



**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI
PELABUHAN TANJUNG PRIOK**

SKRIPSI

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

Oleh

DIKA ENDAH PUTRI AJI
NIT. 572011337579 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2024**



**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI
PELABUHAN TANJUNG PRIOK**

SKRIPSI

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

Oleh

DIKA ENDAH PUTRI AJI
NIT. 572011337579 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2024**

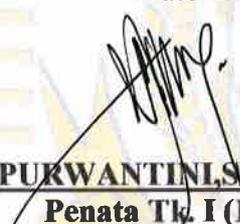
HALAMAN PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG DI
PELABUHAN TANJUNG PRIOK**

Disusun Oleh : DIKA ENDAH PUTRI AJI
NIT. 572011337579

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, 05 Juli 2024

Dosen Pembimbing I
Materi


SRI PURWANTINI, SE, S.Pd., MM
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19661217 198703 2 002

Dosen Pembimbing II
Metodelogi dan Penelitian


ELY SULISTYOWATI, S.ST., M.M
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19780801 200812 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)


Dr. LATIFA IKA SARI, S.Psi, M.Pd.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19850731 200812 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Optimalisasi Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok**” karya :

Nama : Dika Endah Putri Aji

NIT : 572011337579

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (TALK)

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (TALK), Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, pada hari Senin, tanggal 8 juli 2024.

Semarang, 8 juli 2024

PENGUJI

Penguji I : **FAJAR TRANSELASI, S.Tr., M.A.P**
Penata (III/c)
NIP. 19850731 200812 2 002

Penguji II : **SRI PURWANITINI, SE, S.Pd., MM**
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19661217 198703 2 002

Penguji III : **INDIRA ARI PUTRI S.ST.Pel., MT**
PPPK Gol. X
NIP. 19930519 202321 2 001

Mengetahui,

Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dika Endah Putri Aji

NIT : 572011337579

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Optimalisasi Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok”** adalah benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan atau plagiat dari skripsi orang lain atau pengutipan sebagian dan/atau seluruh materi dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Pendapat dan temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Saya bertanggung jawab terhadap judul maupun isi dari skripsi ini dan apabila terbukti merupakan hasil jiplakan skripsi atau karya tulis orang lain atau ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi ini, maka saya bersedia untuk membuat skripsi dan karya tulis dengan judul baru dan/atau menerima sanksi lain.

Semarang, 05 Juli 2024

Yang menyatakan,



DIKA ENDAH PUTRI AJI
NIT. 572011337579

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

1. *Be good to yourself.*
2. “Barangsiapa yang mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan, sedangkan dia seorang mukmin, sungguh, Kami pasti akan berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang selalu mereka kerjakan.” (QS. An-Nahl:97)

Persembahan :

1. Kedua orang tua, (Alm.) Bapak Rustamadji dan Ibu Enny Prapti Handayani yang selalu mendukung, dan menjadi guru kehidupan saya dalam menjalani hidup.
2. Adik dan orang-orang terdekat yang selalu membantu, *men-support*, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman Angkatan 57 tercinta, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillah, segala puji dan rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan nikmat, rahmat, karunia-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan dan menuntaskan penelitian skripsi dengan judul **“Optimalisasi Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam meraih dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S.Tr.Pel.) dalam bidang Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK) serta untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma IV TALK di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak dukungan, bantuan, bimbingan, arahan, dan beberapa masukan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Capt. Sukirno, M.M.Tr., M.Mar. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Dr. Latifa Ika Sari, S.Psi, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK) Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
3. Sri Purwantini, SE.,S.Pd.,MM selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing Materi.

4. Ely Sulistyowati, S.ST., M.M. selaku Dosen Pembimbing Metodologi dan Penelitian.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
6. Kepala Cabang PT. Pelayaran Nasional Indonesia dan jajarannya yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di Pelabuhan Tanjung Priok.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dan ikut andil dalam penyelesaian penelitian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga diharapkan adanya saran dan masukan yang bersifat membangun guna kesempurnaannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca dan dapat menjadi literasi di perpustakaan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Semarang, 20 Juni 2024

DIKA ENDAH PUTRI AJI
NIT. 572011337579

ABSTRAK

Aji, Dika Endah Putri. 2024. “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Sri Purwantini SE., S.Pd., MM, Pembimbing II: Ely Sulistyowati S.ST., M.M.

Pelayanan penumpang merupakan kegiatan yang tidak terlepas dari adanya permasalahan dan kendala. Pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok seringkali menghadapi permasalahan seperti penumpukan barang non-bagasi dan keberadaan pengantar serta tenaga kerja bongkar muat (TKBM) yang masuk ke area terminal penumpang, yang mengakibatkan terganggunya proses pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan penumpang dan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan data dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok seringkali menghadapi permasalahan yaitu penumpukan barang non-bagasi dan keberadaan pengantar serta TKBM yang masuk ke area terminal penumpang yang mengakibatkan terganggunya proses pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan penumpang telah dilakukan untuk tercapainya pelayanan yang optimal. Upaya tersebut diantaranya seperti membatasi akses pengantar ke area terminal untuk mengurangi kepadatan, meningkatkan manajemen penempatan barang non bagasi, mengatur keberadaan porter atau TKBM, dan menambah jumlah staf atau karyawan untuk memastikan respon lebih cepat dan efisien serta memperketat pengawasan di area terminal penumpang.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Penumpang.*

ABSTRACT

Aji, Dika Endah Putri. 2024. "Optimizing the Quality of Passenger Service at Tanjung Priok Port" Thesis. Diploma IV Program, Port and Shipping Department, Merchant Marine Polytechnic Semarang, Advisor (I): Sri Purwantini SE., S.Pd., MM, Advisor (II): Ely Sulistyowati S.ST., M.M.

Passenger service is an activity that cannot be separated from problems and obstacles. Passenger services at Tanjung Priok Port often face problems such as the accumulation of non-baggage goods and the presence of delivery people and loading and unloading workers (TKBM) entering the passenger terminal area, which results in disruption of the service process. The aim of this research is to determine the quality of passenger service and efforts in improving the quality of passenger service at Tanjung Priok Port.

This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and data analyzed descriptively qualitatively.

The research results show that the quality of passenger service at Tanjung Priok Port often faces problems, namely the accumulation of non-baggage goods and the presence of delivery people and TKBM entering the passenger terminal area which results in disruption of the service process. Efforts to improve passenger services have been made to achieve optimal service. These efforts include limiting delivery people's access to the terminal area to reduce crowding, improving management of the placement of non-baggage items, regulating the presence of porters or TKBM, and increasing the number of staff or employees to ensure a faster and more efficient response and tightening supervision in the passenger terminal area.

Keywords: *Quality, Service, Passengers.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan penumpang merupakan kegiatan yang tidak terlepas dari adanya permasalahan dan kendala. Permasalahan dan kendala dalam proses pelayanan penumpang tersebut disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adanya penumpukan barang non-bagasi di area terminal dan juga adanya pengantar dan tenaga kerja bongkar muat (TKBM) atau porter yang masuk di area terminal penumpang, sehingga mengakibatkan kegiatan pelayanan penumpang di terminal penumpang menjadi terhambat. Hal tersebut sering terjadi di Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok. Kegiatan pelayanan penumpang tersebut dikelola oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Jakarta.

Dalam industri pelayaran, kualitas pelayanan penumpang memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi para pelanggan. Hal ini tidak terkecuali untuk PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI), yang merupakan salah satu perusahaan pelayaran terkemuka di Indonesia. Dengan jaringan rute yang luas dan armada kapal yang besar, PELNI memiliki peran penting dalam menghubungkan ribuan pulau di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, standar pelayanan merupakan 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. Sebagai salah satu perusahaan pelayaran nasional, PELNI harus memberikan pelayanan terbaiknya untuk para pengguna jasa. Seiring dengan peningkatan jumlah penduduk berpengaruh pada meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan moda transportasi laut. Maka dari itu diperlukan pula peningkatan pada kualitas pelayanan administrasi, fasilitas, teknis, dan keamanan.

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) adalah perusahaan pelayaran milik negara yang menyediakan layanan transportasi kapal laut yang andal dan berpengalaman. Meskipun PELNI berusaha memberikan layanan terbaik kepada penumpangnya, beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok masih mempengaruhi kepuasan penumpang. Penelitian ini berfokus pada mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah tersebut untuk optimalisasi kualitas pelayanan. Salah satu permasalahan utama adalah penumpukan barang non bagasi di ruang tunggu penumpang, yang menyebabkan ruang tunggu menjadi sempit dan tidak nyaman. Ketidakteraturan penempatan barang non bagasi ini mengganggu alur pelayanan dan membuat penumpang merasa tidak nyaman serta menghambat proses embarkasi.

Selain itu, kepadatan di terminal akibat banyaknya pengantar, porter, dan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) yang ikut masuk ke area pelabuhan mengganggu proses pelayanan penumpang. Hal ini menyebabkan penumpang kesulitan bergerak dan menghambat ketepatan waktu keberangkatan kapal.

Keandalan (*reliability*) pelayanan juga terganggu karena meskipun informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal disampaikan dengan baik, banyaknya pengantar di area terminal mengakibatkan ketepatan waktu terganggu, yang pada akhirnya mempengaruhi kepercayaan penumpang terhadap perusahaan.

Daya tanggap (*responsiveness*) staf PELNI di terminal pelabuhan kadang-kadang kurang optimal dalam menangani kebutuhan informasi dan keluhan penumpang karena padatnya situasi di terminal. Jaminan (*assurance*) terhadap keamanan pelayanan juga terancam oleh kepadatan di area terminal, meskipun penumpang merasa aman dengan pelayanan yang ada. Bukti fisik (*tangibles*) seperti penumpukan barang non bagasi serta kehadiran pengantar dan TKBM di area terminal mengurangi kenyamanan dan menciptakan kesan tidak teratur.

Perhatian (*empathy*) dari karyawan PELNI terhadap penumpang, meskipun sudah ditunjukkan, terkendala oleh situasi terminal yang padat sehingga mengurangi efektivitas pelayanan, terutama bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut melalui berbagai upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang kapal PELNI di Pelabuhan Tanjung Priok.

Optimalisasi kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman, aman, dan efisien bagi para penumpang, serta memperkuat citra PT. Peln sebagai penyedia layanan

transportasi laut yang profesional dan andal. Pelayanan yang ideal adalah pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Ini mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, konsistensi, keandalan, dan responsivitas terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan. Pelayanan yang ideal juga mencakup kemudahan akses, fleksibilitas, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan preferensi individu pelanggan (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2024:8). Dengan adanya pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan tersendiri pada pelanggan atau pengguna jasa.

Dalam beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini, peneliti menemukan studi yang dilakukan oleh Agustinus Pala (2023), yang menyoroti pentingnya pelayanan yang baik untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi penumpang selama perjalanan. Kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan dan dapat memberikan pengalaman yang berkesan bagi pelanggan. Selain itu, pelayanan memiliki peran penting dalam proses transformasi layanan yang ditawarkan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Syahdhathul Balqish Umra (2023), disimpulkan bahwa perusahaan pelayaran berupaya menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan mutu pelayanan mereka, terutama di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri pengiriman barang melalui transportasi laut. Namun, meskipun upaya tersebut dilakukan, masih terdapat beberapa masalah yang muncul karena kurangnya pelayanan yang memadai kepada calon penumpang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Azizul, Eduard Alfian Sijabat, Manahan Parlindungan Tampubolon, Yana Tatiana, Prasadja Ricardianto (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Pelabuhan Roro Rupert Provinsi Riau dapat memediasi pengaruh tidak langsung fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Ini berarti bahwa pegawai pelabuhan harus mengoptimalkan fasilitas mereka untuk membuat penumpang lebih puas. Kualitas pelayanan telah terbukti berfungsi sebagai mediator dan memediasi pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian oleh Ristu Ardiansyah dan Boiziardi (2021) menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) PELNI tidak sesuai dengan harapan dan tidak sejalan dengan standar yang diinginkan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PELNI masih kurang memuaskan, dengan administrasi yang lambat dan permasalahan terkait calo yang masih mengganggu dalam proses layanan kepada masyarakat. Pengguna layanan publik merasa tidak puas dengan kondisi ini. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap PELNI menurun, dan pelayanan publik yang buruk menjadi faktor utama dalam menggugah protes dan ketidakpuasan masyarakat terhadap perusahaan tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Adilah Zulfa S. Balido dan Beni Agus Setiono (2023), disebutkan bahwa PELNI telah melakukan perbaikan dalam berbagai aspek untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpangnya. Perbaikan tersebut mencakup proses pemesanan tiket hingga pengalaman layanan di kapal milik PELNI Cabang Surabaya. Untuk memastikan bahwa

penumpang diangkut sesuai kapasitas kapal yang tersedia, penjualan tiket kini dilakukan secara online, dan penjualan tiket akan dihentikan secara otomatis ketika jumlah pemesanan mencapai batas kapasitas kapal.

Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mencapai standar kualitas layanan yang diharapkan, diperlukan usaha untuk meningkatkan mutu layanan tersebut. Dalam hal ini peneliti lebih berfokus pada proses pelayanan penumpang yang masih belum berjalan secara optimal, sehingga beberapa permasalahan tersebut menyebabkan para calon penumpang kecewa dan kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PELNI Cabang Jakarta.

