapat dibagi menjadi menjadi *peak season* (atau *high season*) dan *low season*. Adapun aturan deviasi penumpang dalam angkutan penyeberangan diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 104 Tahun 2017

yaitu tentang penambahan jumlah maksimal penumpang diatas kapal selama masa *peak season*.

Peak season sendiri biasanya terjadi pada bulan Desember dan bulan Januari setiap tahunnya. Dimulai sekitar tanggal 20 Desember, saat hari libur natal dan tahun baru hingga 10 Januari. Pada musim ini biasanya akan terjadi lonjakan penumpang karena banyak orang yang memutuskan untuk berlibur yang menyebabkan kepadatan dan keramaian.

5. *Standard Operating Procedure* (SOP)

Menurut Rafi Razzaq Putra (2019), standar operasional prosedur (SOP) adalah serangkaian langkah yang harus diikuti untuk menyelesaikan tugas rutin dengan efisiensi, efektivitas, konsistensi, dan keamanan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memastikan pemenuhan standar yang berlaku, serta menjaga konsistensi dan kepatuhan organisasi terhadap peraturan industri dan standar bisnis. SOP harus diikuti secara konsisten setiap saat. Kebijakan, proses dan standar yang diperlukan agar organisasi berhasil diberikan oleh SOP.

Mereka dapat membantu bisnis dengan mengurangi kesalahan, menciptakan lingkungan kerja yang aman, meningkatkan produktivitas dan membuat pedoman untuk menyelesaikan masalah dengan mengatasi hambatan. Setiap organisasi bisnis memiliki cara dan mekanisme unik untuk menjalankan operasinya. Secara manual, pola dan mekanisme

itu, bersama dengan instruksi dan *Standart Operating Procedure* (SOP).

Standar operasional prosedur (SOP) pemberian pelayanan penumpang di atas kapal KM. LABOBAR sudah diatur dalam Surat Keputusan Direksi Nomor: 07.30/01/SK/HKO.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Embarkasi Debarkasi Dalam Rangka Penerapan *New Normal Life* di PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PERSERO). Dalam SOP ini sudah dijelaskan mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota dalam proses embarkasi debarkasi dan pemberian pelayanan pada penumpang. Petugas kru kapal yang terlibat dalam embarkasi debarkasi wajib menaati dan menjalankan segala aturan sesuai dengan prosedur dan protocol kesehatan yang berlaku dalam rangka *New Normal Life* dan juga mengawasi serta menjamin terlaksananya proses layanan embarkasi debarkasi di atas kapal sesuai prosedur penerapan *New Normal Life*.

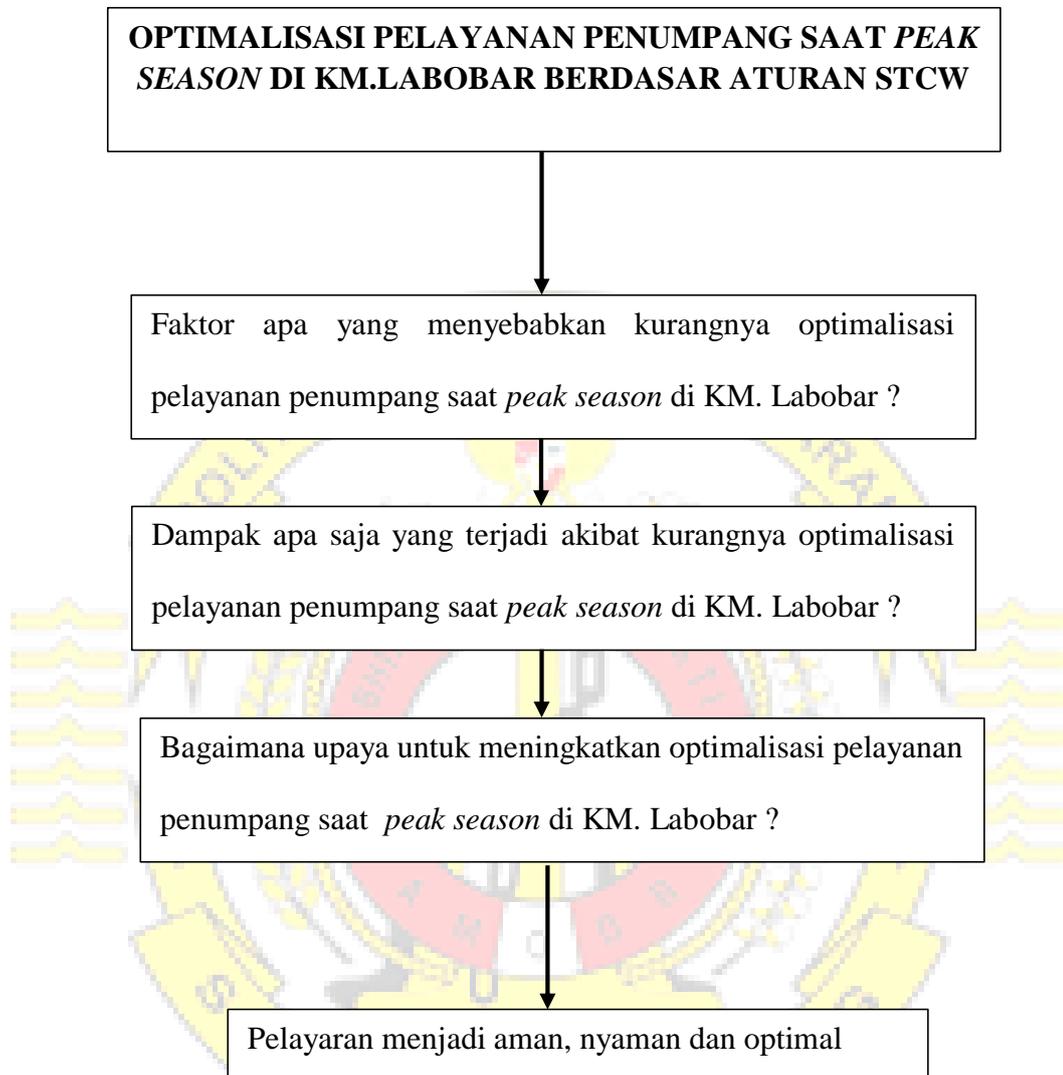
6. Keamanan dan Keselamatan

Peraturan SOLAS 1974 adalah undang-undang utama yang mengatur keselamatan dilaut. Karena banyaknya kecelakaan kapal yang menelan korban di seluruh dunia yang meningkat sejak tahun 1914, maka usaha untuk meningkatkan keselamatan di laut dimulai. Pada awalnya, mereka berkonsentrasi pada peraturan kelengkapan navigasi, kekedapan dinding penyekat, dan peralatan komunikasi. Setelah itu, mereka beralih ke konstruksi kapal dan peralatan lainnya.

Menurut UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pasal 1 butir 32 mendefinisikan keselamatan dan keamanan pelayaran sebagai keadaan kapal memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan yang berkaitan dengan angkutan di laut, pelabuhan, dan maritim. Pasal 1 butir 33 mendefinisikan kelaiklautan kapal sebagai kondisi kapal yang memenuhi persyaratan keselamatan kapal, pencegahan pencemaran perairan yang disebabkan kapal, pengawakan, garis muat, pemuatan, serta kesejahteraan awak kapal.

