



ANALISIS KEUNGGULAN *TENDER BOAT* DI KAPAL MS ZAANDAM

SKRIPSI

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

Oleh

DIMAS BAGUS FIRMANSYAH

NIT. 572011137873 N

**PROGRAM STUDI NAUTIKA DIPLOMA IV
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN
SEMARANG**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KEUNGGULAN TENDER BOAT DI KAPAL MS ZAANDAM

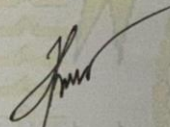
DISUSUN OLEH : DIMAS BAGUS FIRMANSYAH

NIT. 572011137873 N

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, 12 Juni 2025

Dosen Pembimbing I

Materi



Capt. Karolus Geleuk Sengadji, M.M, M.H.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19591016 199503 1 001

Dosen Pembimbing II

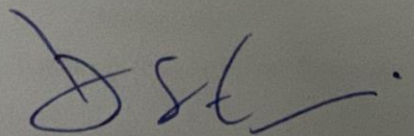
Metodologi dan Penulisan



Anissofiah Azise Wijinnurhayati, M.Si., Mar
PPPK Gol X
NIP. 19870627 202321 2 049

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 “ANALISIS KEUNGGULAN *TENDER BOAT* DI KAPAL MS ZAANDAM”

karya,

Nama : Dimas Bagus Firmansyah

NIT : 572011137873 N

Program Studi : Nautika

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi Nautika, Politeknik

Ilmu Pelayaran Semarang pada hari *Kamis*, tanggal *12 Juni* 2025

Semarang, *Juni* 2025

PENGUJI

Penguji I : Wahju Wibowo., S.Sos., M.Psi., M.Mar

Penata Tk. I (III/d)

19710102 199803 1 001

Penguji II : Anisofiah Azise Wijinnurhayati, M.Si., Mar

PPPK Gol X

19870627 202321 2 049

Penguji III : Dr. Pranyoto., S.Pi., M.AP.

Pembina Utama Madya Tk. I (IV/d)

19610214 201510 1 001

Mengetahui,

Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Dr. Ir Mafrisal, M. T., M.Mar.E.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19730205 199903 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Bagus Firmansyah

N I T : 572011137873 N

Program studi : Nautika

Skripsi dengan judul “**ANALISIS KEUNGGULAN *TENDER BOAT* DI KAPAL MS ZAANDAM**”

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/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 12 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



DIMAS BAGUS FIRMANSYAH

NIT. 572011137873 N

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

1. Kesalahan adalah pengalaman hidup, belajarlal darinya. Jangan membuang waktumu untuk menjadi sempurna.
2. Tuhan tak menciptakan pedang tajam dari awal, ia harus ditempa. Begitu pula manusia, ditempa oleh ujian agar pantas menghadapi takdirnya.

Persembahan :

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Ayah Parimin dan Ibu Tuti Yanti yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada anaknya.
2. Almamater tercinta, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
3. *Holland America Line* dan juga *crew* MS Zaandam.

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke zaman yang terang benderang.

Penelitian ini mengambil judul “Analisis Keunggulan *Tender boat* di Kapal MS Zaandam”. Dalam proses penyusunan penelitian ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa dukungan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

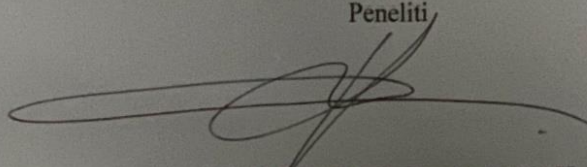
1. Dr. Ir. Mafrisal, M,T., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Dr. Yustina Sapan, S.Si.T, MM., selaku Ketua Program Studi Nautika Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Capt. Karolus Geleuk Sengadji, M.M, M.H. selaku Dosen Pembimbing Materi Penulisan Penelitian yang dengan sabar dan tanggung jawab telah memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan penelitian ini.