Peneliti tertarik untuk menganalisis masalah tersebut dengan mengangkat judul *“Optimalisasi Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok”*.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Sugiyono (2019) merupakan peristiwa tunggal atau beberapa peristiwa yang berkaitan dengan suatu situasi sosial. Pada penelitian ini membahas permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok.

C. Rumusan Masalah

Ahyar et al. (2020) menjelaskan bahwa rumusan masalah merupakan kalimat yang berupa pertanyaan yang mudah dipahami dan dapat menjelaskan variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian. Dengan mempertimbangkan

latar belakang diatas, peneliti dapat menemukan beberapa masalah yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan penumpang kapal PELNI di Pelabuhan Tanjung Priok. Berikut adalah rumusan masalah peneliti dalam skripsi ini :

1. Bagaimana kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok?
2. Bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok?

D. Tujuan Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), setiap penelitian memiliki tujuan dan manfaat yang diinginkan. Tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan, membuktikan, mengembangkan, menemukan, dan menciptakan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan kualitas pelayanan penumpang dapat menjamin kenyamanan para pengguna jasa kapal PELNI sesuai dengan standar prosedur operasional yang sudah ditetapkan sehingga berjalan lancar dan sebagaimana mestinya. Adapun tujuan penelitian ini :

1. Untuk mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok sesuai dengan standar operasional prosedur.
2. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis :

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Dapat memberikan pengetahuan dan informasi bagi pembaca untuk dapat memperhatikan standar operasional prosedur pelayanan kapal yang sudah ditetapkan sebelum melakukan keberangkatan menggunakan kapal Pelni di Pelabuhan Tanjung Priok.
- b. Dapat meningkatkan pengetahuan dan digunakan sebagai referensi oleh taruna Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Untuk perusahaan PELNI yang selalu siap menerima masukan dan saran dari berbagai pihak. Dengan demikian, pelayanan penumpang dapat berjalan lancar dan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan.
- b. Untuk pelabuhan atau terminal penumpang yang telah menyediakan fasilitas dan informasi yang memadai, sehingga pelanggan merasa puas dan nyaman dengan fasilitas yang disediakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

Pada bab ini memaparkan teori-teori yang berkaitan dengan optimalisasi kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok. Deskripsi teori adalah serangkaian penjelasan atau uraian tentang teori yang digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian skripsi ini.

Peneliti menyusun deskripsi teori sebagai pendukung penelitian skripsi ini, serta untuk mempermudah pemahaman isi skripsi. Penjelasan dalam bab ini berasal dari buku referensi dan jurnal yang dijadikan acuan, sehingga dapat menyempurnakan penelitian skripsi ini.

1. Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadi paling baik, menjadikan paling tinggi, atau pengoptimalan proses. Optimalisasi adalah tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu menjadi lebih sempurna, fungsional, atau lebih efektif. Tujuan optimalisasi adalah memberikan yang terbaik atau usaha untuk mencapai kesempurnaan dalam suatu kegiatan.

2. Jasa

Jasa adalah sesuatu yang tidak ada dalam tindakan atau arahan kerja yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dengan demikian, hal tersebut tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan (Sembiring, 2019:45). Layanan ini mungkin berkaitan dengan produk fisik dalam proses

produksi. Misalnya, jika layanan yang ditawarkan adalah konsultasi riset pasar, outputnya hanya akan berupa data, informasi, dan wawasan. Namun, jika layanan yang ditawarkan adalah pembuatan prototipe suatu produk, outputnya dapat mencakup bentuk fisik, seperti model bangunan, sampel produksi.

Menurut Fatihudin dan Firmansya (2019:7) Jasa adalah melakukan sesuatu yang tidak dapat dilihat oleh orang lain. Interaksi antara penyedia dan penerima jasa memengaruhi bagaimana jasa diproduksi dan dikonsumsi. Jasa adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan bisnis yang tidak berwujud tetapi dirancang dan dijalankan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan definisi jasa menurut para ahli yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa jasa atau produk jasa adalah produk yang tidak berwujud yang terdiri dari tindakan, kegiatan, atau kinerja yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

3. Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Kotler (Sugiyah, 2018:135), mengartikan pelayanan sebagai segala pelayanan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang secara mendasar tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan, dan biasanya tingkatnya lebih tinggi dari pelayanan lainnya. Pelayanan ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan tinggi serta mendorong pembelian berulang yang lebih sering.

Berdasarkan ulasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah interaksi yang terlihat antara dua pihak yang tidak melibatkan

kepemilikan fisik, yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan tinggi. Tanpa adanya pelayanan yang memuaskan pelanggan, mencapai target pemasaran atau pencapaian sasaran yang diinginkan akan sulit dicapai. Pelayanan yang kurang baik juga dapat menyebabkan timbulnya berbagai keluhan dari para pelanggan. Sehingga hal tersebut menjadi salah satu turunya kualitas pelayanan. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2020:142). Manengal (2021) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah kondisi yang selalu berubah-ubah dan erat kaitannya dengan produk jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan, yang minimalnya dapat melewati standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan.

Indikator kualitas pelayanan menurut Dzikra (2020) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas pelayanan meliputi 5 (lima) dimensi, yaitu :

- a. Bukti Fisik adalah hal-hal yang dapat dilihat secara fisik, seperti fasilitas, peralatan, tenaga kerja, dan sarana informasi atau komunikasi.
- b. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, dengan cepat, tepat, dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap adalah motivasi karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan responsif dan empati terhadap keluhan.
- d. Jaminan adalah kemampuan yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, sehingga

memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan menjamin kepastian.

- e. Empati adalah kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan dalam berkomunikasi, komunikasi yang efektif, dan pemahaman terhadap kebutuhan individu.

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada peningkatan kualitas layanan yang disebabkan oleh faktor-faktor seperti biaya, durasi implementasi program, dan efek layanan penumpang. Ketiga faktor ini merupakan penerapan sistem responsif yang memungkinkan interaksi yang efektif antara konsumen dan organisasi, dengan tujuan mencapai kepuasan yang maksimal.

Umpan balik sistematis terhadap kualitas layanan penumpang sangat penting untuk menilai dan terus memperbaiki layanan secara berkelanjutan. Perusahaan dapat memfokuskan informasi umpan balik pada hal-hal berikut:

- a. Mengerti pandangan pelanggan tentang perusahaan, layanan, dan pesaing.
- b. Menilai dan meningkatkan performa perusahaan.
- c. Mengubah kekuatan utama perusahaan menjadi faktor-faktor pembeda di pasar.
- d. Mengubah kelemahan menjadi peluang untuk pertumbuhan.
- e. Meningkatkan pengembangan komunikasi internal.
- f. Menunjukkan dedikasi perusahaan terhadap kualitas dan kepuasan penumpang.

Sebagian besar perusahaan menggunakan standar yang serupa dalam menciptakan karakteristik pelayanan yang baik. Menurut Zethaml dan Farmer (Pasolong, 2019:153) terdapat tiga karakteristik utama untuk memastikan keprimaan suatu pelayananyang diantaranya adalah sebagai berikut:

a. *Intangibility*

Pada dasarnya, pelayanan adalah kinerja dan hasil dari pengalaman, bukan sesuatu yang dimiliki. Sebagian besar layanan tidak dapat dihitung, diukur, dikuantifikasi, atau diuji sebelum diberikan untuk memastikan kualitasnya. Berbeda dengan barang yang dibuat oleh pabrik, yang dapat menentukan kualitasnya sebelum diserahkan kepada konsumen.

b. *Heterogeneit*

Kebutuhan pengguna jasa atau konsumen sangat bervariasi. Individu yang menggunakan layanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Selain itu, kinerja dapat bervariasi antara satu proses dengan proses lainnya, bahkan setelah beberapa waktu.

c. *Inseparability*

Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan. Akibatnya, dalam industri pelayanan, kualitas terjadi selama interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, bukan saat produk dibuat di pabrik dan kemudian diberikan kepada pelanggan.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam suatu perusahaan, banyak aturan dijelaskan dalam bentuk yang lebih formal, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap perusahaan memiliki tujuan dan visi baik jangka panjang maupun jangka pendek yang ingin mereka capai. Semua tujuan ini harus tercapai, dan ini tidak hanya menjadi tanggung jawab perusahaan itu sendiri. Namun, perusahaan membutuhkan prosedur, aturan, dan sistem yang komprehensif, jelas, dan akurat untuk mencapai visi dan misi tersebut. Setiap anggota perusahaan perlu berperan aktif dalam mencapai hal ini.

SOP ini merupakan dokumen tertulis yang mencakup kebijakan, aturan, dan spesifikasi teknis yang harus diikuti secara konsisten untuk memastikan bahwa produk, proses, dan layanan yang dihasilkan sesuai dengan standar dan kualitas yang telah ditetapkan.

SOP memiliki peran yang sangat penting dalam operasi suatu organisasi. Berikut adalah beberapa alasan utama mengapa suatu organisasi membutuhkan SOP :

- a. Memahami peran dan letak setiap unit kerja di dalam institusi.
- b. Memperjelas prosedur dan tanggung jawab kerja.
- c. Menjelaskan hubungan antar proses kerja.
- d. Membantu dalam penilaian tiap proses bisnis.
- e. Menjaga konsistensi pelaksanaan prosedur kerja.
- f. Mengurangi terjadinya kesalahan dalam proses kerja.

Ruang lingkup standar prosedur operasional pelayanan embarkasi dan debarkasi PELNI mencakup proses pelayanan penumpang dari saat penumpang masuk ke terminal penumpang sampai dengan naik ke atas kapal dan dari saat penumpang turun dari atas kapal sampai dengan keluar dari terminal. Menurut Surat Keputusan Direksi 06.29/2/SK/HKO.01/2016 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi Penumpang, pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang dilakukan pada saat kapal tiba atau berlabuh di pelabuhan dengan tetap memberikan nomor pelaksanaan debarkasi dan dilanjutkan dengan embarkasi. Beberapa pelayanan yang dilaksanakan oleh PELNI adalah sebagai berikut.

- 1) Pelayanan debarkasi penumpang diatas kapal.
- 2) Pelayanan debarkasi penumpang dari atas kapal menuju dermaga.
- 3) Pelayanan embarkasi penumpang sebelum masuk terminal.
- 4) Pelayanan embarkasi penumpang di dalam terminal.
- 5) Pelayanan embarkasi penumpang dari dermaga ke atas kapal.
- 6) Pelayanan embarkasi penumpang diatas kapal.
- 7) Pelayanan penumpang prioritas.

5. Penumpang

Menurut Zainal Amsah (2012), penumpang adalah individu atau entitas yang sepakat untuk membayar biaya transportasi untuk dirinya sendiri atau untuk semua orang atau badan hukum yang menggunakan layanan transportasi darat, laut, udara, atau kereta api. Jika dikaitkan dengan penumpang kapal, pengertian penumpang menurut Kitab Undang-undang

Hukum Dagang (KUHD) definisi penumpang adalah segenap mereka (manusia) yang berada di dalam kapal kecuali nahkoda.

Dapat disimpulkan bahwa penumpang adalah individu atau kelompok yang menggunakan transportasi untuk melakukan perjalanan tertentu dengan membayar biaya tiket. Penumpang harus memiliki tiket transportasi yang dikeluarkan oleh perusahaan sebelum mereka naik kapal. Dengan tiket ini, mereka terikat dengan perjanjian transportasi dengan perusahaan kapal yang mengharuskan penumpang memenuhi syarat.

a. Kewajiban penumpang

Pada dasarnya setiap penumpang yang telah terikat dengan perjanjian pengangkutan maka mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- 1) Tidak membawa barang yang membahayakan penumpang lain maupun *crew* kapal.
- 2) Menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan pelayaran.
- 3) Memiliki tiket resmi yang sesuai dengan ketentuan.

b. Hak – hak Penumpang

Secara prinsip, penumpang kapal PELNI dapat dianggap sebagai konsumen yang memerlukan layanan dalam bidang transportasi laut. Sebagai konsumen, mereka memiliki hak untuk menerima pelayanan yang memadai saat menggunakan jasa angkutan tersebut. Menurut Subekti (2020:2) secara garis besar hak-hak tersebut dapat ditulis :

- 1) Hak untuk merasa nyaman, aman, dan terjamin keselamatannya.

- 2) Hak untuk memilih produk atau layanan dan menerima mereka sesuai dengan janji yang diberikan dan kondisi yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang produk atau layanan.
- 4) Hak untuk mengungkapkan keluhan atau pendapat terkait produk atau layanan yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan dukungan, perlindungan, dan resolusi yang adil dalam penyelesaian sengketa.
- 6) Hak untuk diperlakukan secara adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi jika produk atau layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

6. Pelabuhan

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008, pelabuhan didefinisikan sebagai lokasi yang meliputi area daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk berbagai kegiatan pemerintahan dan komersial. Pelabuhan berfungsi sebagai terminal tempat kapal berlabuh, dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan pelayaran, dan fasilitas pendukung lainnya. Pelabuhan juga berperan sebagai titik transfer untuk pengiriman barang dan penumpang, baik di dalam maupun antar pelabuhan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008, pelabuhan adalah sebuah area yang mencakup daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang dimanfaatkan untuk kegiatan pemerintahan

dan bisnis. Pelabuhan berperan sebagai terminal dan tempat berlabuhnya kapal, dilengkapi dengan fasilitas untuk menjaga keselamatan dan keamanan pelayaran, serta berbagai fasilitas pendukung pelabuhan lainnya. Selain itu, pelabuhan berfungsi sebagai tempat untuk perpindahan barang dan penumpang, baik di dalam satu pelabuhan maupun antara pelabuhan yang berbeda.