Faktanya, sebagian besar kecelakaan laut disebabkan oleh kesalahan manusia. Untuk memastikan keselamatan pelayaran dan memudahkan lalu lintas kapal di laut, setiap kapal harus memiliki awak kapal yang sesuai untuk melaksanakan tugasnya di atas kapal sesuai dengan jabatan, besaran susunan, dan daerah pelayaran. Menurut Undang-Undang Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008, Pasal 1 butir 40: awak kapal adalah orang yang bekerja di atas kapal atau diperlakukan oleh pemilik atau owner kapal untuk melaksanakan tugas di kapal sesuai dengan jabatannya.

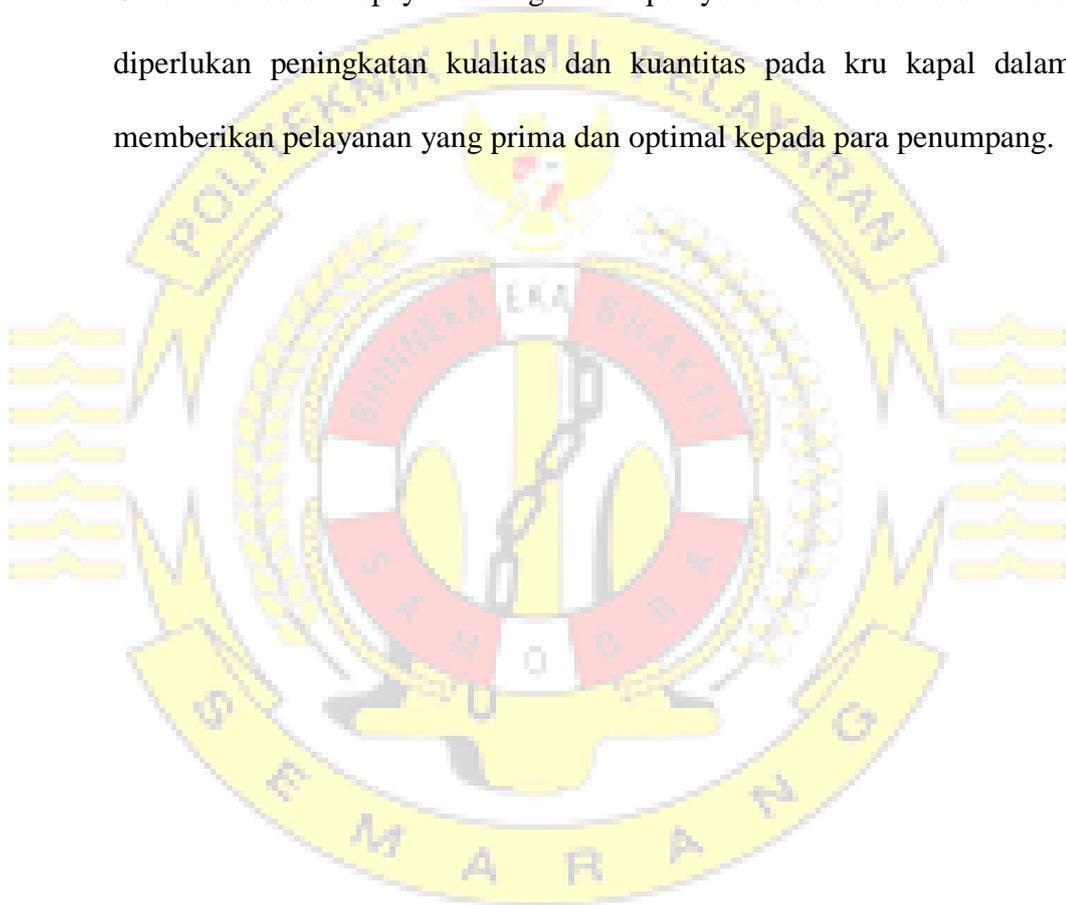
B. KERANGKA PIKIRAN



Tabel 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka pikir ini dibuat untuk mempermudah pembahasan laporan penelitian. Kerangka pikir ini mencakup kurang optimalnya pelayanan penumpang saat peak season di KM. LABOBAR Pembahasan materi tidak terlepas dari perumusan masalah dan batasan masalah yang telah dijelaskan

dalam bab sebelumnya. Diantaranya termasuk mengenai tidak optimalnya pelayanan dan keamanan yang disebabkan oleh peningkatan jumlah penumpang saat *peak season* yang berdampak pada keamanan dan kenyamanan penumpang karena keterbatasan kuantitas kru kapal dibandingkan dengan kuantitas penumpang yang naik saat *peak season*. Untuk itu dalam upaya meningkatkan pelayanan dan keamanan maka diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas pada kru kapal dalam memberikan pelayanan yang prima dan optimal kepada para penumpang.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan penumpang saat *peak season*. Dampak yang diakibatkan serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar, dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa :

1. Faktor utama penyebab kurang optimalnya pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar adalah kurangnya personil keamanan selama pelayaran, lonjakan jumlah penumpang dibandingkan hari biasanya, dan kurangnya CCTV di dek penumpang serta kelelahan kru kapal dikarenakan banyaknya pelabuhan yang disinggahi selama masa *peak season*.
2. Dampak yang diakibatkan oleh kurang optimalnya pelayanan penumpang saat *peak season* adalah menyebabkan terjadinya tindak kejahatan seperti pencurian dan pencopetan, tidak sesuaiinya seat dan nomor tiket penumpang, dan pemantauan kondisi dek penumpang tidak dapat maksimal, serta tidak optimalnya pelayanan oleh kru kapal.
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penumpang saat *peak season* adalah dengan meminta tambahan anggota keamanan, mengecek kembali kesesuaian nomor seat dan tiket, meminta tambahan CCTV, dan mengadakan safety meeting terkait SOP pelayanan PT. PELNI.

B. Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan oleh peneliti selama melaksanakan penelitian, yaitu :

1. Penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu dan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini berfokus pada kurangnya optimalisasi pelayanan selama *peak season* di KM. Labobar.
2. Penelitian dilakukan selama praktik laut selama kurang lebih dua belas bulan satu hari di KM. Labobar. Sumber penelitian lainnya adalah buku dan penelitian terdahulu.
3. Fokus penelitian ini hanya pada faktor, dan, dan upaya tentang kurangnya optimalisasi pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar saja.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kurang optimalnya pelayanan penumpang saat *peak season* di KM. Labobar maka peneliti memberi saran agar kejadian serupa tidak lagi terjadi di masa depan, yaitu:

1. Untuk menghindari kurangnya optimalisasi pelayanan penumpang selama *peak season* seluruh kru kapal yang bertugas wajib mematuhi dan menjalankan standar operasional prosedur milik PT. PELNI.
2. Untuk mendukung pelayanan penumpang yang optimal seharusnya pihak perusahaan juga memberikan perhatian lebih kepada kru kapal agar tidak

terjadi kelelahan dalam bertugas dan mengecek fasilitas kapal agar tidak adanya laporan dari penumpang.

3. Perlu adanya praktik langsung mengenai tata cara pelayanan terhadap penumpang ketika diadakan *Safety Meeting* secara rutin selama pelayaran oleh Nakhoda kapal agar seluruh kru kapal selalu mengikuti SOP PT.PELNI.



DAFTAR PUSTAKA

Ardhyantama, V., Ananda, R. A., & Sugiyono, S., 2022. Pengembangan Media Booklet untuk Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Materi Segi Banyak. Faktor: *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 9(3), 254-264.