4. Ibu Anissofiah Azise Wijinnurhayati, M.Si.,Mar selaku Dosen Pembimbing Metode Penulisan Penelitian yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Perusahaan *Holland America Line* dan agen PT. SBI yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di atas kapal MS Zaandam.
6. Bang Fiertho, Mas Danang, Mr. Jan-Willem serta seluruh kru kapal MS Zaandam yang telah membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian.
7. Orang tua tercinta, keluarga tersayang, yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa.
8. Seluruh teman-teman angkatan 57 yang telah memberikan motivasi serta membantu peneliti dalam penyusunan penelitian ini.
9. Rekan rekan dan adik-adik Kasta Batavia yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberi dukungan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi dirinya sendiri dan orang lain. Peneliti dengan penuh kesadaran mengakui masih banyak terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan penelitian ini

Semarang, 12 Juni 2025

Peneliti



DIMAS BAGUS FIRMANSYAH

572011137873 N

ABSTRAKSI

Firmansyah, Dimas Bagus. 2025. “*Analisis Keunggulan Tender boat Di Kapal MS Zaandam*”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Nautika, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Capt. Karolus Geleuk Sengadji, M.M, M.H., Pembimbing II: Anissofiah Azise Wijinnurhayati, M.Si.,Mar

Angkutan laut merupakan salah satu moda transportasi vital dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan mobilitas antar wilayah, khususnya di negara kepulauan seperti Indonesia. Dalam konteks pelayaran internasional, kapal pesiar seperti MS Zaandam memerlukan alat bantu transportasi tambahan untuk menjangkau pelabuhan kecil atau wilayah yang tidak dapat diakses langsung. Salah satu alat yang digunakan adalah *tender boat*, yang selain berfungsi sebagai sarana keselamatan, juga memiliki keunggulan dalam mendukung operasional kapal. Berdasarkan pengalaman praktik laut yang dilakukan peneliti diatas kapal MS Zaandam, penggunaan *tender boat* terbukti memiliki nilai strategis baik dari aspek manuver, kenyamanan, hingga keselamatan penumpang.

Penelitian ini difokuskan pada dua rumusan masalah utama, yaitu kelebihan dan kekurangan *tender boat* dalam hal kemampuan bermanuver dan aspek yang memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi penumpang. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode triangulasi data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung di kapal MS Zaandam. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan *Fishbone Analysis* untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan potensi keunggulan *tender boat* dalam operasional pelayaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tender boat* di MS Zaandam memiliki berbagai keunggulan seperti fleksibilitas manuver di area sempit, desain ergonomis, stabilitas tinggi, dan fasilitas yang menunjang kenyamanan penumpang. Namun, terdapat beberapa kekurangan seperti potensi hambatan operasional dalam kondisi cuaca ekstrem. Peneliti menyarankan agar operator kapal pesiar melakukan pemeliharaan berkala serta pelatihan kru secara rutin guna mengoptimalkan performa *tender boat*. Selain itu, perlu adanya pengembangan desain dan teknologi *tender boat* yang lebih adaptif terhadap berbagai kondisi perairan untuk meningkatkan pengalaman dan keselamatan pelayaran.

Kata Kunci: *Tender boat*, Manuver, Kenyamanan Penumpang, Kapal Pesiar

ABSTRACT

Firmansyah, Dimas Bagus. 2025. *“Analysis of Tender boat Advantages on MS Zaandam Vessel.”* Undergraduate Thesis. Diploma IV Program, Nautical Studies, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. 1st Supervisor: Capt. Karolus Geleuk Sengadji, M.M, M.H.; 2nd Supervisor: Anissofiah Azise Wijinnurhayati, M.Si., Mar.

Sea transportation is one of the most vital modes of transport in supporting economic growth and interregional mobility, particularly in an archipelagic country like Indonesia. In international cruise operations, vessels such as MS Zaandam require auxiliary transport means to reach small ports or coastal areas that are inaccessible to large vessels. One such means is the tender boat, which not only serves as a life-saving craft but also plays a significant role in supporting the ship's operations. Based on the researcher's onboard training experience aboard MS Zaandam, the use of tender boats has proven to be strategically valuable in terms of maneuverability, comfort, and passenger safety.