Menurut UU No. 17 Tahun 2008, terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri dari kolam sandar, tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang:

a. Terminal dibedakan menjadi 2 yaitu :

- 1) Terminal khusus merujuk pada terminal yang melayani kebutuhan internal sesuai dengan fokus utamanya, terletak di luar area operasional dan fungsi umum pelabuhan.
- 2) Terminal untuk kepentingan sendiri adalah untuk melayani kepentingan sendiri sesuai dengan usaha pokoknya, terminal yang terletak di daerah lingkungan kerja dan kepentingan pelabuhan.

b. Menurut kelasnya, terminal penumpang dibagi menjadi 3 yaitu:

- 1) Terminal Penumpang Kelas A
 - a) Bangunan permanen dengan arsitektur yang khusus sebagai terminal penumpang.
 - b) Ruang tunggu ber-AC bagi calon penumpang terpisah dengan ruang untuk pengantar dan penjemput.

- c) Ruang khusus untuk pejabat penting
- d) Tempat parkir yang memadai
- e) Kelengkapan fasilitas seperti ruang informasi, tempat sholat, toilet, kantin, dan pelayanan Kesehatan.

2) Terminal Penumpang Kelas B

- a) Bangunan permanen dengan arsitektur di daerah yang khusus sebagai terminal penumpang.
- b) Ruang untuk calon penumpang disediakan kipas angin dan tempat duduk.
- c) Ruang tunggu untuk pengantar dan penjemput
- d) Tersedia fasilitas seperti ruang informasi, tempat sholat dan toilet.
- e) Tempat parkir yang cukup

3) Terminal Penumpang Kelas C

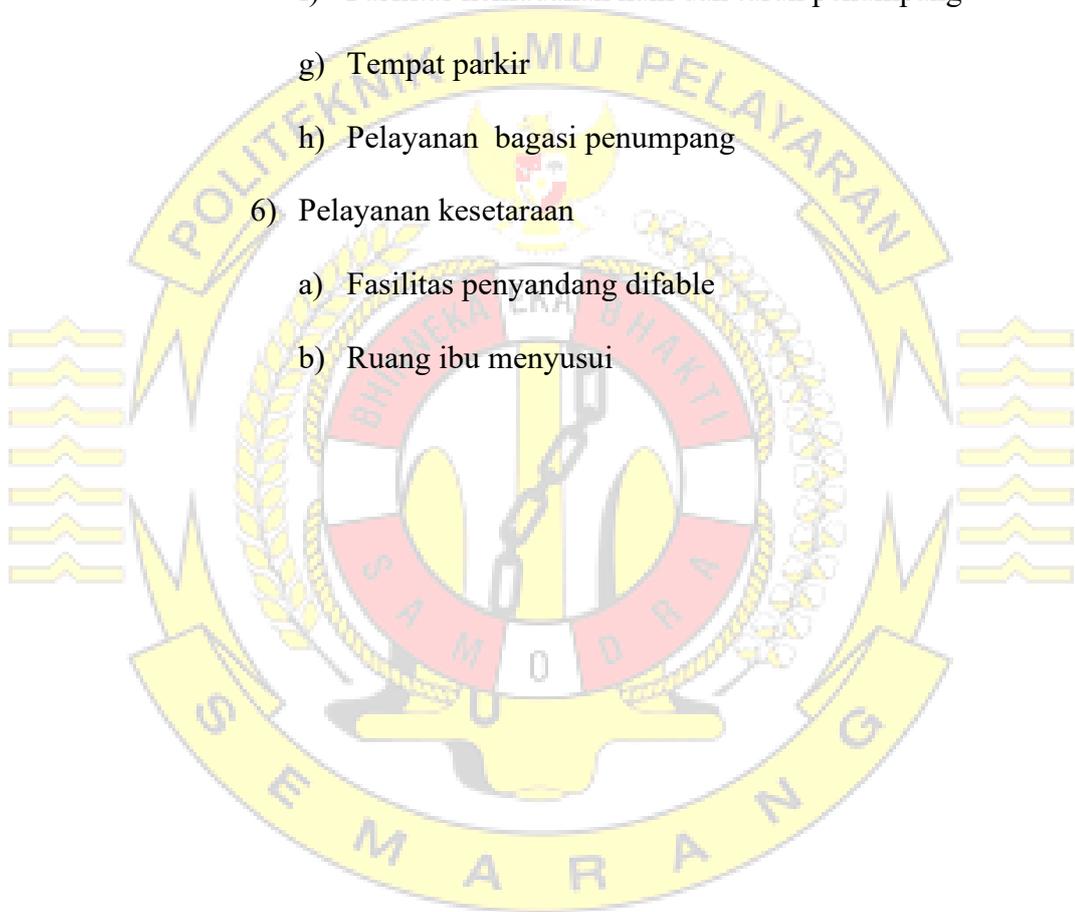
- a) Bangunan semi permanen
- b) Fasilitas yang disediakan : toilet, tempat sholat, pengeras suara dan sebagainya.

c. Pelayanan Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 119 Tahun 2015, fasilitas terminal penumpang harus memiliki layanan yang memadai untuk menangani penumpang dengan aman dan nyaman. Operator terminal penumpang harus mematuhi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, yang mencakup:

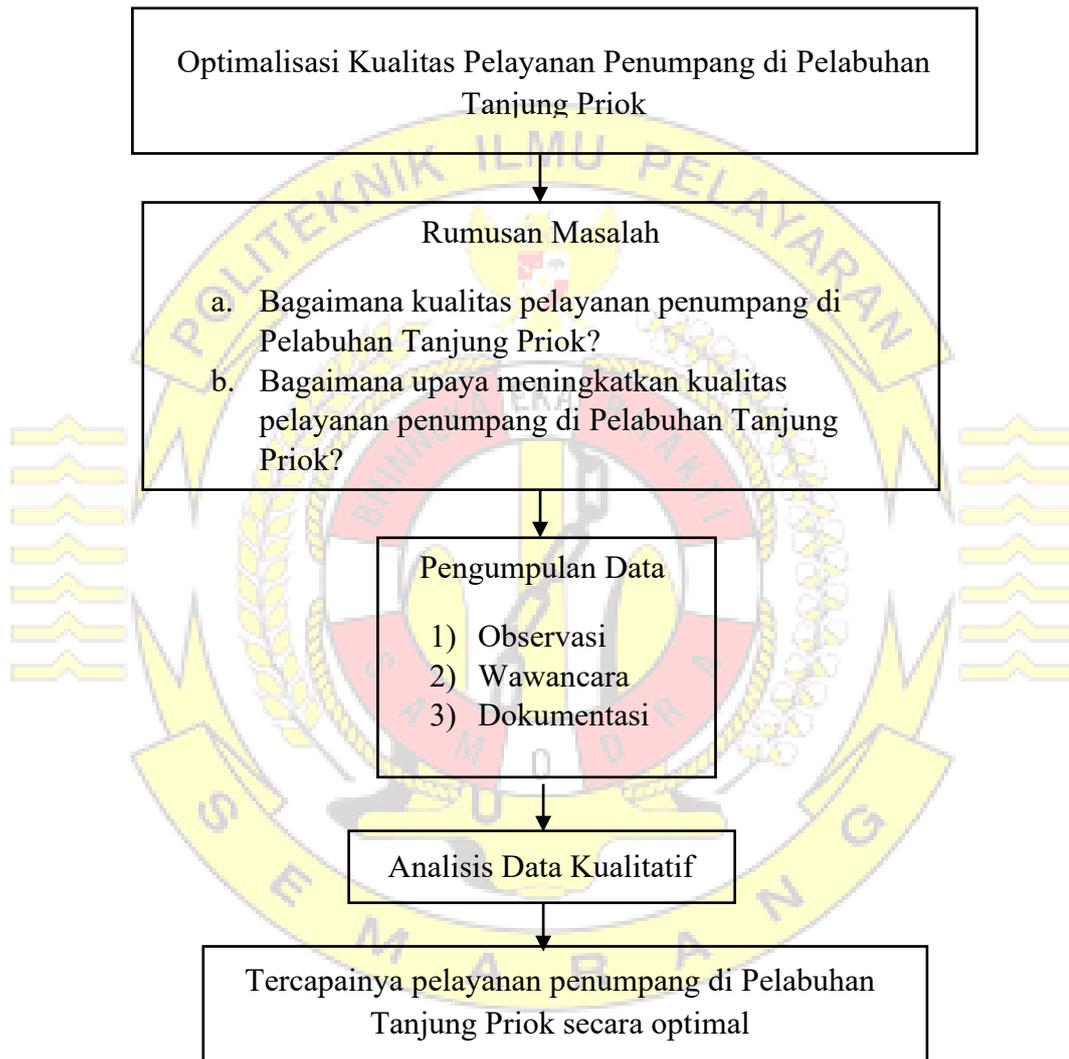
- 1) Pelayanan keselamatan, yang mencakup informasi dan fasilitas keselamatan dan kesehatan
- 2) Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal
 - a) ruang tunggu dan pengantar/penjemput penumpang;
 - b) fasilitas naik turun penumpang dari dan ke kapal;
 - c) pos dan petugas keamanan;
 - d) informasi gangguan keamanan; dan
 - e) peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
- 3) Pelayanan kehandalan/keteraturan
 - a) Kemudahan untuk mendapatkan tiket
 - b) Informasi mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.
- 4) Pelayanan kenyamanan di terminal
 - a) Ruang tunggu
 - b) Gate/koridor boarding
 - c) Garbarata
 - d) Toilet
 - e) Tempat ibadah/mushola
 - f) Lampu penerangan
 - g) Fasilitas kebersihan
 - h) Fasilitas pengatur suhu
 - i) Ruang pelayanan Kesehatan
 - j) Area merokok (*smoking area*)
- 5) Pelayanan kemudahan

- a) Informasi pelayanan
 - b) Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal
 - c) Informasi gangguan perjalanan kapal
 - d) Informasi angkutan lanjutan
 - e) Fasilitas layanan penumpang
 - f) Fasilitas kemudahan naik dan turun penumpang
 - g) Tempat parkir
 - h) Pelayanan bagasi penumpang
- 6) Pelayanan kesetaraan
- a) Fasilitas penyanggah difable
 - b) Ruang ibu menyusui



B. Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Sugiyono (2020), sebuah kerangka berpikir yang efektif akan secara teoritis menguraikan keterkaitan antara variabel yang akan diteliti. Berikut adalah bagan dari kerangka pikir penelitian:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dianalisa oleh peneliti dan diuraikan oleh peneliti bahwa meskipun pelayanan secara umum cukup baik, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi.

1. Kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok

Penumpukan barang non bagasi, kerumunan pengantar dan TKBM, serta kekurangan personel merupakan faktor-faktor yang mengganggu kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, langkah-langkah perbaikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai optimalitas dalam pengalaman penumpang.

2. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok

Peningkatan kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok yang telah dilakukan antara lain, akses pengantar ke area terminal dibatasi untuk memastikan pelayanan lebih efisien, dengan menyediakan area tunggu khusus di luar terminal dan pengawasan ketat di pintu masuk, manajemen penempatan barang non bagasi dilakukan lebih teratur, dengan menetapkan area khusus dan memastikan barang-barang ini diberi label serta dipindahkan sesuai jadwal untuk mencegah penumpukan di terminal. Pengaturan keberadaan porter dan TKBM juga dilakukan untuk tidak mengganggu kenyamanan penumpang, dengan menempatkan mereka di area khusus dan memberikan pelatihan rutin. Penambahan jumlah staf atau

karyawan menjadi langkah penting untuk memastikan respon cepat dan efisien terhadap keluhan penumpang, dengan staf tambahan ditempatkan di lokasi strategis untuk mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses keberangkatan serta pengawasan di area terminal diperketat untuk menghindari kehilangan barang, dengan pemasangan CCTV, peningkatan jumlah petugas keamanan, dan pemeriksaan barang bawaan yang lebih ketat.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentang "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok" memiliki beberapa keterbatasan. Fokusnya hanya pada Pelabuhan Tanjung Priok, sehingga temuan mungkin tidak mewakili kondisi di pelabuhan lain dan terdapat perubahan seperti kebijakan pemerintah atau peristiwa tak terduga dapat mempengaruhi penelitian, sehingga dapat ditindak lanjuti dengan penelitian berikutnya.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah disampaikan, peneliti bermaksud memberikan saran. Adapun saran-saran sebagai berikut:

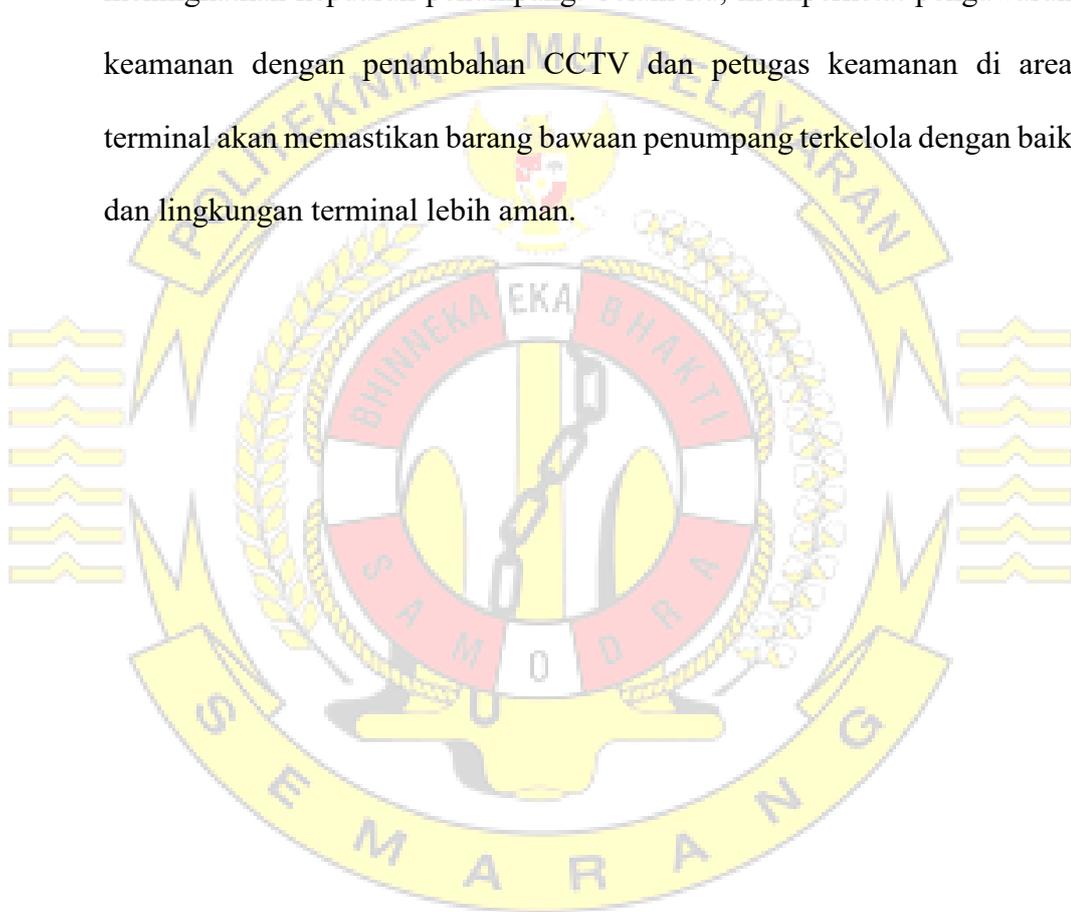
1. Optimalisasi Manajemen Antrian dan Fasilitas Terminal

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok, disarankan untuk menerapkan sistem manajemen antrian yang lebih efisien. Upaya ini dapat dilengkapi dengan penambahan fasilitas seperti tempat duduk yang nyaman, area tunggu yang bersih, dan informasi jadwal

keberangkatan yang jelas untuk mengurangi ketidaknyamanan dan kebingungan penumpang.

2. Penambahan Staf Terlatih dan Pengawasan Keamanan

Memperbanyak jumlah staf yang terlatih khususnya dalam menangani keluhan penumpang secara cepat dan tepat akan sangat membantu dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Selain itu, memperketat pengawasan keamanan dengan penambahan CCTV dan petugas keamanan di area terminal akan memastikan barang bawaan penumpang terkelola dengan baik dan lingkungan terminal lebih aman.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dzikra. (2020). Dimensi dalam mengukur persepsi atas kualitas pelayanan. Dalam *Manajemen Pelayanan Publik Modern*, A. Santoso (Ed.). Pustaka Baru.
- Fadhallah, A. (2021). Pendekatan Wawancara dalam Penelitian Sosial. *Jurnal Penelitian Sosial*, 15(2), 1-15.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2024). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Sugiyah. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan Sugiyah). Jakarta: Erlangga.
- Lewis, B. R., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In J. A. Czepiel, C. Congram, & J. Shanahan (Eds.), *Emerging Perspectives on Services Marketing* (pp. 99-107). American Marketing Association.
- Manengal, A. (2021). Quality of service as a dynamic state. *Journal of Service Excellence*, 5(2), 45-56.
- Nurdiansyah, T., & Rugoyag, R. (2021). *Metode Penelitian dan Observasi*. Pustaka Ilmiah. Halaman 161.
- Nurwanda, A., & Badriah, N. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Penerbit ABC.
- Pala, A. (2023). *Pelayanan Prima dalam Transportasi*. PT Transmedia.
- Ridwan, M., Suryani, T., & Abdullah, R. (2020). *Metodologi Penelitian: Panduan Praktis dan Teori*. Bandung: Penerbit Terbitan Ilmu.

- Sa'adah, I., Riyadi, S., & Lestari, R. (2022). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Subekti. (2020). *Pembahasan Tentang Hak Atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan dalam Transaksi Konsumen*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2019). *Manajemen pemasaran*. PT Buku Kita.
- Tjiptono, F. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Walidin, W., et al. (2021). "Metode Penelitian Kualitatif: Memahami Fenomena Sosial Manusia." *Jurnal Penelitian Kualitatif*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2024). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (p. 8). McGraw-Hill Education.
- Transnet Port Terminals, 2020, *Transnet Port Terminals*.
- Wijaya, T., 2018, *Manajemen Kualitas Jasa. Edisi Kedua*, PT. Indeks.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Laporan Hasil Wawancara Informan 1

Peneliti : Dika Endah Putri Aji

Informan : Bapak LH

Hari, Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024

Hasil wawancara peneliti dengan Informan adalah sebagai berikut :

Peneliti : Selamat pagi, Bapak. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk berbicara dengan kami. Kami ingin mengajukan beberapa pertanyaan terkait pengalaman Bapak/Ibu dengan layanan di Pelabuhan Tanjung Priok. Pertama-tama, apakah Bapak/Ibu bisa memperkenalkan diri?

Informan 1: Selamat pagi. Nama saya LH, dan saya baru saja tiba di Pelabuhan Tanjung Priok dari Makassar.

Peneliti : Terima kasih, Pak. Kami akan mulai dengan beberapa pertanyaan tentang kualitas pelayanan. Pertama, terkait dengan fasilitas yang tersedia. Bagaimana pendapat Bapak mengenai kebersihan dan kenyamanan fasilitas di pelabuhan ini, terutama terkait dengan penumpukan barang non bagasi, pengantar, porter atau TKBM?

Informan 1 : Secara umum, fasilitas di pelabuhan ini cukup baik. Area tunggu bersih dan kursi yang tersedia nyaman. Namun, saya melihat ada

penumpukan barang non bagasi yang cukup mengganggu. Banyaknya pengantar yang ke area terminal bahkan porter atau TKBM kadang juga terlihat berkerumun di area terminal, yang membuat area jadi lebih sempit dan kurang nyaman

Peneliti : Terima kasih atas masukannya. Bagaimana dengan keandalan layanan yang diberikan oleh staf PELNI? Apakah informasi yang diberikan mengenai jadwal keberangkatan dan prosedur naik kapal sudah jelas dan tepat waktu, meskipun ada kendala penumpukan barang dan keberadaan pengantar di area terminal?

Informan 1 : Informasi dari staf PELNI cukup andal. Mereka memberikan informasi yang jelas mengenai jadwal keberangkatan dan prosedur naik kapal. Namun, terkadang ketepatan waktu terganggu karena banyaknya pengantar yang masuk ke area terminal, menambah kepadatan dan menghambat proses pelayanan.

Peneliti : Bagaimana dengan respon dari staf saat Bapak membutuhkan bantuan atau informasi tambahan terkait penumpukan barang atau kerumunan pengantar? Apakah mereka cepat tanggap?

Informan 1 : Menurut saya, staf di sini sangat responsif. Ketika saya membutuhkan informasi tambahan atau mengeluhkan tentang penumpukan barang, mereka dengan cepat membantu dan menjelaskan situasinya. Tapi mungkin mereka perlu lebih banyak personel untuk mengatur kondisi seperti ini.

Peneliti : Apakah Bapak merasa aman dan yakin dengan layanan yang diberikan oleh staf di sini, terutama dalam menangani barang bawaan dan mengelola area terminal yang padat?

Informan 1: Ya, saya merasa aman dengan layanan mereka. Staf selalu memastikan bahwa semua barang bawaan penumpang ditangani dengan baik, meskipun area terminal sering padat. Mereka juga menjaga keamanan dengan baik, memastikan tidak ada barang yang hilang atau tertukar. Namun hal tersebut kurang efisien ketika terminal penumpang dalam kondisi yang ramai dan padat.

Peneliti : Terakhir, bagaimana pendapat Bapak tentang perhatian dan empati yang ditunjukkan oleh staf dalam situasi padat seperti ini? Apakah mereka tampak peduli dan memahami kebutuhan penumpang?

Informan 1: Saya merasa staf di sini cukup empati. Mereka tampak peduli dan memahami situasi kami, terutama saat area terminal padat. Mereka berusaha membantu penumpang dengan cara terbaik, seperti memberi prioritas pada penumpang dengan kebutuhan khusus atau penumpang prioritas yang lain seperti lansia dan orang hamil.

Peneliti: Terima kasih banyak atas waktunya, Pak. Masukan Anda sangat berharga bagi kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok.

Informan 1: Sama-sama, semoga dapat menambah masukan untuk PT. Pelnis serta pihak pelabuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Peneliti: Baik bapak, sekali lagi saya ucapkan terimakasih pak.



Lampiran 2

Laporan Hasil Wawancara Informan 2

Peneliti : Dika Endah Putri Aji

Informan : Ibu NN

Hari, Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024

Hasil wawancara peneliti dengan Informan adalah sebagai berikut :

Peneliti : Selamat pagi, Bapak/Ibu. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk berbicara dengan kami. Kami ingin mengajukan beberapa pertanyaan terkait pengalaman Bapak/Ibu dengan layanan di Pelabuhan Tanjung Priok. Pertama-tama, apakah Bapak/Ibu bisa memperkenalkan diri?

Informan 2: Selamat pagi. nama saya NN, dan saya baru saja tiba di Pelabuhan Tanjung Priok dari Batam.

Peneliti : Terima kasih, Ibu NN. Kami akan mulai dengan beberapa pertanyaan tentang kualitas pelayanan. Pertama, terkait dengan fasilitas yang tersedia. Bagaimana pendapat Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan fasilitas di pelabuhan ini, terutama terkait dengan penumpukan barang non bagasi, porter, dan TKBM?

Informan 2: Untuk fasilitasnya sendiri sudah cukup baik dan memadai, tapi saya melihat ada penumpukan barang non bagasi yang cukup mengganggu prosesnya pelayanan karena barang yang diletakkan di sembarangan

tempat. Porter dan TKBM yang ada di area terminal juga membuat ruang tunggu menjadi lebih sempit. Menurut saya, harusnya ada prosedur tersendiri untuk pengantar, porter atau TKBM.

Peneliti: Terima kasih atas masukannya. Bagaimana dengan keandalan layanan yang diberikan oleh staf Pelni? Apakah informasi yang diberikan mengenai jadwal keberangkatan dan prosedur naik kapal sudah jelas dan tepat waktu, meskipun ada kendala penumpukan barang dan keberadaan pengantar serta porter dan TKBM di area terminal?

Informan 2: Menurut saya, staf PELNI dapat diandalkan dalam penyampaian informasi. Mereka memberikan informasi dengan jelas mengenai jadwal keberangkatan dan prosedur naik kapal. Namun, terkadang ketepatan waktu terganggu karena banyaknya pengantar yang masuk ke area terminal, menambah kepadatan dan menghambat proses pelayanan.

Peneliti : Bagaimana dengan respon dari staf saat ibu membutuhkan bantuan atau informasi tambahan terkait penumpukan barang atau kerumunan pengantar? Apakah mereka cepat tanggap?

Informan 2: Petugas PELNI cepat tanggap dalam memberikan pelayanan maupun bantuan. Saat saya kebingungan mereka dengan sigap menghampiri dan menanyakan kebutuhan saya, mereka dengan cepat membantu dan menjelaskan situasinya. Tapi mungkin mereka perlu lebih banyak personal untuk mengatur kondisi seperti ini.

Peneliti : Apakah ibu merasa aman dan yakin dengan layanan yang diberikan oleh staf di sini, terutama dalam menangani barang bawaan dan mengelola area terminal yang padat? (Assurance)

Informan 2: Ya, saya merasa aman dan yakin dengan layanan mereka karena staf selalu memastikan bahwa semua barang bawaan penumpang ditangani dengan baik, meskipun area terminal sering padat. Mereka juga menjaga keamanan dengan baik, memastikan tidak ada barang yang hilang atau tertukar. Untuk keamanan dapat lebih ditingkatkan ketika adanya lonjakan penumpang seperti saat *peak season*.

Peneliti: Terakhir, bagaimana pendapat ibu tentang perhatian dan empati yang ditunjukkan oleh staf dalam situasi padat seperti ini? Apakah mereka tampak peduli dan memahami kebutuhan penumpang?