Fadhilah, Nur Ahmad, et al. "Optimalisasi Umkm Dalam Pemanfaatan Teknologi Digital Di masa Pandemi Covid-19 di lingkungan Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi." *Devosi 2.2* (2021): 26-30.

Juansyah, Megandhi Renova. Pengaruh Penerapan Prosedur Kerja (Sop) Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Indonesia Comnets Plus Sbu Regional Jawa Barat. Diss. Universitas Komputer Indonesia, 2022.

Joko, S. P. 2021. Peran Komunikasi Organisasi Partai Dalam Membangun Komunikasi Internal Provinsi Riau. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kristin Yulianti Putri Iye, I., 2017. Dalam Pelaksanaan Pembangunan Desa (Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di Desa Pandowoharjo, Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman DIY).

Ndori, A., Widiyantoro, M., Subardi, A., 2020. Pengaruh Kerusakan *Jack Hydraulic* Terhadap Proses Bongkar Muat di MV. Sri Wandari Indah. *Dinamika Bahari*, 11, 45-52.

Nurrahman, Agung, Sabaruddin Sabaruddin, and Rofingatun Nur Laila Salma. "Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen." *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP dan KP)* (2019): 112-130.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara BAB I PASAL 1 : 6 (4)

**Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 115 Tahun 2016 Tentang Tata
Cara Pengangkutan Diatas Kapal BAB I PASAL 1 : 10 (4)**

Purnia, Dini Silvi, et al. "Penentuan Prioritas Perencanaan Pembangunan Daerah Menggunakan Metode Promethee (Studi Kasus BAPPEDA Ciamis)." *IJCIT (Indonesian J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 5, no. 2, pp. 187–197 (2020).

Shenurti, Elloni, Rini Ratnaningsih, and Kus Tri Andyarini. "Pengaruh Lingkungan, Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dimediasi Oleh Motivasi Kerja." *Jurnal Inovasi Akuntansi dan Keuangan* 6.1 (2024).

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sumiharyati, S., & Arikunto, S., 2019. Evaluasi program in-service training guru SMK di BLPT Yogyakarta. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 7(2), 160-173.

Syam, M., & Sunusi, S., 2023. Implikasi Pengawasan Muatan Terhadap Stabilitas Kapal Penumpang di KM. Madani Nusantara. *Ocean Engineering: Jurnal Ilmu Teknik dan Teknologi Maritim*, 2(2), 1-12.

Wijaya, H., 2020. Analisis data kualitatif teori konsep dalam penelitian pendidikan. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Zagoto, M. M., Yarni, N., & Dakhi, O., 2019. Perbedaan individu dari gaya belajarnya serta implikasinya dalam pembelajaran. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 2(2), 259-265.

Zainal Amsah., 2012. Analisis Penyebab Keterlambatan Penerbangan Pesawat Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto

Yogyakarta Periode Maret–Mei 2018 (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).

Zulfirman, R., 2022. Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, 3(2), 147-153.



LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1

Transkrip Wawancara dengan Nakhoda KM. Labobar



PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO)

KM. LABOBAR

DATA HASIL WAWANCARA

Responden I

Jabatan : Nakhoda

Waktu : 5 Mei 2023

Tempat : KM. Labobar

1. Selamat siang Capt, Ijin bertanya Capt. Apakah yang menyebabkan kurangnya optimalisasi pelayanan penumpang selama *peak season* di KM. Labobar ini ?

Jawab :

Peak season ini kan waktu dimana jumlah penumpang akan mengalami lonjakan yang banyak, terutama di daerah timur ini banyak yang akan pulang ke desa mereka untuk perayaan Natal, jadi yang membuat pelayanan saat peak season ini menjadi kurang optimal karena faktor manusia di atas kapal.

2. Ijin capt faktor manusia yang dimaksud bagaimana capt?

Jawab:

Kru kapal kita ini masih kurang kesadaran untuk memberi pelayanan yang sesuai dengan SOP jadinya tidak terbentuk pelayanan penumpang yang optimal. Faktor lain karena jumlah personil keamanan kapal juga kurang untuk menjaga keamanan selama peak season, mengingat jumlah penumpang saat peak season mengalami lonjakan yang cukup banyak.

3. Lalu dampak apa yang terjadi jika pelayanan penumpang di atas kapal KM.Labobar tidak optimal Capt?

Jawab:

Sudah jelas kalau petugas keamanan kurang akan sering terjadi kejahatan, pencurian, pencopetan juga keributan.

4. Bagaimana upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penumpang saat peak season di KM. Labobar Capt?

Jawab :

Cara pertama kita mengadakan Safety Meeting secara rutin utamanya saat akan menghadapi situasi peak season seperti ini, disana nantinya saya akan menenkankan kepada seluruh kru kapal agar menyiapkan pelayanan yang terbaik bagi penumpang. Bukan hanya itu saya juga akan meminta bantuan personil keamanan untuk membantu menjaga keamanan di atas kapal selama masa peak season.

5. Baik terimakasih banyak atas penjelasannya Capt, selamat siang

Jawab: iya sama-sama det.



Lampiran 2

Transkrip Wawancara dengan Mualim 1 KM. Labobar

**PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO)****KM. LABOBAR**

DATA HASIL WAWANCARA

Responden II

Jabatan : Mualim I (Chief Officer)

Waktu : 2 Februari 2023

Tempat : KM. Labobar

Daftar pertanyaan

1. Selamat pagi Chief, Ijin bertanya Chief. Apakah yang menyebabkan kurangnya optimalisasi pelayanan penumpang selama peak season di KM. Labobar ini ?

Jawab :

Di masa peak season ini terjadi lonjakan penumpang yang cukup signifikan yang membuat pelayanan kepada penumpang menjadi kurang optimal, kemudian hal lain dikarenakan kurangnya CCTV di dek akomodasi penumpang sehingga tidak bisa memantau seluruh pergerakan di dek penumpang. Karena jika hanya mengandalkan personel keamanan yang bertugas maka akan kurang optimal untuk memantau dalam 24 jam.

2. Lalu dampak apa yang terjadi jika pelayanan penumpang di atas kapal KM.Laboobar tidak optimal Chief?

Jawab:

Jika terjadi lonjakan penumpang yang signifikan maka akan menyebabkan ruangan akomodasi semakin berkurang karena batas maksimum yang sudah sesuai di ship particular hanya mencapai 4000an penumpang. Walaupun ada penambahan aturan deviasi tapi banyak penumpang yang tidak duduk di seatnya masing-masing sehingga kita tetap kekurangan ruangan untuk penumpang.

3. Bagaimana upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penumpang saat peak season di KM. Labobar Chief?

Jawab :

Pertama saya akan meminta tim embarkasi-debarkasi agar melakukan pengecekan kepada setiap penumpang yang naik ke atas kapal dan dipastikan semuanya memiliki tiket dan menempati seat sesuai nomor tiket, kemudian untuk mengatasi masalah alat pemantau kamanan atau CCTV maka saya akan meminta bantuan tambahin CCTV kepada pihak perusahaan.

4. Baik terimakasih banyak atas penjelasannya Chief, selamat pagi.

Jawab: iya sama-sama det.



Lampiran 3

Transkrip Wawancara dengan Mualim 2 KM. Labobar

**PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO)****KM. LABOBAR**

DATA HASIL WAWANCARA

Responden III

Jabatan : Mualim II

Waktu : 19 Februari 2023

Tempat : KM. Labobar

Daftar pertanyaan

1. Ijin Second apakah yang menyebabkan kurangnya optimalisasi pelayanan penumpang selama peak season di KM. Labobar ini ?