This research focuses on two main problems: the strengths and weaknesses of tender boats in maneuvering and the aspects that contribute to passenger satisfaction and comfort. To address these issues, the researcher employed a descriptive qualitative approach using data triangulation through observation, interviews, and direct documentation on MS Zaandam. The data obtained were then analyzed using Fishbone Analysis to identify root causes and the potential advantages of tender boats in cruise operations.

The results show that the tender boats on MS Zaandam offer several advantages, including maneuvering flexibility in narrow areas, ergonomic design, high stability, and facilities that enhance passenger comfort. However, some drawbacks exist, such as potential operational constraints during extreme weather conditions. The researcher recommends that cruise ship operators carry out regular maintenance and routine crew training to optimize tender boat performance. Furthermore, the development of more adaptive tender boat designs and technologies is necessary to improve the overall sailing experience and maritime safety.

Keywords: Tender boat, Maneuverability, Passenger Comfort, Cruise Ship

DAFTAR ISI

ANALISIS KEUNGGULAN <i>TENDER BOAT</i> DI KAPAL MS ZAANDAM.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Perumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II.....	5
A. Deskripsi Teori.....	5
B. Kerangka Penelitian	23
ANALISIS KEUNGGULAN <i>TENDER BOAT</i> DI MS ZAANDAM.....	24
BAB V.....	82
A. Simpulan	82
B. Keterbatasan Penelitian.....	84
C. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kapal MS Zaandam.....	12
Gambar 2. 2 <i>Tender boat</i>	17
Gambar 2. 3 <i>Kerangka Penelitian</i>	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Ship's particular</i>	89
Lampiran 2. <i>Tender boat</i>	90
Lampiran 3. <i>Tender boat manual</i>	91
Lampiran 4. <i>Tendering schedule at Zanzibar port</i>	101
Lampiran 5. <i>Tender boat inventory list</i>	102
Lampiran 6. <i>Tender & life boat drill</i>	103
Lampiran 7. Data wawancara <i>Safety Officer</i>	104
Lampiran 8. Data wawancara <i>2nd Officer Safety</i>	107
Lampiran 9. Data wawancara <i>3rd Officer Safety</i>	109
Lampiran 10. Data wawancara <i>Boatswain & Coxswain</i>	112
Lampiran 11. Data wawancara <i>Hotel Manager</i>	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu mode transportasi yang saat ini berkembang menjadi sangat penting dan sangat potensial untuk kemajuan baik di bidang ekonomi maupun non-ekonomi adalah angkutan laut. Selain itu, sebagai alat transportasi antar pulau juga dapat membantu negara dalam pertukaran teknologi dan perekonomian, termasuk ekspor dan impor barang, yang sebagian besar dilakukan melalui laut. Dengan adanya angkutan laut, tingkat perdagangan akan meningkat, yang berdampak pada pertumbuhan ekonomi di sektor laut.

Untuk memastikan kualitas pelayaran yang baik, diperlukan peningkatan cara berbisnis di dunia pelayaran dalam mengembangkan sumber daya manusia yang beroperasi. Hal ini dapat memungkinkan pengiriman barang maupun penumpang yang lebih berkualitas dari satu tempat ke tempat lain. Bisnis pelayaran bukanlah bisnis yang bebas dari resiko saat menjalankan operasinya. Salah satu resiko yang paling umum adalah kecelakaan kapal yang disebabkan oleh faktor luar maupun dalam. Untuk mengantisipasi resiko yang telah disebutkan, mengacu pada aturan SOLAS 1974, (*Chapter 3: 88 Life-Saving Appliances and Arrangements*) menetapkan bahwa kapal harus memiliki semua alat keselamatan yang diperlukan. Alat keselamatan ini termasuk *lifeboat*, *liferaft*, *lifebuoy*, *lifejacket*, dan untuk *passenger ship* terdapat aturan berdasarkan solas yang mengatur khusus tentang penggunaan alat keselamatan tambahan yaitu *tender boat*.