Informan 2: Saya merasa staf cukup empati dan peduli kepada saya. Mereka tampak peduli dan memahami situasi kami, terutama saat area terminal penumpang padat. Mereka berusaha membantu penumpang dengan cara terbaik, seperti menanyakan kebutuhan penumpang dan mengarahkan penumpang dengan baik.

Peneliti: Terima kasih banyak atas waktunya, ibu. Masukan Anda sangat berharga bagi kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok.

Informan 2: Sama-sama, semoga pelayanannya semakin baik ke depannya.

Lampiran 3

Laporan Hasil Wawancara Informan 3

Peneliti : Dika Endah Putri Aji

Informan : Ibu QL

Hari, Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024

Hasil wawancara peneliti dengan Informan adalah sebagai berikut :

Peneliti: Selamat pagi, ibu. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk berbicara dengan kami. Kami ingin mengajukan beberapa pertanyaan terkait pengalaman Ibu dengan layanan di Pelabuhan Tanjung Priok. Pertama-tama, apakah Ibu bisa memperkenalkan diri?

Informan 3: Selamat pagi. nama saya QL , dan saya rencana akan pergi ke Batam.

Peneliti: Terima kasih, Ibu Mawar atas waktu yang diberikan. Jika boleh saya tahu darimana asal Ibu QL?

Informan 3: Sama sama, kak. Saya kebetulan asli Jakarta. Saya akan menyelesaikan urusan pekerjaan saya di Batam.

Peneliti: Baik ibu, sebelumnya, saya izin memperkenalkan diri, nama saya Dika Endah, saya seorang mahasiswi yang berasal dari PIP Semarang. Kami akan mulai dengan beberapa pertanyaan tentang kualitas pelayanan. Pertama, terkait dengan fasilitas yang tersedia. Bagaimana pendapat Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan fasilitas di

pelabuhan ini, terutama terkait dengan penumpukan barang non bagasi, porter, dan TKBM?

Informan 3: Menurut saya untuk fasilitasnya yang disediakan oleh PELNI sudah cukup baik dan memadai, tapi saya melihat banyak barang-barang yang diletakkan di sembarang tempat. Itu hal yang menurut saya cukup mengganggu proses naik turunnya penumpang ke kapal.

Peneliti: Baik ibu, selain itu apakah masih ada hal yang menurut ibu mengganggu proses pelayanan penumpang?

Informan 3: Selain itu saya juga melihat banyak pengantar, porter dan TKBM yang ikut masuk ke area terminal terutama para TKBM dan porter yang sembarangan meletakkan barang. Hal itu membuat ruang tunggu menjadi lebih sempit. Seharusnya pengantar tidak diperbolehkan masuk ke dalam area terminal hingga naik ke atas kapal.

Peneliti: Terima kasih ibu atas masukannya. Untuk pertanyaan berikutnya, bagaimana dengan keandalan layanan yang diberikan oleh staf Pelni? Apakah informasi yang diberikan mengenai jadwal keberangkatan dan prosedur naik kapal sudah jelas dan tepat waktu, meskipun ada kendala penumpukan barang dan keberadaan pengantar serta porter dan TKBM di area terminal penumpang?

Informan 3: Saya merasakan staf PELNI memberikan informasi dengan cukup jelas mengenai jadwal keberangkatan dan prosedur naik kapal. Terkadang proses pelayanan terhambat karena adanya keberadaan,

porter serta TKBM yang berada di area terminal penumpang yang menimbulkan kerumunan mengganggu jalannya penumpang untuk naik ke atas kapal.

Peneliti: Bagaimana dengan respon dari staf saat ibu membutuhkan bantuan atau informasi tambahan terkait penumpukan barang atau kerumunan pengantar? Apakah mereka cepat tanggap?

Informan 3: Menurut saya, petugas disini sangat *responsive* untuk menangani keluhan penumpang. Terkait dengan penumpukan barang dan kerumunan yang terjadi, sepertinya hal itu membutuhkan lebih banyak petugas untuk menanganinya.

Peneliti: Terima kasih atas masukan ibu. Apakah ibu merasa aman dan yakin dengan layanan yang diberikan oleh staf di sini, terutama dalam menangani barang bawaan dan mengelola area terminal yang padat? (*Assurance*)

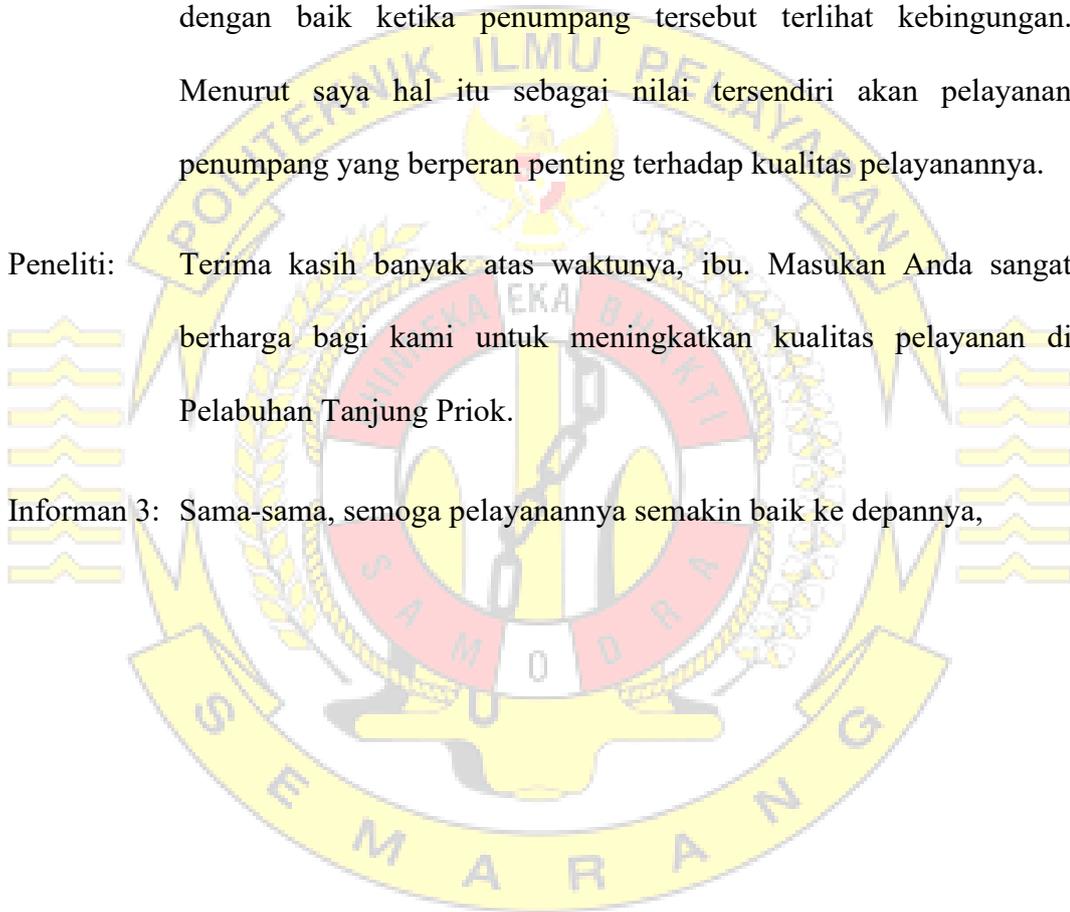
Informan 3: Ya, saya merasa aman dan terjamin karena barang-barang saya tidak ada yang tertukar. Para petugas juga bekerja keras untuk mengkondisikan situasi yang ramai dan padat. Sehingga penumpang merasa aman dan terjamin akan pelayanan yang diberikan. Ketika situasi padat, mungkin saya merasa kurang nyaman, karena adanya banyak kerumunan dan penumpukan barang. Dalam kondisi tersebut mungkin pihak PELNI dapat menambah petugas untuk menanganinya.

Peneliti: Terakhir, bagaimana pendapat ibu tentang perhatian dan empati yang ditunjukkan oleh staf dalam situasi padat seperti ini? Apakah mereka tampak peduli dan memahami kebutuhan penumpang? (*Empathy*)

Informan 3: Saya merasa staf cukup empati dan peduli kepada saya. Mereka menanyakan kebutuhan penumpang dan mengarahkan penumpang dengan baik ketika penumpang tersebut terlihat kebingungan. Menurut saya hal itu sebagai nilai tersendiri akan pelayanan penumpang yang berperan penting terhadap kualitas pelayanannya.

Peneliti: Terima kasih banyak atas waktunya, ibu. Masukan Anda sangat berharga bagi kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok.

Informan 3: Sama-sama, semoga pelayanannya semakin baik ke depannya,



Lampiran 4

Laporan Hasil Wawancara Informan 4

Peneliti : Dika Endah Putri Aji

Informan : Ibu Rini

Jabatan : Sekretaris Kepala Cabang PELNI Cabang Jakarta

Hari, Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024

Hasil wawancara peneliti dengan Informan adalah sebagai berikut :

Peneliti: Selamat pagi, Ibu. Terima kasih sudah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Saya ingin membahas beberapa permasalahan terkait pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok. Pertama, bisa ibu jelaskan apa yang menjadi penyebab utama penumpukan barang non bagasi di area terminal penumpang?

Informan 4: Selamat pagi juga. Terima kasih atas perhatiannya terhadap pelayanan kami. Penyebab utama penumpukan barang non bagasi di area terminal penumpang adalah karena banyaknya barang yang dibawa oleh penumpang yang melebihi kapasitas yang seharusnya. Selain itu, banyak porter dan tenaga kerja bongkar muat (TKBM) yang memasukkan barang-barang kargo ke dalam terminal, sehingga area terminal menjadi lebih sempit dan tidak nyaman bagi penumpang.

Peneliti: Bagaimana menurut ibu keberadaan pengantar, porter, dan TKBM yang ikut masuk ke area terminal? Apa dampaknya terhadap pelayanan penumpang?

Informan 4: Keberadaan pengantar, porter, dan TKBM di area terminal memang menjadi salah satu masalah utama. Mereka sering kali ikut masuk ke dalam terminal penumpang dan dermaga, bahkan sampai ke atas kapal saat proses embarkasi. Ini menyebabkan kepadatan dan mengganggu kenyamanan serta kelancaran proses pelayanan penumpang. Penumpang menjadi sulit bergerak, dan petugas kami juga kesulitan mengatur alur penumpang karena kerumunan tersebut.

Peneliti: Apa langkah-langkah yang sudah diambil oleh PELNI untuk mengatasi masalah penumpukan barang dan keberadaan pengantar serta TKBM di area terminal?

Informan 4: Kami telah mencoba beberapa langkah untuk mengatasi masalah ini. Salah satunya adalah membatasi akses pengantar ke area terminal dan menyediakan area khusus di luar terminal untuk mereka. Kami juga berusaha mengatur penempatan barang non bagasi dengan lebih baik dan memberikan pelatihan kepada porter dan TKBM tentang pentingnya menjaga area tetap teratur. Namun, kami menyadari bahwa masih banyak yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Peneliti: Menurut ibu, apa yang masih menjadi kendala utama dalam mengatasi masalah ini?

Informan 4: Kendala utamanya adalah keterbatasan sumber daya dan personel. Kami membutuhkan lebih banyak staf untuk mengawasi dan mengatur area terminal dengan lebih efektif. Selain itu, sosialisasi dan edukasi kepada penumpang, pengantar, porter, dan TKBM tentang peraturan dan prosedur yang berlaku juga masih perlu ditingkatkan agar mereka lebih memahami dan mematuhi aturan yang ada.

Peneliti: Terima kasih atas penjelasannya, ibu. Apa harapan ibu ke depannya terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok?

Informan 4: Harapan kami adalah bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dan nyaman bagi penumpang. Kami berupaya untuk terus memperbaiki manajemen penumpukan barang, pengaturan keberadaan pengantar dan TKBM, serta menambah personel yang diperlukan. Kami juga berharap penumpang dan pihak terkait lainnya dapat bekerja sama untuk menciptakan lingkungan yang lebih tertib dan nyaman di area terminal.

Peneliti: Baik, Ibu. Terima kasih banyak atas waktunya dan informasi yang sangat berguna ini. Semoga upaya yang dilakukan PELNI dapat memberikan hasil yang maksimal dan meningkatkan kualitas

pelayanan bagi penumpang. Terima kasih kembali. Kami juga berharap demikian. Jika ada pertanyaan lebih lanjut, jangan ragu untuk menghubungi kami. Semoga sukses dalam penelitian Anda

Peneliti : Terima kasih, Ibu. Selamat siang.

Informan 4: Selamat siang.



Lampiran 5

Laporan Hasil Wawancara Informan 5

Peneliti : Dika Endah Putri Aji

Informan : Ibu Tanty Nurika

Jabatan : Tim *Departure Control System* PELNI Cabang Jakarta

Hari, Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024

Hasil wawancara peneliti dengan Informan adalah sebagai berikut :

Peneliti: Selamat pagi, Ibu Tanty. Sebelumnya saya izin untuk memperkenalkan diri terlebih dahulu, nama saya Dika Endah, saya Mahasiswi dari Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Terima kasih sudah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Boleh kami tahu nama lengkap dan jabatan Ibu?

Informan 5: Selamat pagi. Nama saya Tanty Nurika, saya bagian dari Tim *Departure Control System (DCS)* PT Pelni Cabang Jakarta.