Jawab :

Menurut saya faktor utamanya karena kelelahan yang dirasakan kru kapal maka menyebabkan tingkat kefokusannya menjadi berkurang. Hal ini terjadi selama peak season ada banyak pelabuhan yang dikunjungi KM.Labobar bahkan dalam waktu 1x24 jam kita bisa sandar di 2 sampai 3 pelabuhan yang berbeda.

2. Lalu dampak apa yang terjadi jika pelayanan penumpang di atas kapal KM.Labobar tidak optimal Second?

Jawab:

Pastinya kru kapal menjadi tidak optimal dalam memberikan pelayanan pada penumpang karena faktor kelelahan itu.

3. Bagaimana upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan penumpang saat peak season di KM. Labobar Second?

Jawab :

Salah satu jalan keluarnya dengan membagi jadwal dinas jaga seluruh kru dan tanggung jawabnya masing-masing agar tidak terjadi kelelahan.

4. Baik terimakasih banyak atas penjelasannya Second.

Jawab: iya sama-sama dek.

Lampiran 4
SOP PT.PELNI I

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI DALAM RANGKA PENERAPAN <i>NEW NORMAL LIFE</i> DI PT. PELNI (PERSERO)	Document No. : 1 Page No. : 16 Versi : 1/2020
---	--	--

4. PELAYANAN EMBARKASI PENUMPANG DI ATAS KAPAL PT. PELNI (PERSERO)

- a. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) harus dalam kondisi sehat dan tidak memiliki gejala terpapar COVID-19;
- b. Setiap Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) wajib menggunakan APD Level 3 Lengkap (Baju Hazmat, Sepatu, Pelindung Wajah, Masker, dan Sarung Tangan) pada saat melakukan pelayanan;
- c. Setiap Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku;
- d. Setiap penumpang wajib dilakukan pemeriksaan sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku;
- e. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) mengarahkan penumpang untuk mencuci tangan;
- f. Setelah penumpang memasuki area kapal, Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) bersiap di pos jaga masing-masing di setiap *deck* untuk menerima dan mengarahkan penumpang sesuai dengan nomor *seat* dan *deck* yang tertera dalam tiket/*boarding pass*;
- g. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) berkoordinasi dengan Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) untuk memastikan bahwa penumpang telah menempati *seat*-nya dimulai dari *deck* terendah dan dilanjutkan embarkasi penumpang untuk *deck* selanjutnya;
- h. Setiap penumpang wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku pada saat berada di atas kapal.

Lampiran 4
SOP PT.PELNI II

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI DALAM RANGKA PENERAPAN <i>NEW NORMAL LIFE</i> DI PT. PELNI (PERSERO)	Document No : 1 Page No : 17 Versi : 1/2020
---	--	--

B. PELAYANAN DEBARKASI

1. PELAYANAN DEBARKASI PENUMPANG DI ATAS KAPAL PT PELNI (PERSERO)

- a. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) dan Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang harus dalam kondisi sehat dan tidak memiliki gejala terpapar COVID-19;
- b. Setiap Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) dan Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) wajib menggunakan APD Level 3 Lengkap (Baju Hazmat, Sepatu, Pelindung Wajah, Masker, dan Sarung Tangan) pada saat melakukan pelayanan;
- c. Setiap penumpang yang akan turun dari Kapal PT. PELNI (Persero) wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku;
- d. Pada saat 1 (satu) jam sebelum kapal sandar, Pihak Kapal PT. PELNI (Persero) mengumumkan kepada seluruh penumpang rencana jam tiba kapal di pelabuhan tujuan dan mengarahkan penumpang yang tujuannya telah berakhir agar turun dari atas kapal melalui tangga-tangga yang telah disediakan;
- e. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) wajib menempati pos jaga masing - masing paling lambat 15 (lima belas) menit sebelum kapal sandar untuk melayani penumpang turun dari atas kapal dengan berpakaian dinas sesuai ketentuan perusahaan;
- f. Saat kapal tiba/sandar di pelabuhan, Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) berkoordinasi dengan Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) untuk menyiapkan tangga turun/garbarata dan selanjutnya mengarahkan penumpang bahwa Debarkasi akan dilaksanakan sesuai *deck*;
- g. Pihak Kapal PT. PELNI (Persero) memberitahukan kepada penumpang lanjutan dan Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) mengenai jam keberangkatan kapal dan mengumumkannya kepada penumpang yang akan turun atau transit dari kapal agar membawa tiket dan kartu identitasnya masing - masing;
- h. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) bersiap di pintu Debarkasi Kapal, Kantor Informasi 5, Kantor Informasi 6 dan di setiap Deck untuk mengarahkan penumpang turun sesuai dengan *deck*;

Lampiran 4
SOP PT.PELNI III

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI DALAM RANGKA PENERAPAN <i>NEW NORMAL LIFE</i> DI PT. PELNI (PERSERO)	Document No : 1 Page No : 18 Versi : I/2020
---	--	--

- i. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal mengarahkan penumpang yang akan turun untuk berbaris rapi, tertib, dan menjaga *physical distancing*;
- j. Penumpang Kabin Kelas (Non-Ekonomi) diberikan prioritas untuk Debarkasi terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan penumpang ekonomi sesuai *deck* dimulai dari *deck* 4,3,2,5, dan 6 dengan tertib dan teratur (kapal tipe 1000 dan 500 menyesuaikan dengan posisi tangga Embarkasi/Debarkasi).
- k. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal wajib membantu dan memberi akses untuk penumpang prioritas yang turun dari atas kapal.

2. PELAYANAN DEBARKASI PENUMPANG DARI ATAS KAPAL PT PELNI (PERSERO) MENUJU DERMAGA

- a. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) dan Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) harus dalam kondisi sehat dan tidak memiliki gejala terpapar COVID-19;
- b. Setiap Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) dan Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT PELNI (Persero) wajib menggunakan APD Level 3 Lengkap (Baju Hazmat, Sepatu, Pelindung Wajah, Masker, dan Sarung Tangan) pada saat melakukan pelayanan;
- c. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) bersama dengan Petugas Terminal Penumpang (*Port Security*) menyiapkan tangga darat/garbarata dan berkoordinasi dengan Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) untuk memastikan tangga darat/garbarata telah terpasang dengan baik dan aman;
- d. Setelah tangga/garbarata terpasang dengan baik dan aman, Anggota Tim Embarkasi -Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) mengarahkan penumpang turun melalui tangga-tangga yang telah disediakan dengan berbaris rapi, tertib, dan menjaga *physical distancing* atau dengan jarak aman minimal 2 (dua) anak tangga;
- e. Penumpang yang telah turun dari kapal diarahkan oleh Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT PELNI (Persero) untuk dilakukan pemeriksaan sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku;
- f. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) mengarahkan penumpang untuk mencuci tangan sebelum menuju pintu keluar;

Lampiran 4
SOP PT.PELNI IV

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI DALAM RANGKA PENERAPAN <i>NEW NORMAL LIFE</i> DI PT. PELNI (PERSERO)	Document No : 1 Page No : 19 Versi : 1/2020
---	--	--

- g. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) mengarahkan penumpang menuju akses pintu keluar atau jalur keluar penumpang yang telah ditentukan;
- h. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT PELNI (Persero) wajib membantu dan memberi akses untuk penumpang prioritas dari dermaga menuju pintu keluar;
- i. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT PELNI (Persero) dibantu oleh Petugas Terminal Penumpang (*Port Security*) memandu, mengatur kelancaran dan ketertiban selama proses debarkasi penumpang;

C. PELAYANAN PENUMPANG PRIORITAS

1. Penumpang prioritas wajib mendapatkan akses diutamakan pada saat Embarkasi dan Debarkasi penumpang;
2. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT PELNI (Persero) berkoordinasi dengan Petugas Terminal Penumpang (*Port Security*) dalam hal penanganan khusus untuk penumpang sakit di dalam terminal pada saat menunggu kapal sandar;
3. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT PELNI (Persero) berkoordinasi dengan Pihak Kapal PT PELNI (Persero) atau Dokter Kapal untuk penempatan maupun penanganan penumpang sakit selama di atas kapal.

D. MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI

1. Evaluasi terhadap kinerja mitra kerja (petugas DCS dan Embarkasi Debarkasi Cabang) sesuai dengan kontrak kerja yang telah disepakati;
2. Melakukan tinjauan langsung ke lapangan dan berkoordinasi dengan cabang untuk mengirimkan foto/video atas pelaksanaan kegiatan pelayanan embarkasi dan debarkasi.

Lampiran 5
Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Mualim II KM. Labobar
19 Maret 2023



Wawancara dengan Nakhoda KM. Labobar
22 Mei 202

Lampiran 6
Dokumentasi Kru Kapal KM. Labobar



Dokumentasi saat kru KM. Labobar melaksanakan makan bersama



Dokumentasi saat kru KM. Labobar berkumpul di anjungan

Lampiran 7
Dokumentasi Lonjakan Penumpang



Lampiran 8

Emplooi KM. Labobar Voyage 23.2022 I

VOYAGE 23.2022

NO	PELABUHAN	ETA			ETD		
		Hari	Tanggal	Jam	Hari	Tanggal	Jam
1	Surabaya	OMISI					
2	Balikpapan	OMISI					
3	Pantoloan	OMISI					
4	Bitung	Minggu	11-Dec-22	04:00	Minggu	11-Dec-22	23:00
5	Ternate	Senin	12-Dec-22	08:00	Senin	12-Dec-22	10:00
6	Sorong	Selasa	13-Dec-22	05:00	Selasa	13-Dec-22	08:00
7	Manokwari	Selasa	13-Dec-22	20:00	Selasa	13-Dec-22	23:00
8	Nabire	Rabu	14-Dec-22	09:00	Rabu	14-Dec-22	11:00
9	Serui	Rabu	14-Dec-22	17:00	Rabu	14-Dec-22	19:00
10	Biak	Kamis	15-Dec-22	03:00	Kamis	15-Dec-22	05:00

1

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)

Head Office : Jl. Gajah Mada No. 14 Jakarta Pusat, 10130 DKI Jakarta, Indonesia

Telp : 021-21887000 | Fax : 021-43854130 | Email : infopelni162@pelni.co.id
Call Center : 021-162 | www.pelni.co.id

AKHLAK
AMANAH KOMPETEN MAHAHONDI
LOYAL AKUNTIF BOLA-KARIBU



NO	PELABUHAN	ETA			ETD		
		Hari	Tanggal	Jam	Hari	Tanggal	Jam
11	Jayapura	Jum'at	16-Dec-22	00:01	Jum'at	16-Dec-22	05:00
12	Biak	Sabtu	17-Dec-22	00:01	Sabtu	17-Dec-22	02:00
13	Serui	Sabtu	17-Dec-22	10:00	Sabtu	17-Dec-22	12:00
14	Nabire	Sabtu	17-Dec-22	18:00	Sabtu	17-Dec-22	21:00
15	Serui	Minggu	18-Dec-22	03:00	Minggu	18-Dec-22	05:00
16	Biak	Minggu	18-Dec-22	13:00	Minggu	18-Dec-22	15:00
17	Jayapura	Senin	19-Dec-22	10:00	Senin	19-Dec-22	15:00
18	Biak	Selasa	20-Dec-22	10:00	Selasa	20-Dec-22	12:00
19	Serui	Selasa	20-Dec-22	20:00	Selasa	20-Dec-22	22:00
20	Nabire	Rabu	21-Dec-22	04:00	Rabu	21-Dec-22	07:00
21	Manokwari	Rabu	21-Dec-22	17:00	Rabu	21-Dec-22	19:00
22	Sorong	Kamis	22-Dec-22	07:00	Kamis	22-Dec-22	11:00
23	Ternate	Jum'at	23-Dec-22	06:00	Jum'at	23-Dec-22	08:00
24	Bitung	Jum'at	23-Dec-22	16:00	Jum'at	23-Dec-22	19:00
25	Pantoloan	Sabtu	24-Dec-22	23:00	Minggu	25-Dec-22	01:00
26	Balikpapan	Minggu	25-Dec-22	13:00	Minggu	25-Dec-22	16:00
27	Surabaya	Senin	26-Dec-22	20:00			

VOYAGE 01.2023

NO	PELABUHAN	ETA			ETD		
		Hari	Tanggal	Jam	Hari	Tanggal	Jam
1	Surabaya	Senin	26-Dec-22	20:00	Selasa	27-Dec-22	17:00
2	Balikpapan	Kamis	29-Dec-22	00:01	Kamis	29-Dec-22	02:00
3	Pantoloan	Kamis	29-Dec-22	14:00	Kamis	29-Dec-22	16:00
4	Bitung	Jum'at	30-Dec-22	20:00	Jum'at	30-Dec-22	23:00
5	Ternate	Sabtu	31-Dec-22	08:00	Sabtu	31-Dec-22	10:00
6	Sorong	Minggu	1-Jan-23	05:00	Minggu	1-Jan-23	08:00
7	Manokwari	Minggu	1-Jan-23	20:00	Minggu	1-Jan-23	23:00
8	Nabire	Senin	2-Jan-23	09:00	Senin	2-Jan-23	11:00
9	Serui	Senin	2-Jan-23	17:00	Senin	2-Jan-23	19:00
10	Biak	Selasa	3-Jan-23	03:00	Selasa	3-Jan-23	05:00
11	Jayapura	Rabu	4-Jan-23	00:01	Rabu	4-Jan-23	04:00
12	Biak	Rabu	4-Jan-23	23:00	Kamis	5-Jan-23	01:00
13	Serui	Kamis	5-Jan-23	09:00	Kamis	5-Jan-23	11:00
14	Nabire	Kamis	5-Jan-23	17:00	Kamis	5-Jan-23	19:00
15	Manokwari	Jum'at	6-Jan-23	05:00	Jum'at	6-Jan-23	07:00
16	Sorong	Jum'at	6-Jan-23	19:00	Jum'at	6-Jan-23	22:00