Pentingnya penggunaan *tender boat* pada *passenger ship* sama dengan

pentingnya penggunaan alat keselamatan lainnya diatas kapal. Menurut (Angie Kusuma Hati et al., 2023). alat keselamatan diatas kapal penting guna keselamatan pelayaran diatas kapal dalam mengantisipasi terjadinya bahaya atau kecelakaan, oleh karena itu diperlukan persiapan barang-barang keselamatan yang dapat digunakan, sehingga kelancaran operasional kapal dan keselamatan jiwa pelaut dan muatan diatas kapal dapat terminimalisir. Oleh sebab itu alat-alat keselamatan diatas kapal sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional kapal dan juga membantu menjamin keselamatan jiwa pelaut diatas kapal dan muatan. Penggunaan *tender boat* diatas kapal pun tidak kalah pentingnya dengan alat keselamatan lainnya seperti *lifeboat*, kedua sekoci penyelamat ini memiliki peran yang serupa guna membantu awak kapal maupun penumpang pada saat keadaan darurat.

Meskipun penggunaan *tender boat* ini sama pentingnya dengan alat keselamatan lainnya seperti uraian diatas, berdasarkan pengalaman pribadi peneliti saat melaksanakan praktek laut di kapal MS Zaandam, *tender boat* memiliki sejumlah keunggulan yang membuatnya sangat berguna dalam berbagai aplikasi, terutama dalam mendukung kapal utama (*yacht*, kapal pesiar, atau kapal besar lainnya). Beberapa keunggulan *tender boat* yaitu mobilitas, aksesibilitas, transportasi pendukung, efesiensi operasional, kemananan, desain, kapasitas, kenyamanan untuk penumpang dan serbaguna.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas maka peneliti terdorong untuk mengambil judul penelitian yaitu: “ Analisis Keunggulan *Tender boat* di MS Zaandam ”, untuk mengidentifikasi keunggulan-keunggulan dari adanya

tender boat sesuai dengan pengalaman peneliti saat melaksanakan praktek laut di MS Zaandam.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti memfokuskan pembahasan terkait kelebihan dan kekurangan *tender boat* untuk menjangkau area yang tidak dapat diakses oleh kapal utama dan akan mengeksplorasi penilaian aspek kenyamanan yang dirasakan penumpang, termasuk desain interior, stabilitas, dan fasilitas di dalam *tender boat*. Dengan merujuk pada konteksnya, peneliti menetapkan cakupan penelitian yang akan dijalankan, hal ini bertujuan guna membatasi ruang lingkup penelitian yang akan dibahas.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan diatas, peneliti mengangkat beberapa rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian yang dilakukan. Adapun rumusan masalah untuk penelitian ini, berikut diantaranya :

1. Apa kelebihan dan kekurangan *tender boat* di MS Zaandam dengan *tender boat* di kapal lain dalam hal kemampuan bermanuver?
2. Apa aspek yang memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi penumpang?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan *tender boat* dalam hal kemampuan bermanuver di perairan yang tidak dapat diakses oleh kapal utama.
2. Untuk mengeksplorasi dan mengevaluasi aspek-aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan dan kenyamanan para penumpang pada *tender boat*,

termasuk desain interior, fasilitas, stabilitas kapal, aksesibilitas, efesienitas, efektifitas, serta kualitas pelayanan yang diberikan selama perjalanan.