Peneliti: Baik, Ibu. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Saya ingin membahas beberapa masalah terkait pelayanan penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok. Bisa Bapak jelaskan apa penyebab utama penumpukan barang non bagasi di area terminal penumpang?

Informan 5: Selamat siang. Penyebab utama penumpukan barang non bagasi di area terminal penumpang adalah karena banyak penumpang yang membawa barang-barang melebihi kapasitas yang seharusnya. Selain itu, porter dan tenaga kerja bongkar muat (TKBM) sering kali membawa barang-barang kargo ke dalam terminal, yang menyebabkan area menjadi sempit dan kurang nyaman.

Peneliti: Bagaimana dampak keberadaan pengantar, porter, dan TKBM di area terminal terhadap pelayanan penumpang?

Informan 5: Keberadaan pengantar, porter, dan TKBM di area terminal memang menyebabkan kepadatan dan mengganggu kenyamanan penumpang. Mereka sering kali masuk ke dalam terminal dan dermaga, bahkan sampai ke atas kapal saat proses embarkasi. Hal ini menyulitkan kami dalam mengatur alur penumpang dan membuat proses pelayanan menjadi terhambat.

Peneliti: Apa langkah-langkah yang sudah dilakukan PELNI untuk mengatasi masalah ini?

Informan 5: Kami telah berupaya membatasi akses pengantar ke area terminal dengan menyediakan area khusus di luar terminal untuk mereka. Selain itu, kami berusaha mengatur penempatan barang non bagasi dengan lebih baik dan memberikan pelatihan kepada porter dan TKBM mengenai pentingnya menjaga kerapian area terminal.

Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan.

Peneliti: Menurut ibu, apa kendala utama dalam mengatasi masalah ini?

Informan 5: Kendala utamanya adalah kurangnya personel untuk mengawasi dan mengatur area terminal dengan lebih efektif. Selain itu, kesadaran dan kepatuhan dari penumpang, pengantar, porter, dan TKBM terhadap aturan yang ada masih perlu ditingkatkan. Sosialisasi dan edukasi mengenai aturan dan prosedur juga masih perlu ditingkatkan.

Peneliti: Apa harapan ibu ke depannya terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok?

Informan 5: Harapan kami adalah bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dan nyaman bagi penumpang. Kami berusaha untuk terus memperbaiki manajemen penumpukan barang, pengaturan keberadaan pengantar dan TKBM, serta menambah personel yang diperlukan. Kami juga berharap semua pihak terkait dapat bekerja sama untuk menciptakan lingkungan yang lebih tertib dan nyaman di area terminal.

Peneliti: Terima kasih, Bu Tanty, atas waktu dan informasinya. Semoga penelitian ini bisa membantu menemukan solusi terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang kapal Pelni di Pelabuhan Tanjung Priok.

Informan 5: Terima kasih kembali. Kami juga berharap demikian. Jika ada pertanyaan lebih lanjut, jangan ragu untuk menghubungi kami. Semoga sukses dalam penelitian Anda.

Peneliti: Baik ibu, selamat siang.



Lampiran 6 : Dokumentasi Pada Saat Wawancara dan Observasi



Lampiran 7: Proses Pelayanan Penumpang di Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok

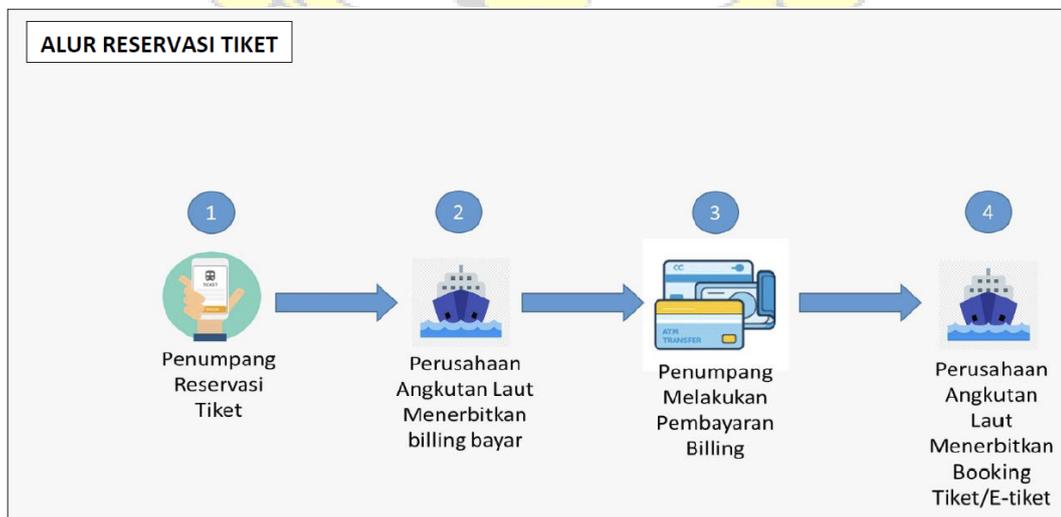


Lampiran 8: Proses Pemeriksaan Barang Bawaan Penumpang

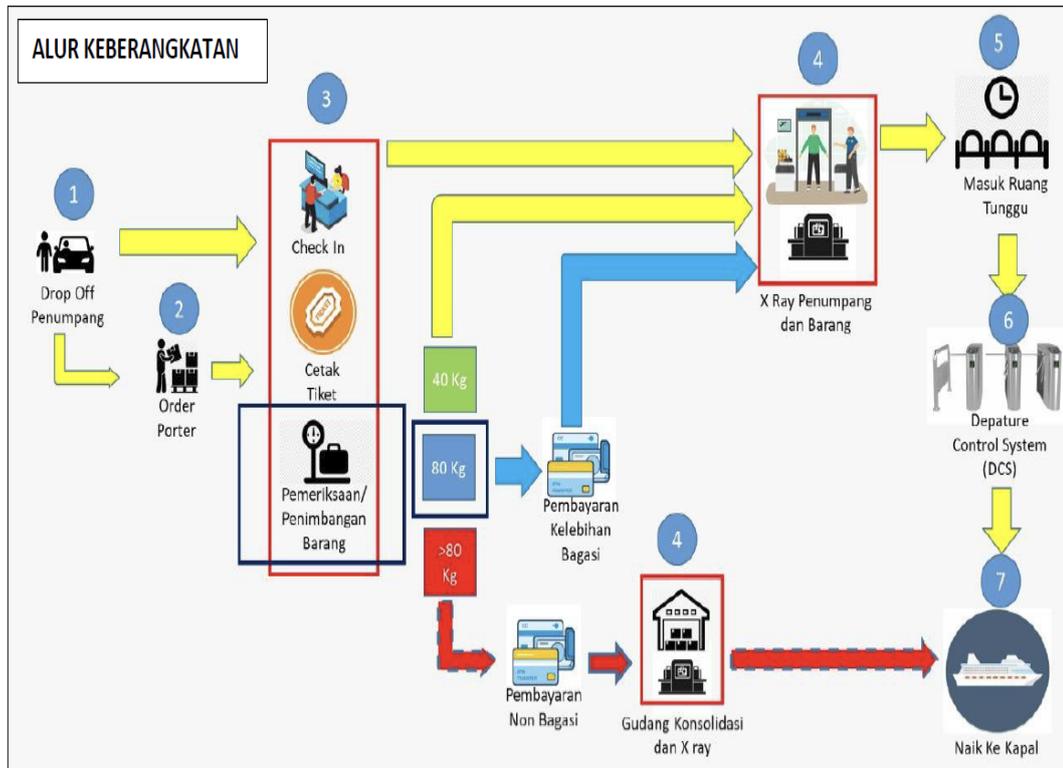
Menggunakan Mesin X-ray



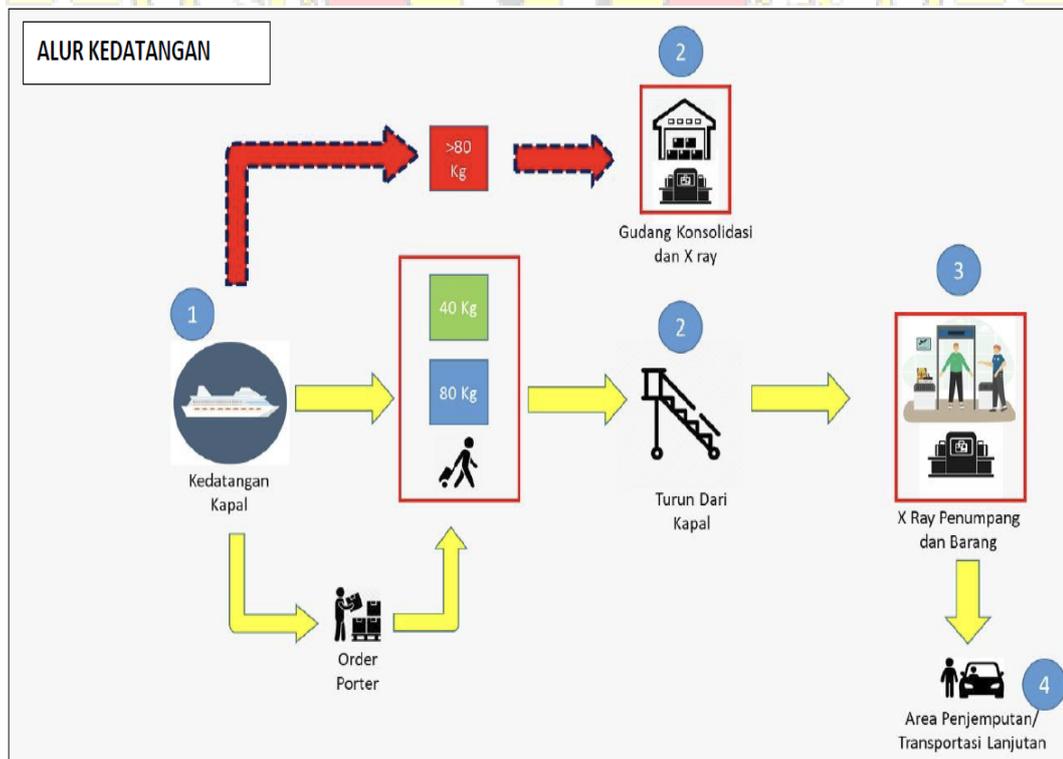
Lampiran 9: Alur Pelayanan Reservasi Tiket



Lampiran 10: Alur Keberangkatan Penumpang



Lampiran 11: Alur Kedatangan Penumpang



Lampiran 12: Barang Yang Tidak Diijinkan Masuk di Area Terminal Penumpang dan Diatas Kapal



Lampiran 13: Ukuran Bagasi yang Diijinkan Dibawa Penumpang



**Lampiran 14 : Surat Keputusan Kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Utama
Tanjung Priok Nomor : HK.206/1/20/OP.TPK-23 Tentang Pelayanan
Penumpang di Terminal Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok Bab III
Tentang Layanan Penumpang dan Bagasi**

**BAB III
LAYANAN PENUMPANG DAN BAGASI**

- 3.1 Informasi Keberangkatan dan Kedatangan Kapal
Informasi keberangkatan dan kedatangan kapal atau jadwal kapal disampaikan melalui media publikasi elektronik, cetak atau media publikasi lainnya yang memuat antara lain:
- 3.1.1 Rute dan jadwal kapal;
 - 3.1.2 Tarif yang berlaku;
 - 3.1.3 Cara reservasi tiket;
 - 3.1.4 Cara pembayaran tiket;
 - 3.1.5 Ketentuan bagasi yang terdiri dari:
 - 3.1.5.1 Berat dan volume bagasi bebas, bagasi lebih dan non bagasi;
 - 3.1.5.2 Jenis bagasi yang tidak diijinkan;
 - 3.1.5.3 Tarif dan cara pembayaran bagasi lebih dan non bagasi.
 - 3.1.6 Syarat dan ketentuan lainnya yang diberlakukan oleh perusahaan angkutan laut.
- 3.2 Layanan Angkutan Penumpang
- 3.2.1 Reservasi Tiket Penumpang
- 3.2.1.1 Media reservasi tiket penumpang dapat dilakukan melalui website, aplikasi, *call center*, kantor perusahaan angkutan laut atau kanal penjualan lainnya yang telah bekerjasama dengan perusahaan angkutan laut;
 - 3.2.1.2 Perusahaan angkutan laut menginformasikan prosedur, biaya dan jangka waktu atas pemesanan tiket, pembatalan tiket, perubahan tiket, dan jangka waktu pengembalian biaya (*refund*).
- 3.2.2 Penerbitan Tiket Penumpang
- 3.2.2.1 Prosedur penerbitan tiket sesuai dengan ketentuan perusahaan angkutan laut yang bersangkutan;
 - 3.2.2.2 Kejelasan informasi tiket angkutan laut, merupakan informasi tertulis di dalam tiket penumpang yang memuat:
 - 3.2.2.2.1 Informasi penumpang angkutan laut;
 - 3.2.2.2.2 Informasi pembelian bagasi lebih atau produk layanan lainnya yang bersifat pilihan;
 - 3.2.2.2.3 Informasi muatan barang;
 - 3.2.2.2.4 Informasi lainnya.
- 3.2.3 Pelaporan Tiket (*check-in*)
- 3.2.3.1 Perusahaan angkutan laut wajib menyediakan fasilitas *check-in counter* yang didukung dengan penempatan personil atau petugas yang memadai dari perusahaan angkutan laut;
 - 3.2.3.2 Fasilitas *check-in* tersebut dapat berupa fasilitas *self check-in* di Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok atau fasilitas *mobile check-in* (*web check-in* dan *apps check-in*);
 - 3.2.3.3 Penyediaan pelayanan *check-in* di Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok, perusahaan angkutan laut wajib berkoordinasi dengan badan usaha pelabuhan;