Lampiran 8

Emplooi KM. Labobar Voyage 23.2022 II

VOYAGE 01.2023

NO	PELABUHAN	ETA			ETD		
		Hari	Tanggal	Jam	Hari	Tanggal	Jam
1	Surabaya	Senin	26-Dec-22	20:00	Selasa	27-Dec-22	17:00
2	Balikpapan	Kamis	29-Dec-22	00:01	Kamis	29-Dec-22	02:00
3	Pantoloan	Kamis	29-Dec-22	14:00	Kamis	29-Dec-22	16:00
4	Bitung	Jum'at	30-Dec-22	20:00	Jum'at	30-Dec-22	23:00
5	Termate	Sabtu	31-Dec-22	08:00	Sabtu	31-Dec-22	10:00
6	Sorong	Minggu	1-Jan-23	05:00	Minggu	1-Jan-23	08:00
7	Manokwari	Minggu	1-Jan-23	20:00	Minggu	1-Jan-23	23:00
8	Nabire	Senin	2-Jan-23	09:00	Senin	2-Jan-23	11:00
9	Serui	Senin	2-Jan-23	17:00	Senin	2-Jan-23	19:00
10	Biak	Selasa	3-Jan-23	03:00	Selasa	3-Jan-23	05:00
11	Jayapura	Rabu	4-Jan-23	00:01	Rabu	4-Jan-23	04:00
12	Biak	Rabu	4-Jan-23	23:00	Kamis	5-Jan-23	01:00
13	Serui	Kamis	5-Jan-23	09:00	Kamis	5-Jan-23	11:00
14	Nabire	Kamis	5-Jan-23	17:00	Kamis	5-Jan-23	19:00
15	Manokwari	Jum'at	6-Jan-23	05:00	Jum'at	6-Jan-23	07:00
16	Sorong	Jum'at	6-Jan-23	19:00	Jum'at	6-Jan-23	22:00

2

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)

Head Office : Jl. Gajah Mada No. 14 Jakarta Pusat, 10130 DKI Jakarta, Indonesia

Telp : 021-21887000 | Fax : 021-63854130 | Email : info@pelni162@pelni.co.id

Call Center : 021-162 | www.pelni.co.id

4/5

AKHLAK
 AMANAH KOMPETEN BERKHIDMAT
 LAYANAN ADAPTIF KOLABORATIF



PELAYARAN
 NASIONAL
 INDONESIA

NO	PELABUHAN	ETA			ETD		
		Hari	Tanggal	Jam	Hari	Tanggal	Jam
17	Termate	Sabtu	7-Jan-23	17:00	Sabtu	7-Jan-23	19:00
18	Bitung	Minggu	8-Jan-23	03:00	Minggu	8-Jan-23	06:00
19	Pantoloan	Senin	9-Jan-23	10:00	Senin	9-Jan-23	12:00
20	Balikpapan	Selasa	10-Jan-23	00:01	Selasa	10-Jan-23	02:00
21	Surabaya	Rabu	11-Jan-23	06:00			

Lampiran 11

Ship Particular KM. Labobar Tahun 2023

SHIP PARTICULAR KM. LABOBAR	
I. UMUM :	
1 NAMA KAPAL	: KM LABOBAR
2 NAMA PANGGILAN	: Y.H.K.N
3 TYPE KAPAL	: KAPAL PENUMPANG / PASSENGER SHIP
4 PELABUHAN PENDAFTARAN	: JAKARTA - INDONESIA
5 NOMOR PENDAFTARAN	: GT. 15.136 NO. 1571 / PST
6 PELETAKAN LUNAS / KEEL LAYING	: 19 MEI 2003 MEYER-WERIT GmbH/PAPENBURG-JERMAN
7 PENYERAHAN KAPAL / DELIVERY	: 26 JUNI 2004 EMDEN-JERMAN OLEH DUTA BESAR RI
8 DAERAH PELAYARAN	: SHORT INTERNASIONAL (N.C.V)
9 KLASIFIKASI / NATALICLASS	: BKI - A.1000 PASSENGER VESSEL SMO
10 I.M.D. NOMOR	: 9 2 8 1 5 4 2
II. DATA KAPAL :	
1 PANJANG KESELURUHAN (L.O.A)	: 146,50 METER
2 PANJANG ANTARA GARIS TEGAK (L.P)	: 135,03 METER
3 LEBAR (BREADT MOLDED)	: 23,40 METER
4 SARATMAKSIMUM KAPAL (SUMMER DROUGHT)	: 5,90 METER (SUMMER - C = 1800 MM FREE BOARD)
5 BOBOT MATI (D.W.T)	: 3.559 TONS
6 G.R.T (GROSS REGISTER TONAGE)	: 15.136 R.T
7 N.R.T (NET REGISTER TONAGE)	: 4.939 R.T
8 DISPLACEMENT	: 10.567 TONS
9 TINGGI SAMPAI DECK 3	: 8,20 METER
TINGGI SAMPAI DECK 4	: 10,60 METER
TINGGI SAMPAI DECK 5	: 13,40 METER
10 KECEPATAN (SERVICE SPEED)	: 22,35 KNOT
III. KAPASITAS PENUMPANG :	
1 PENUMPANG KELAS	: KELAS 1 A = 13 KABIN @ 2 ORANG = 26 ORANG. KELAS 1 B = 10 KABIN @ 4 ORANG = 40 ORANG.
2 SALON MAKAN KELAS 1	: 36 S E A T
3 SALON MAKAN KELAS 3 WISATA	: 82 S E A T
4 PENUMPANG KELAS EKONOMI	: 3.018 ORANG
SINGLE BED DECK 3	: 259 TEMPAT TIDUR
SINGLE BED DECK 4	: 592 TEMPAT TIDUR
SINGLE BED DECK 5	: 313 TEMPAT TIDUR
TOTAL	: 1.164 TEMPAT TIDUR
DOUBLE BED DECK 2	: 588 TEMPAT TIDUR
DOUBLE BED DECK 5	: 1.266 TEMPAT TIDUR
TOTAL	: 1.854 TEMPAT TIDUR
5 JUMLAH PENUMPANG	: 3.084 ORANG
6 KAPASITAS TEMPAT TIDUR ABK & CADANGAN	: 161 ORANG
DISPENSASI PENUMPANG 4.583 ORANG	
IV. PERMESINAN DAN PERLENGKAPANYA :	
1 MAIN ENGINE / MESIN INDUK	: 2 UNIT MEREK : MAK / CATERPILAR
TYPE	: 9M43 / SERI 65213 DAN 65214
DAYA MESIN	: 2 X 8400 KW / 2 X 11.424 HP
PUTARAN MESIN	: 600 RPM
PEMAKAIAN BAHAN BAKAR MAKSIMUM	: 188 GRAMS / KW / HOUR
ACTUAL	: ± 182,5 GRAM / KW / HOUR
TENAGA DORONG	: CONTROLABLE PITH PROPELLER
JUMLAH DALUJ / DIAMETER / PUTARAN	: 4/4200 MM / 174 RPM
2 MESIN BANTU UTAMA DAN GENERATOR	: 4 UNIT MEREK MAK / CATERPILAR
TYPE	: 6M - 20
DAYA MESIN	: 4 X 1140 KW / 4 X 1550 HP
PUTARAN MESIN	: 1.000 RPM
PEMAKAIAN BAHAN BAKAR MAKSIMUM	: 199,8 GRAMS / KW / HOUR
ACTUAL	: ± 195 GRAMS / KW / HOUR
TENAGA GENERATOR	: 1.350 KVA, 400 VOLT DAN 50 HZ

NAKHODA

CAPT. SUMARIO PUJO H
NRP. 06004

Lampiran 12

Crew List KM. Labobar Tahun 2023 I



Nama Kapal : KM. LABOBAR L.O.A : 146.50 M
 Call Sign : Y H K N Isi Kotor : 15.136 RT
 Nakhoda : CAPT. SUMARJO PUJO H. Isi Bersih : 4.939 RT
 Pemilik/Agen : DITJENHUBLA / PT. PELNI Nomer IMO : 9281542