E. Manfaat Penelitian

Dari masalah yang telah dijelaskan, peneliti berharap akan menghasilkan beberapa manfaat berikut :

a. Secara Teoritis

Menambah literatur dan referensi ilmiah terkait analisis keunggulan *tender boat* dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu di bidang teknik perkapalan, transportasi maritim, dan manajemen operasional kapal.

b. Secara Praktis

Memberikan informasi mendalam mengenai performa dan keunggulan *tender boat* yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan bagi operator *tender boat* dan memberikan wawasan tentang aspek kenyamanan dan keamanan *tender boat* yang dapat meningkatkan pengalaman perjalanan kepada penumpang *tender boat*.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Peneliti memberikan suatu pemahaman dan menyajikan informasi mengenai kajian teori yang berfungsi sebagai kerangka acuan dasar untuk mempermudah pembaca dalam memahami skripsi dengan judul “Analisis Keunggulan *Tender boat* di MS Zaandam”. Maka dari itu, dipaparkan beberapa teori dan pendapat para ahli yang bersifat deskriptif sebagai berikut :

1. Analisis

Analisis merupakan aktifitas intelektual dalam menguraikan sebuah integritas menjadi beberapa segmen atau kelompok sehingga dapat mengenali ciri-ciri suatu komponen, kaitannya terhadap satu sama lain dan fungsinya masing-masing dalam sebuah integritas yang utuh, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah penjabaran dari suatu subjek ke dalam berbagai bagiannya di dalam kajian itu sendiri dan kaitannya antar bagian untuk memperoleh kesepahaman yang sesuai dengan arti keseluruhan. Dalam kasus ini dapat dikatakan bahwa analisis adalah proses pemecahan sebuah tema atau subjek yang komprehensif menjadi unsur-unsur yang lebih sederhana guna mengetahui pemahaman yang mendalam.

Dalam penelitian ini akan menganalisis terkait keunggulan dan kekurangan *tender boat* dan aspek yang memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada penumpang. Menurut (Magdalena et al., 2020: 314) Kegiatan analisis biasanya dilakukan pada akhir suatu kegiatan untuk

mengetahui adanya beberapa masalah yang timbul saat kegiatan itu berlangsung. Setelah kegiatan analisis selesai, diharapkan kegiatan berikutnya dapat sesuai dengan ekspektasi. Analisis secara umum didefinisikan sebagai upaya untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada perbedaan yang terjadi dalam suatu peristiwa. Oleh karena itu, analisis didefinisikan sebagai tindakan yang terdiri dari sejumlah tindakan, seperti membedakan, mengurai, dan memilih sesuatu untuk dikelompokkan kembali sesuai dengan kriteria tertentu. Selanjutnya, setelah menemukan hubungan antara tindakan tersebut, analisis dilakukan untuk memahami artinya secara lebih mendalam. Dengan demikian, kita mencoba untuk menggali alasan, tujuan, serta dampak yang mungkin timbul dari tindakan tersebut.

Proses analisis ini mencakup kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan berurutan, dari tahap awal berupa pengumpulan data yang relevan dengan objek kajian, baik melalui observasi, wawancara maupun survei. Setelah data terkumpul, dilakukan proses verifikasi dan validasi untuk memastikan keakuratan, konsistensi, serta kelengkapan informasi guna menghindari kesalahan yang dapat mempengaruhi hasil analisis. Keseluruhan tahapan ini bertujuan untuk menghasilkan wawasan yang komprehensif, yang dapat digunakan dalam berbagai konteks, seperti pengambilan keputusan, perumusan kebijakan, atau pengembangan solusi terhadap permasalahan tertentu. Dengan menerapkan proses analisis yang terstruktur dan sistematis, hasil yang diperoleh akan valid dan reliabel.

2. Keunggulan

Menurut (Rahmi et al., 2021: 89) keunggulan merupakan keunggulan yang dimiliki perusahaan dibandingkan pesaingnya, memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan pesaingnya dan keunggulan dapat diciptakan ketika sebuah perusahaan memiliki kompetensi dan jasa yang berbeda dari pesaingnya. Keunggulan bukan hanya tentang mempunyai sesuatu yang sifatnya lebih baik, tetapi juga kemampuan untuk mempertahankan dan mengembangkan kualitas tersebut dalam menghadapi segala macam tantangan dan perubahan.