- 3.2.3.4 Batas waktu buka dan tutup *check-in counter* di Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok sesuai ketentuan perusahaan angkutan laut dan wajib diinformasikan kepada penumpang angkutan laut.
- 3.2.4 Embarkasi Penumpang
- 3.2.4.1 Badan usaha pelabuhan memastikan tersedianya informasi embarkasi penumpang yang jelas dan akurat melalui *Information Display System (IDS)* atau media lainnya bagi penumpang menuju ruang tunggu Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok;
- 3.2.4.2 Jam layanan penumpang dan bagasi di terminal penumpang minimal 4 jam sebelum keberangkatan kapal atau menyesuaikan dengan jadwal kapal masing-masing perusahaan pelayaran;
- 3.2.4.3 Penumpang angkutan laut wajib memiliki tiket resmi yang diterbitkan oleh perusahaan angkutan laut;
- 3.2.4.4 Setiap penumpang angkutan laut yang sudah memiliki tiket harus memenuhi persyaratan kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku;
- 3.2.4.5 Setiap penumpang angkutan laut harus melakukan verifikasi dan pengecekan barang bagasi oleh petugas perusahaan angkutan laut di tempat yang telah disediakan;
- 3.2.4.6 Pada saat verifikasi terhadap penumpang angkutan laut, barang bagasi penumpang ditimbang atau dilakukan pengukuran dimensi untuk menentukan kategori barang bawaan penumpang;
- 3.2.4.7 Barang non bagasi dilarang dibawa masuk bersama penumpang ke ruang tunggu;
- 3.2.4.8 Barang non bagasi penumpang mengikuti ketentuan terkait barang non bagasi;
- 3.2.4.9 Perusahaan angkutan laut dapat menunjuk badan usaha untuk mengelola barang non bagasi penumpang;
- 3.2.4.10 Setiap barang bawaan penumpang wajib diberi tanda tiket barang;
- 3.2.4.11 Penumpang angkutan laut dapat menggunakan jasa porter untuk membawa barang bagasi ke dalam area terminal penumpang atau ke dalam kapal penumpang;
- 3.2.4.12 Penumpang yang sudah mendapatkan *e-ticket* wajib melakukan cetak *boarding pass* di Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok atau fasilitas *mobile check-in (web checkin dan apps check-in)*;
- 3.2.4.13 Petugas intansi Pemerintah, petugas badan usaha pelabuhan dan petugas perusahaan angkutan laut wajib hadir 1 jam sebelum layanan penumpang dan bagasi dibuka;
- 3.2.4.14 Penumpang angkutan laut masuk ke area ruang tunggu terminal penumpang melalui *autogate system* yang telah disediakan;
- 3.2.4.15 Badan usaha pelabuhan menyediakan petugas di pintu masuk ruang tunggu untuk memastikan hanya penumpang yang memiliki tiket yang dapat masuk;
- 3.2.4.16 Para penumpang harus masuk melalui *gate X-ray* khusus penumpang, sedangkan barang bawaan/barang bagasi harus melalui *gate X-ray* khusus barang.

- 3.2.4.17 Perusahaan angkutan laut menyediakan petugas keberangkatan (embarkasi) yang bertugas menyampaikan informasi diantaranya:
- 3.2.4.17.1 Petugas keberangkatan (embarkasi) wajib menyampaikan informasi apabila terjadi perubahan *gate* keberangkatan kapal;
 - 3.2.4.17.2 Petugas embarkasi wajib memberikan informasi alasan jika terjadi keterlambatan, penundaan dan pembatalan kapal;
 - 3.2.4.17.3 Petugas embarkasi wajib melakukan pemanggilan pertama dan pemanggilan terakhir kepada penumpang yang belum naik kapal;
 - 3.2.4.17.4 Mengarahkan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan masuk ke kapal;
 - 3.2.4.17.5 Memastikan barang yang masuk ke dalam Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok hanya untuk barang bagasi penumpang yang dilakukan oleh petugas perusahaan angkutan laut.
- 3.2.4.18 Para penumpang angkutan laut wajib menaati ketentuan yang berlaku di dalam area Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok;
- 3.2.4.19 Penumpang angkutan laut wajib melakukan verifikasi tiket penumpang angkutan laut ke petugas perusahaan angkutan laut pada fasilitas *Departure Control System (DCS)*;
- 3.2.4.20 Para penumpang angkutan laut dapat naik ke kapal setelah ada pemberitahuan dari petugas perusahaan angkutan laut;
- 3.2.4.21 Penumpang angkutan laut naik ke kapal melalui jalur atau fasilitas garbarata yang telah disediakan dengan tertib dan teratur;
- 3.2.4.22 Hanya penumpang yang memiliki tiket resmi dan porter yang memiliki hak akses yang dapat masuk ke dalam kapal.
- 3.2.5 **Debarkasi Penumpang**
- 3.2.5.1 Jam layanan penumpang dan bagasi di terminal penumpang minimal 4 jam sebelum kedatangan kapal atau menyesuaikan dengan jadwal kapal masing-masing perusahaan angkutan laut;
 - 3.2.5.2 Petugas instansi pemerintah, petugas badan usaha pelabuhan dan petugas perusahaan angkutan laut wajib hadir 1 jam sebelum layanan penumpang dan bagasi;
 - 3.2.5.3 Perusahaan angkutan laut wajib menyediakan petugas debarkasi penumpang untuk mengarahkan penumpang turun dari kapal ke area Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok;
 - 3.2.5.4 Perusahaan angkutan laut mengatur penumpang dan bagasi sampai dengan keluar dari area Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok;
 - 3.2.5.5 Barang bagasi penumpang pertiket yang diperbolehkan dibawa penumpang turun dari kapal menuju area terminal penumpang adalah bagasi bebas dan bagasi lebih atau maksimal 80 kg atau setara dengan 2 x 0.1 m³ (ukuran 70cm x 40cm x 35cm);

- 3.2.5.6 Penumpang angkutan laut turun dari kapal melalui jalur atau fasilitas garbarata yang telah disediakan dengan bantuan arahan atau pengaturan dari petugas perusahaan angkutan laut;
 - 3.2.5.7 Penumpang angkutan laut dapat menggunakan porter untuk membawa barang bagasinya turun dari kapal menuju pintu keluar terminal penumpang;
 - 3.2.5.8 Selain petugas atau porter yang memiliki hak akses tidak diperbolehkan masuk ke area ruang tunggu dan dermaga terminal penumpang;
 - 3.2.5.9 Penjemput hanya diperbolehkan menunggu di area yang telah ditentukan di depan pintu debarkasi;
 - 3.2.5.10 Penumpang angkutan laut mengisi survei kepuasan pelanggan melalui *offline* maupun *online*.
- 3.2.6 Penumpang Lanjutan
- 3.2.6.1 Penumpang lanjutan adalah penumpang yang memiliki tiket jarak jauh dan singgah di pelabuhan antara;
 - 3.2.6.2 Penumpang lanjutan yang akan turun di pelabuhan antara wajib membawa identitas dan tiket atau *boarding pass*;
 - 3.2.6.3 Petugas perusahaan angkutan laut mengarahkan penumpang lanjutan yang turun dari kapal ke area ruang tunggu Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok;
 - 3.2.6.4 Dalam hal penumpang lanjutan meninggalkan area ruang tunggu, maka untuk memasuki ruang tunggu dan naik ke kapal diperlakukan sebagaimana proses embarkasi penumpang;
 - 3.2.6.5 Penumpang lanjutan tidak diperbolehkan membawa barang bagasi tambahan di pelabuhan antara.
- 3.2.7 Tata Cara Barang Bawaan Penumpang
- 3.2.7.1 Setiap barang bawaan penumpang wajib disertai tiket penumpang dan tiket bagasi;
 - 3.2.7.2 Barang bawaan penumpang terdiri dari bagasi bebas dan bagasi lebih;
 - 3.2.7.3 Perusahaan angkutan laut wajib menyediakan area atau lokasi verifikasi dan pengecekan barang bagasi penumpang;
 - 3.2.7.4 Perusahaan angkutan laut harus berkoordinasi dengan badan usaha pelabuhan untuk penyediaan area atau lokasi verifikasi dan pengecekan barang bagasi penumpang;
 - 3.2.7.5 Barang bawaan penumpang pertiket yang diperbolehkan dibawa penumpang kedalam ruang tunggu terminal penumpang dengan ukuran maksimal 80 kg atau setara dengan 2 x 0,1 m³ (ukuran 70cm x 40cm x 35cm) yang terdiri dari:
 - 3.2.7.5.1 Bagasi bebas dengan ukuran maksimal 40 kg dan atau volume setara dengan 0,1 m³ (ukuran 70cm x 40cm x 35cm) pertiket penumpang; dan
 - 3.2.7.5.2 Bagasi lebih dengan ukuran maksimal 40 kg dan atau volume setara dengan 0,1 m³ (ukuran 70cm x 40cm x 35cm) pertiket penumpang.

- 3.2.7.6 Ketentuan barang bagasi penumpang yang dapat diijinkan dimuat diatas kapal sesuai dengan ketentuan masing-masing perusahaan pelayaran;
- 3.2.7.7 Bagasi yang tidak diijinkan masuk area terminal penumpang dan dimuat diatas kapal adalah:
- 3.2.7.7.1 Barang-barang pindahan seperti meja kursi, tempat tidur, kasur, almari, kulkas, kompor, mesin cuci, mesin jahit, televisi, *loadspeaker* dan sejenisnya;
 - 3.2.7.7.2 Barang-barang terlarang untuk semua jenis yaitu bahan peledak, petasan, senjata api, peluru, senjata tajam, narkotika, bahan kimia (zat asam, basa, air raksa, cuka, air aki dan lain-lain);
 - 3.2.7.7.3 Barang berbahaya seperti bensin, solar, oli, minyak tanah dan lain-lain;
 - 3.2.7.7.4 Kendaraan bermotor/sepeda yaitu semua kendaraan bermotor yang dijalankan dengan mesin, bahan bakar aki dan semua jenis sepeda orang dewasa;
 - 3.2.7.7.5 Hewan yaitu semua jenis hewan dan unggas;
 - 3.2.7.7.6 Tanaman yang dilarang oleh Karantina Pelabuhan;
 - 3.2.7.7.7 Semua barang dan bahan makanan atau bahan olahan lainnya yang berbau tajam, busuk dan dapat mendatangkan semua serangga lainnya;
 - 3.2.7.7.8 Barang-barang yang ukurannya mengganggu kenyamanan dan keselamatan penumpang.
- 3.2.7.8 Dalam hal barang bawaan penumpang melebihi berat total sebesar 80 kg atau setara dengan 2 x 0,1 m³ (ukuran 70cm x 40cm x 35cm) atau melebihi ketentuan barang bawaan penumpang dari masing-masing perusahaan angkutan laut, maka atas kelebihan barang bagasi tersebut wajib melalui jalur layanan angkutan barang dan harus dibawa ke gudang konsolidasi;
- 3.2.7.9 Kelebihan bagasi dikenakan tarif oleh masing-masing perusahaan angkutan laut sesuai ketentuan yang berlaku;
- 3.2.7.10 Barang non bagasi penumpang dilarang masuk ke area ruang tunggu Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok;
- 3.2.7.11 Barang non bagasi dikenakan tarif oleh masing-masing perusahaan angkutan laut sesuai ketentuan yang berlaku;
- 3.2.7.12 Perusahaan angkutan laut wajib mengelola barang non bagasi penumpang;
- 3.2.7.13 Perusahaan angkutan laut menyediakan pengangkutan, sarana prasarana dan petugas untuk mengelola barang non bagasi dari Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok ke gudang konsolidasi;
- 3.2.7.14 Barang non bagasi diangkut dengan menggunakan alat transportasi yang disediakan perusahaan angkutan laut dari gudang konsolidasi menuju ke atas kapal dengan menggunakan jalur khusus pelayanan barang yang terpisah dari fasilitas Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok;
- 3.2.7.15 Perusahaan angkutan laut dapat bekerjasama dengan badan usaha lainnya untuk pengelolaan barang non bagasi penumpang;
- 3.2.7.16 Barang non bagasi wajib diberi label dan/atau tanda yang jelas.