CREW LIST VOY. 02 TGL. 11 JANUARI 5/D 25 JANUARI 2023

NO	N A M A	NRP	SIL	JABATAN	UASAH / BST	B. PELAUT
1	Capt. Sumarjo Pujo H	06004	702	Nakhoda	6200036534N10316	F 132095
2	Rudiyanto way	05902	708	Mualim - I	6200031691N10215	E 130799
3	Resi Yudi Fajar Abrian	08782	872	Mualim - II Sr	6202006448N20319	G 012373
4	Yakop Ganessa	08677	688	Mualim - II Yr	6201458005N30116	F 177750
5	Faris Sulistya Putra	N14206	882	Mualim III Sr	6201395389N30316	F 318412
6	Bedi	08708	805	Mualim - III Yr	6201356450N30416	F 337078
7	Syamsul Arief	06529	499	Markonis - I	6200043341010708	F 018715
8	Mumad Ahyar	07040	657	P U K - I	6200418867010722	F 057191
9	M. Bahri Efendi	05627	888	P U K - II	6200129940010321	H 093038
10	Nurhadi	07373	500	P U K - III	6200404581010321	F 076761
11	K u s r o n o	06345	885	Jenang - I	6200418871010422	H 006154
12	Herman Susilo	07679	801	Perawat	6201109211010322	G 070375
13	Nono Winarno	06164	873	K.K.M	6200072838T10214	G 105908
14	Agus Sunarso	04821	677	Masinis - I Sr	6200002688T20116	F 303148
15	Lugman Khakim	08683	674	Masinis - I Yr	6201341677T20118	F 341102
16	Luthfi Galih Pratama	08462	690	Masinis - II	6200566866T30317	F 016119
17	Fajar Aris Setian	0 8653	889	Masinis - III Sr	6201460328S30520	F 274604
18	Pujirin	04562	631	Masinis - III Yr	6200071759T40219	G 136978
19	Suharto	07527	890	Masinis - IV Sr	6200081843T40215	G 086360
20	Abdul Latif	06326	814	Masinis - IV Jr	6200091722T40217	E 157431
21	Budi Santoso	05641	678	A. Listrik - I	6200083434T40214	G 070324
22	Supriyatno	05311	891	A. Listrik - II	6200261807440218	F 161802
23	Marudi	04817	701	Juru Motor	6200402273T50121	E 068374
24	Ngatiman	05389	819	Juru Motor	6200027518S50517	G 027158
25	Sandi Sujono	05414	716	Juru Motor	6200091724S50516	E 095768
26	Hasanudin Saleh	05144	816	Serang	6201030747N60303	F 032300
27	Sumardi	06292	815	Tandil	6200523379010120	F 314734
28	Lambok Nainggolan	07057	467	Kasap Deck	6200410997N60711	F 135276
29	Harsono	07026	659	Mistri - I	6200094753N60102	G 006033
30	Samiudin	07725	820	Mistri - II	6200413400010122	D 070364
31	Warsoko	05511	822	Juru Mudi	6200523461010415	F252314
32	Nur Hasan Kamil	06279	671	Juru Mudi	6200097835N60102	E 070910
33	Djoko Tri Santoso	07409	861	Juru Mudi	6200253748N60710	F 108177
34	Teguh Dwi Waluyo	05572	821	Juru Mudi	6200484915340718	F 115251
35	Deni Mulyadi	07513	672	Panjarwala	6200425716340218	F 291568
36	Wardoyo	07737	873	Panjarwala	6200086527N60102	F 308530
37	Al Mahmudi	08253	649	Panjarwala	6201011904N60303	G 086027
38	Ardiansyah	06946	464	Panjarwala	6200085129010115	F 144493
39	Anwar Muhidin	07164	845	Panjarwala	6200005411010316	F 301833
40	Dodi Karyadi	07075	675	Mandor Mesin	6200093699910720	F 195601
41	Agung Widodo	07074	602	Pandai Besi	6201011548010120	F 312873
42	Bilsyaris Salawane	07076	891	Kasap Mesin	6200104590010316	F 152935
43	Achmad Riadi	06322	557	Juru Minyak	6200068735010716	E 098156
44	Achmad Basori	08268	556	Juru Minyak	6200273751010120	G 126293
45	Agus Haryadi	07117	859	Juru Minyak	6200072188010721	G 017378
46	Syaipullah	05532	651	Juru Minyak	6201481710010315	G 018266
47	Darmawan	0 8452	866	Juru Minyak	6201330963010321	F 213948
48	Samsul Huda	06415	586	Perakit Masak	6200010103010121	E 114321
49	Dede Rachmat	06410	884	Perakit Masak	6200010103010121	G 070093
50	B.Riston Sitindjak	N11302	837	Juru Masak	6200147149010121	H 000979
51	Dede Irawan	N11396	627	Juru Masak	6201399165010315	F 239233

Lampiran 12
Crew List KM. Labobar Tahun 2023 II

52	Johan Malik	06423	629	Juru Masak	6200019257010122	H 031722
53	Mustofa	N11507	857	Juru Masak	6200568246010321	E 124249
54	Arizali	N11457	646	Juru Masak	6201398467010116	F 233978
55	Yayan Setiawan	07261	628	Juru Masak	6200041837010120	F 088459
56	Pujyanto	N11523	676	Juru Masak	6200267046010316	G 065894
57	Heri Fakhruddin	06733	461	Pelayan Kepala	6200424676010321	F 302038
58	Sugito	07338	626	Pelayan Kepala	6200403369010315	F 076685
59	Didik Suryanto	06705	827	Pelayan	6200299151010120	E 159389
60	Rahimudin	07329	637	Pelayan	6200042916010315	F 163970
61	Hernansyah Nasution	N11339	861	Pelayan	6200466722010622	F 080896
62	Ade Sehabudin	N11382	643	Pelayan	6201112069010321	E 070998
63	Yudi Rahmanto W	N11566	833	Pelayan	6201334375010516	F 069336
64	Ato Iskandar	N11531	643	Pelayan	6200496512010115	E 073119
65	Pujo Yunianto	N 11352	854	Pelayan	6200480698010120	H 019189
66	Ujianto Anggoro	O 7345	867	Pelayan	6201041527010120	E 071210
67	Budianto	N11329	636	Pelayan	6200465054010316	G 049173
68	Slamet Reyadi	06993	895	Pelayan	6200404046010120	G 139867
69	Sugianto	06451	890	pelayan	6200403371010321	E 009157
70	W e l l y	O 6231	853	Pelayan	6200430443010422	G 086362
71	Kristoto	06725	492	Pelayan	6200418865010120	G 070343
72	Hasanudin Hidayat	N11402	613	Pelayan	6201336734010121	F 214109
73	Saiful Anwar Sadad	O 5530	863	Pelayan	6200032503010120	G 070344
74	R u s l a n	O 7499	862	Pelayan	6200403553010120	F 116588
75	Abdullah Fatich	07121	601	Pelayan	6200407560010321	E 097667
76	Muhammad Dzikri H B	N15126	718	Pelayan	6211752513010519	E 159416
77	Hadi suharno	07507	638	Pelayan	6200404005010120	F 279637
78	Zulfikar	07620	829	Pelayan	6200486485010120	F 274794
79	Munib	05514	892	Pelayan	6200406905010120	F 163881
80	Nahrowi	07145	619	Pelayan	6201041545010122	F 024285
81	Jajang Herdi	N11406	572	Pelayan	6201112577010321	E 123503
82	Nurkapi	N 11351	888	Pelayan	6201320223010315	F 221716
83	Dodi Antoni	N 11209	889	Pelayan	6202014619010316	F 076965
84	La Ode Hamirudin	N11266	670	Pelayan	6200273815010122	G 070360
85	Budi Haryana	N11459	828	Pelayan	6200499596010622	E 095863
86	Kuntarso	O 7403	879	Pelayan	6200273521010420	F 082691
87	Akhmad Syaifullah	05538	830	Penatu	6200419854010120	F 295214
88	M. Aji Sukaryanto	O 6720	855	Penatu	6200405398010321	F 097344
89	La Ode Ande	PIDC	851	Satpam	6200355160010517	G 015979
90	Rusmadi	PIDC	802	Satpam	6211926248010119	F 260622
91	Nursiam	PIDC	877	Satpam	6200265599010122	F 314928
92	Jolietuin Firmando	PIDC	886	Satpam	6211931991010119	F 264583
93	Beni Irawan Finem	PIDC	887	Satpam	6200423337010119	F 278929
94	Luqmanudin	PIDC	863	Satpam	6200403339015221	G 100654
95	Fathul Qorib	PIDC	706	Satpam	6200355150010519	F 234834
96	Handelis Siburian	PIDC	834	Satpam	6211929789011819	F 261876
97	Muhamad Wudiarso	Prola	839	Kadet Deck	6212112699010121	G 105029
98	Naval Andi Rahmadani	Prola	868	Kadet Deck	6212132852010321	H 020332
99	Devy Safitri	Prola	872	Kadet Deck	6212132857010321	H 020160
100	Septi Diana	Prola	894	Kadet Deck	6212010318010320	H 038789
101	Pamungkas Ade D	Prola	813	Kadet Mesin	6212114898010321	H 020732