Sedangkan dalam ranah perusahaan, keunggulan mengacu pada faktor-faktor yang membuat perusahaan lebih kompetitif dan sukses dibandingkan dengan kompetitornya. Hal ini dapat berupa inovasi dalam segi produk, efisiensi operasional, atau layanan pelanggan yang luar biasa. Perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif biasanya memiliki konsep yang kuat, sumber daya manusia yang terlatih, terampil, dan mampu beradaptasi dengan perubahan yang cepat. Keunggulan dalam hal ini berkaitan dengan nilai tambah yang diberikan kepada pelanggan dan keunikan yang tidak mudah ditiru oleh pesaing.

Dalam dunia layanan, keunggulan dapat berarti kualitas yang lebih baik, fitur yang lebih canggih, atau desain yang lebih menarik. Sebagai contoh, produk dengan bahan yang lebih tahan lama, fitur yang lebih canggih. Dalam hal ini, keunggulan merujuk pada hasil yang lebih baik daripada rata-rata atau yang lebih tinggi dari standar yang ditetapkan.

Secara menyeluruh, keunggulan adalah kualitas terukur yang kerap kali bersifat dinamis, berubah dari masa ke masa, dan membutuhkan upaya berkelanjutan untuk mempertahankan atau mengembangkannya. Keunggulan juga sering dikaitkan dengan kemampuan untuk beradaptasi, berinovasi, dan melihat serta memanfaatkan peluang yang ada di pasar atau dalam kehidupan sehari-hari.

3. Aspek

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) aspek adalah pemunculan atau penginterpretasian gagasan, masalah, situasi, dan sebagainya sebagai pertimbangan yang dilihat dari sudut pandang tertentu.

Merujuk pada bagian-bagian atau elemen-elemen tertentu yang membentuk suatu keseluruhan. Kata aspek ini sering digunakan untuk menggambarkan sudut pandang, dimensi, atau perspektif yang berbeda dari suatu fenomena, objek, atau konsep. Dalam suatu kajian atau analisis, aspek mengacu pada bagian-bagian yang saling berkaitan, namun masing-masing memiliki karakteristik atau pengaruh yang berbeda. Misalnya, dalam dunia bisnis, istilah "aspek operasional" merujuk pada berbagai elemen yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari perusahaan, seperti pengelolaan sumber daya manusia, produksi, logistik, dan lainnya. Sementara itu, "aspek keuangan" mencakup faktor-faktor yang berhubungan dengan perencanaan, alokasi, dan pengelolaan dana perusahaan, seperti pendapatan, pengeluaran, serta strategi investasi. Dengan memerhatikan dan mengevaluasi setiap aspek secara terpisah kita dapat memperoleh wawasan yang lebih jelas.

Secara lebih luas, aspek juga dapat merujuk pada berbagai dimensi atau sudut pandang dalam memandang suatu isu. Misalnya, dalam analisis sosial, kita dapat melihat suatu masalah dari aspek budaya, ekonomi, politik, dan sosial yang semuanya memberikan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam tentang masalah tersebut. Begitu juga dalam ilmu lingkungan, terdapat berbagai aspek seperti dampak ekologis, sosial, dan ekonomi yang saling terkait. Secara keseluruhan, aspek memungkinkan kita untuk mengidentifikasi dan menganalisis elemen-elemen tertentu yang membentuk suatu hal, serta memberikan perspektif yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang sedang dibahas.

4. Kepuasan

Menurut (Wandi Nur Ikhsan, 2022: 192) kepuasan pelanggan merupakan bagian dari perilaku konsumen yang merupakan variabel penting sebagai ukuran keberhasilan dalam pemasaran yang dilakukan oleh pelaku bisnis. Kepuasan pelanggan merujuk pada perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan harapan mereka dengan pengalaman yang mereka dapatkan dari produk atau layanan yang diterima. Kepuasan ini biasanya terbentuk berdasarkan seberapa baik produk atau layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Jika produk atau layanan tersebut sesuai dengan harapan atau memberikan manfaat yang lebih dari yang diinginkan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan, pelanggan cenderung merasa kecewa.