- 3.2.8 Penanganan Keterlambatan atau Pembatalan
- 3.2.8.1 Dalam hal terjadi keterlambatan atau pembatalan angkutan laut, penyelenggara angkutan laut wajib mengumumkan keterlambatan atau pembatalan tersebut kepada calon penumpang;
 - 3.2.8.2 Apabila keterlambatan melebihi 24 (dua puluh empat) jam maka perusahaan pengangkut wajib mengembalikan tiket sebesar 100%;
 - 3.2.8.3 Penanganan keterlambatan atau pembatalan angkutan laut sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 119 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.
- 3.2.9 Penanganan Keluhan Penumpang
- 3.2.9.1 Penumpang dapat melaporkan keluhan secara langsung atau tertulis atas pelayanan penumpang atau barang melalui SMS, telepon, media elektronik atau media lainnya;
 - 3.2.9.2 Badan usaha pelabuhan atau perusahaan angkutan laut wajib menyelesaikan keluhan penumpang paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keluhan;
 - 3.2.9.3 Dalam rangka penanganan keluhan penumpang di Terminal Penumpang Nusantara Pura, badan usaha pelabuhan dan perusahaan angkutan laut wajib menyediakan fasilitas dan petugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing sebagai berikut:
 - 3.2.9.3.1 Fasilitas penanganan keluhan dengan kriteria sebagai berikut:
 - 3.2.9.3.1.1 Fasilitas penanganan keluhan yang mudah diakses oleh penumpang;
 - 3.2.9.3.1.2 Penempatan petunjuk arah yang mudah terlihat menuju lokasi fasilitas penanganan keluhan penumpang;
 - 3.2.9.3.1.3 Penyediaan informasi mengenai layanan keluhan penumpang di meja *check-in counter*, seperti nomor *call center*, alamat *e-mail* dan atau sarana penyampaian penanganan keluhan lainnya.
 - 3.2.9.3.2 Petugas penanganan keluhan penumpang sebagai berikut:
 - 3.2.9.3.2.1 Responsif dan memberikan kemudahan bagi penumpang yang membutuhkan bantuan dan menyelesaikan setiap keluhan penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

- 3.2.9.3.2.2 Bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian dalam melayani dan menangani keluhan penumpang; dan
 - 3.2.9.3.2.3 Menggunakan atribut khusus yang mudah dikenali oleh penumpang angkutan saat membutuhkan bantuan atau pelayanan.
- 3.3 Pengelolaan Porter
- 3.3.1 Untuk kelancaran operasional, kenyamanan, keamanan dan ketertiban terminal penumpang, dapat disediakan porter di Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok;
 - 3.3.2 Porter Terminal Penumpang Pelabuhan Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok disediakan dan dikelola oleh Penyedia jasa porter;
 - 3.3.3 Penyedia jasa porter wajib memenuhi ketentuan perundangan dibidang ketenagakerjaan dan pemenuhan terhadap jaminan kesehatan serta jaminan ketenagakerjaan;
 - 3.3.4 Penyedia jasa porter harus menyusun standar operasi prosedur pelayanan porter;
 - 3.3.5 Porter di terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok harus teregister dalam Sistem Monitoring Tenaga Kerja Bongkar Muat (Simon TKBM) dan memiliki hak akses yang diterbitkan oleh badan usaha pelabuhan;
 - 3.3.6 Hanya porter yang teregister dan memiliki hak akses ke terminal penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok yang dapat melayani penumpang angkutan laut;
 - 3.3.7 Setiap porter wajib memiliki dan menggunakan *ID Card* dan seragam;
 - 3.3.8 Tarif porter di Terminal Penumpang Nusantara Pura Pelabuhan Tanjung Priok disusun dan ditetapkan oleh penyedia jasa porter;
 - 3.3.9 Penetapan tarif porter dilakukan setelah penyedia jasa porter bersama-sama dengan perusahaan angkutan laut dan badan usaha pelabuhan menyepakati besaran tarif yang dituangkan dalam berita acara, sesuai ketentuan yang berlaku;
 - 3.3.10 Berdasarkan berita acara kesepakatan tarif, pimpinan penyedia jasa porter menerbitkan surat keputusan penetapan tarif, untuk selanjutnya disampaikan kepada penyelenggara pelabuhan;
 - 3.3.11 Penyedia jasa porter, perusahaan angkutan laut, dan badan usaha pelabuhan melakukan sosialisasi tarif porter kepada pengguna jasa.

Lampiran 15 : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi Dalam Rangka Penerapan New Normal Life di PT. PELNI (Persero)

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI DALAM RANGKA PENERAPAN <i>NEW NORMAL LIFE</i> DI PT. PELNI (PERSERO)	Document No : 1 Page No. : 12 Versi : 1/2020
<p>2. Mengawasi dan menjamin terlaksananya proses layanan Embarkasi Debarkasi di area terminal penumpang sesuai dengan prosedur dan protokol kesehatan yang berlaku dalam rangka penerapan <i>New Normal Life</i>;</p>		
<p>E. Peran dan Tanggung Jawab Petugas Embarkasi Debarkasi Kapal</p>		
<p>1. Menaati dan menjalankan segala aturan sesuai dengan prosedur dan protokol kesehatan yang berlaku dalam rangka penerapan <i>New Normal Life</i>;</p> <p>2. Mengawasi dan menjamin terlaksananya proses layanan Embarkasi Debarkasi di atas kapal sesuai dengan prosedur dan protokol kesehatan yang berlaku dalam rangka penerapan <i>New Normal Life</i>;</p>		
<p>VI. RINCIAN PROSEDUR & INSTRUKSI KERJA</p>		
<p>A. PELAYANAN EMBARKASI</p>		
<p>1. PELAYANAN EMBARKASI PENUMPANG SEBELUM MASUK TERMINAL</p>		
<p>a. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) yang ditugaskan harus dalam kondisi sehat dan tidak memiliki gejala terpapar COVID-19;</p> <p>b. Setiap Anggota 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;</p> <p>c. Setiap calon penumpang yang akan masuk terminal wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku;</p> <p>d. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) menempati pos jaga tempat tugasnya yang telah ditentukan paling lambat 4 (empat) jam sebelum kapal tiba/sandar dengan berpakaian dinas sesuai yang telah ditentukan dengan ketentuan perusahaan;</p> <p>e. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) memastikan kesiapan fasilitas terminal;</p> <p>f. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) mengarahkan penumpang untuk tertib, berbaris rapi dan menerapkan <i>physical distancing</i> pada saat cetak tiket mandiri;</p>		



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI
DALAM RANGKA PENERAPAN *NEW NORMAL LIFE*
DI PT. PELNI (PERSERO)**

Document No : 1
Page No. : 13
Versi :
1/2020

- g. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) memberikan pengumuman mengenai pelaksanaan embarkasi kepada penumpang paling lambat 3 (tiga) jam sebelum kapal tiba/sandar;
- h. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) memberikan informasi dengan menggunakan media informasi mengenai barang-barang terlarang, barang berbahaya (*dangerous goods*) serta himbauan kepada penumpang yang akan naik ke atas kapal;
- i. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) memeriksa barang-barang bawaan penumpang di luar terminal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ditemukan barang milik penumpang melebihi, maka barang tersebut termasuk dalam kategori barang *over* bagasi dan / atau barang *general cargo* yang akan diproses sesuai ketentuan yang berlaku;
- j. Adapun mengenai penempatan lokasi pemeriksaan barang milik penumpang yang dimaksud pada poin i dapat dilakukan di luar atau di dalam terminal menyesuaikan kondisi infrastruktur terminal tersebut;
- k. Setelah Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) memastikan pemeriksaan sebelum masuk terminal telah selesai, maka penumpang diarahkan masuk terminal melalui pintu yang telah ditentukan.

2. PELAYANAN EMBARKASI PENUMPANG DI DALAM TERMINAL

- a. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero), Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) harus dalam kondisi sehat dan tidak memiliki gejala terpapar COVID-19;
- b. Setiap Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero), Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero), Petugas DCS 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 Cabang wajib mematuhi persyaratan pada protokol kesehatan yang berlaku;
- d. Setiap calon penumpang yang akan masuk terminal wajib dilakukan pemeriksaan sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI
DALAM RANGKA PENERAPAN *NEW NORMAL LIFE*
DI PT. PELNI (PERSERO)**

Document No : 1
Page No. : 14
Versi :
1/2020

- f. Calon penumpang melewati pintu masuk pemeriksaan dengan memperlihatkan tiket/*boarding pass* kepada Petugas Terminal Penumpang (*Port Security*) di pintu masuk terminal;
- g. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) mengarahkan calon penumpang untuk menempatkan barang bawaannya ke dalam alat pemeriksaan (*Metal Detector/X-Ray*) yang disediakan oleh pengelola terminal. Apabila ditemukan barang yang mencurigakan atau berbahaya maka barang bawaan penumpang tersebut tidak diperbolehkan naik ke atas kapal dan akan diproses sesuai ketentuan yang berlaku;
- h. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) memeriksa barang-barang bawaan penumpang di dalam terminal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ditemukan barang milik penumpang melebihi ketentuan, maka barang tersebut termasuk dalam kategori barang *over* bagasi dan / atau barang *general cargo* yang akan diproses sesuai ketentuan yang berlaku;
- i. Adapun mengenai penempatan lokasi pemeriksaan barang milik penumpang yang dimaksud pada poin h dapat dilakukan di luar atau di dalam terminal menyesuaikan kondisi infrastruktur terminal tersebut;
- j. Petugas counter *DCS* melakukan pengecekan tiket/*boarding pass* dengan menggunakan *barcode scanner* dan selanjutnya melakukan validasi dengan stempel validasi. Apabila saat proses validasi tersebut ditemukan ketidaksesuaian data pada tiket, maka penumpang tersebut harus ditangani sesuai ketentuan berlaku oleh petugas yang ditunjuk oleh Kepala Cabang;
- k. Bagi pelabuhan yang belum diberlakukan *DCS* maka proses validasi dilakukan secara manual dengan cara mencocokkan tiket dan Kartu Identitas Penumpang lalu dibubuhkan stempel validasi pada lembaran tiketnya;
- l. Penumpang yang telah melakukan proses *Check-In* di counter *DCS* dan dinyatakan valid, diarahkan oleh Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) untuk mencuci tangan kemudian diperbolehkan memasuki terminal penumpang;
- m. Setiap calon penumpang wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku pada saat berada di dalam area terminal penumpang;
- n. Setelah Pihak Kapal PT. PELNI (Persero) dan Pihak Cabang PT. PELNI (Persero) menyatakan kesiapan untuk melakukan embarkasi, Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI DALAM RANGKA PENERAPAN <i>NEW NORMAL LIFE</i> DI PT. PELNI (PERSERO)	Document No : 1 Page No. : 15 Versi : 1/2020
---	--	---

- m. Setiap calon penumpang wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku pada saat berada di dalam area terminal penumpang;
- n. Setelah Pihak Kapal PT. PELNI (Persero) dan Pihak Cabang PT. PELNI (Persero) menyatakan kesiapan untuk melakukan embarkasi, Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) mengumumkan dan mengarahkan penumpang bahwa embarkasi akan dilaksanakan sesuai nomor *seat* dan *deck*.

3. PELAYANAN EMBARKASI PENUMPANG DARI DERMAGA KE ATAS KAPAL PT. PELNI (PERSERO)

- a. Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) dan Tim Embarkasi-Debarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) harus dalam kondisi sehat dan tidak memiliki gejala terpapar COVID-19;
- b. Setiap Anggota Tim Embarkasi-Debarkasi Cabang PT. PELNI (Persero) dan 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. Petugas Embarkasi Kapal PT. PELNI (Persero) bersiap di pintu Embarkasi kapal, Kantor Informasi 5, Kantor Informasi 6 dan di setiap Deck untuk menerima dan mengarahkan penumpang sesuai dengan Nomor Seat dan Deck;
- d. Petugas Embarkasi Cabang dan Kapal PT. PELNI (Persero) mengarahkan dan mengatur setiap penumpang untuk naik tangga kapal dengan jarak aman minimal 2 (dua) anak tangga atau melalui garbarata;
- e. Penumpang kabin kelas (non-ekonomi) diberikan prioritas untuk Embarkasi terlebih dahulu;
- f. Koordinasi antara Pihak Kapal PT. PELNI (Persero) dan Pihak Cabang PT. PELNI (Persero) bahwa penumpang Kabin Kelas sudah menempati Kabin Kelas masing-masing;
- g. Dilanjutkan Embarkasi penumpang Ekonomi sesuai dengan nomor *seat* dan *deck* dimulai dari *deck* 2,3,4,5,6 dengan rapi, tertib, dan teratur;
- h. Setiap penumpang wajib mematuhi protokol kesehatan yang berlaku pada saat berada di atas kapal.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Dika Endah Putri Aji
 2. Tempat, Tanggal Lahir : Sukoharjo, 27 Desember 2001
 3. N I T : 572011337579 K
 4. Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)
 5. Agama : Islam
 6. Alamat : Jl. Kandang Menjangan Wironanggan RT03/01
Kecamatan Gatak, Kabupaten Sukoharjo
Kode pos 57557
 7. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : (Alm) Rustamadji
 - b. Ibu : Enny Prapti Handayani
 8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD Negeri Ngemplak 01 (2008–2014)
 - b. SMP Negeri 1 Kartasura (2014–2017)
 - c. SMA Negeri 2 Sukoharjo (2017–2020)
 - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (2020 – 2024)
 9. Pengalaman Praktik Darat (Prada)
 - a. Perusahaan : PT. SAMUDERA INDONESIA Tbk.
 Alamat : Gedung Samudera Indonesia
 Jl. Letjen S. Parman Kav. 35
 Jakarta 11480, Indonesia
 - b. Perusahaan : PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA
 Alamat : Jl. Palmas No.2, Tanjung Priok, Kecamatan
 Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara, Daerah
 Khusus Ibukota Jakarta 14350, Indonesia.
- Periode Praktik Darat : 01 Agustus 2022 – 01 Agustus 2023