Jumlah : 101
(Termasuk Nakhoda)

KM. LABOBAR, JANUARI 2023



NAKHODA

CAPT. SUMARKI PUJO H.
Nrp. 0 6004

	FORMULIR PENILAIAN SIDANG UJIAN SKRIPSI/KIT	No. Form	F. PUDIR.I.PSN.17
		Tgl ditetapkan	02 NOVEMBER 2015
		Revisi ke	00
		Tgl revisi	
		Tgl diberlakukan	04 JANUARI 2016

**FORMULIR PERBAIKAN HASIL SIDANG/SEMINAR KARYATULIS ILMIAH TERAPAN (SKRIPSI)
TARUNA PROGRAM DIPLOMA IV POLITEKNIK ILMU PELAYARAN (PIP) SEMARANG
PERIODE : OKTOBER-FEBRUARI 2024**

NAMA : DEVY SAFITRI
 NIT : 572011117740. N
 KELAS : N VIII B - 4
 PRODI : NAUTIKA
 JUDUL : OPTIMALISASI PELAYANAN PENUMPANG SAAT PEAK SEASON DI KM. LABOBAR MENGACU PADA ATURAN STCW

PELAKSANAAN SIDANG/SEMINAR SKRIPSI/KIT
 HARI, TANGGAL : SENIN , 1 JULI 2024
 PUKUL : 10.00 - 11.00 WIB
 TEMPAT : BETELGUES

NO	DENGAN CATATAN PERBAIKAN YANG HARUS DILAKSANAKAN	TANDA TANGAN PERSETUJUAN PERBAIKAN
01	tidak ada penyelesaian standard layanan di PT pelni di MV Labobar	
02	Hal 14 tidak terkait dengan judul Skripsi	
03	Ubah judul	

CATATAN :

- Perbaikan harus diselesaikan paling lama 10 (sepuluh) hari sejak pelaksanaan sidang/seminar;
- Perbaikan ini dinyatakan selesai apabila telah dibubuhi tanda tangan persetujuan perbaikan oleh Penguji untuk diserahkan ke Prodi masing-masing.

Semarang,, 1 Juli 2024

PENGUJI I

Selaku Ketua Sidang

Capt. ANUGRAH NUR PRASETYO., M.Si

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19710521 199903 1 001

Lampiran 13
Hasil Turnitin I

OPTIMALISASI PELAYANAN PENUMPANG SAAT PEAK SEASON
DI KM.LABOBAR MENGACU PADA ATURAN STCW

ORIGINALITY REPORT

25%	24%	5%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.pip-semarang.ac.id Internet Source	5%
2	repository.stipjakarta.ac.id Internet Source	5%
3	Submitted to Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta Student Paper	1%
4	docplayer.info Internet Source	1%
5	eprints.pipmakassar.ac.id Internet Source	1%
6	pip-semarang.ac.id Internet Source	1%
7	kumparan.com Internet Source	<1%
8	www.scribd.com Internet Source	<1%
	jurnal.amy.ac.id	

Lampiran 13
Hasil Turnitin II

9	Internet Source	<1 %
10	e-jurnalmitrapendidikan.com Internet Source	<1 %
11	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
12	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
13	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
14	123dok.com Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
16	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
17	adoc.pub Internet Source	<1 %
18	core.ac.uk Internet Source	<1 %
19	digilib.sttkd.ac.id Internet Source	<1 %
20	es.scribd.com Internet Source	<1 %

Lampiran 13
Hasil Turnitin III

21	issuu.com Internet Source	<1 %
22	docobook.com Internet Source	<1 %
23	sultra.tribunnews.com Internet Source	<1 %
24	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
25	digilib.iain-jember.ac.id Internet Source	<1 %
26	journal.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
27	zombiedoc.com Internet Source	<1 %
28	Submitted to Brookdale Community College Student Paper	<1 %
29	repository.stimart-amni.ac.id Internet Source	<1 %
30	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1 %
31	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
32	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1 %

Lampiran 13
Hasil Turnitin IV

33	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<1 %
34	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
35	riset.unisma.ac.id Internet Source	<1 %
36	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
37	anyflip.com Internet Source	<1 %
38	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
39	jurnalpost.com Internet Source	<1 %
40	pustaka.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1 %
41	sejarahsucigresik.blogspot.com Internet Source	<1 %
42	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
43	id.scribd.com Internet Source	<1 %
44	ismail6033.blogspot.com Internet Source	<1 %

Lampiran 13
Hasil Turnitin V

45	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
46	www.journal.stieamkop.ac.id Internet Source	<1 %
47	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
48	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	<1 %
49	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
50	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
51	www.detik.com Internet Source	<1 %
52	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
53	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
54	es.slideshare.net Internet Source	<1 %
55	geograf.id Internet Source	<1 %
56	jurnal.uns.ac.id Internet Source	<1 %

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Devy Safitri
2. Tempat, Tanggal Lahir : Denpasar, 17 Januari 2002
3. N I T : 572011117740 N
4. Program Studi : Nautika
5. Agama : Islam
6. Alamat : Perum. Pacung Asri no.42, Br.Pacung,
Belalang, Kediri, Tabanan, Bali
7. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Hadi Riyanto
 - b. Ibu : Yuniarti
8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD Negeri 7 Kediri (2008-2014)
 - b. SMP Negeri 1 Tabanan (2014-2017)
 - c. SMA Negeri 1 Kediri (2017-2020)
 - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (2020-2024)
9. Pengalaman Praktik Laut
 - a. Perusahaan : PT. PELNI (PERSERO)
 - b. Nama Kapal : KM. LABOBAR
 - c. Masa Layar : 12 Agustus 2022 – 13 Agustus 2023