Menurut (Zeithaml dan Bitner 2000:75) dalam (Sugiharto et al., 2020) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis, karena langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan, serta kinerja finansial. Perusahaan yang mampu menjaga kepuasan pelanggan cenderung mendapatkan keuntungan jangka panjang, karena pelanggan yang puas lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.

Selain itu, kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kondisi pasar, tren industri, atau bahkan faktor emosional yang bisa berperan dalam proses pembelian. Oleh karena itu, perusahaan perlu secara terus-menerus mengukur dan memantau tingkat kepuasan pelanggan melalui survei, umpan balik, atau media sosial agar dapat melakukan perbaikan dan peningkatan atau perkembangan yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah tantangan yang berkelanjutan bagi setiap perusahaan, yang memerlukan perhatian dan upaya yang konsisten. Dalam dunia bisnis pelayaran yang semakin kompetitif, perusahaan yang dapat secara efektif mengenali dan memenuhi harapan pelanggan, baik yang tersurat maupun tersirat, akan memiliki keunggulan dalam membangun dan mengembangkan loyalitas pelanggan.

5. Kenyamanan

Menurut (Pipit Mulyah et al., 2020: 29) kenyamanan merupakan rangkaian perasaan nyaman sampai yang tidak nyaman yang dinilai berdasarkan persepsi masing-masing individu terhadap suatu hal dimana kenyamanan bagi individu tertentu mungkin berbeda dengan yang lainnya. Kenyamanan merujuk pada keadaan di mana seseorang merasa tenang, rileks, dan tidak terganggu oleh hal-hal yang mengganggu fisik atau emosional. Dalam konteks fisik, kenyamanan dapat diartikan sebagai perasaan nyaman yang dirasakan seseorang ketika berada dalam lingkungan yang mendukung kesejahteraan, seperti ruang yang cukup luas, suhu yang ideal, pencahayaan yang tepat, atau tempat duduk yang empuk. Secara emosional, kenyamanan berkaitan dengan keadaan di mana seseorang merasa aman, dihargai, dan bebas dari stres atau ketegangan.

Kenyamanan adalah kebutuhan dasar dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu di rumah, di tempat kerja, maupun di lingkungan umum seperti restoran, toko, atau transportasi. Lingkungan yang nyaman dapat meningkatkan kualitas hidup seseorang, sementara ketidaknyamanan bisa menyebabkan gangguan fisik, emosional, atau mental.

Secara keseluruhan, kenyamanan adalah faktor yang sangat penting untuk memastikan kesejahteraan individu dalam berbagai konteks kehidupan. Oleh karena itu, penting bagi berbagai sektor, baik rumah tangga, bisnis, maupun pemerintah untuk menciptakan dan menjaga lingkungan yang nyaman bagi setiap individu.

6. *Cruise ship*

Cruise ship (kapal pesiar) adalah kapal yang dirancang khusus untuk membawa penumpang dalam perjalanan wisata laut dengan kenyamanan dan kemewahan yang tinggi. Kapal pesiar mengutamakan pengalaman rekreasi dengan menyediakan berbagai fasilitas kelas dunia. Konsep utama dari kapal pesiar adalah memberikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan, di mana para penumpang dapat menikmati beragam hiburan, kuliner, dan aktivitas tanpa perlu berpindah dari satu hotel ke hotel lain seperti dalam perjalanan darat. Adapun beberapa fasilitas dan hiburan di kapal pesiar modern yang dirancang layaknya resor terapung, dengan fasilitas yang tidak kalah dengan hotel berbintang dan pengunjung dapat menikmati berbagai aktivitas dan layanan yang diberikan di atas kapal



Gambar 2. 1 Kapal MS Zaandam
Sumber: Gettyimages.com, 2016

Menurut (Sekinino, 2022: 1) *Cruise ship* didesain untuk memberikan perjalanan liburan yang menarik dan berkesan dengan penawaran yang istimewa, dengan aspek sebagai berikut :

a. Fasilitas dan hiburan di kapal pesiar

Kapal pesiar modern dirancang layaknya resor terapung, dengan pelayanan yang tidak kalah dengan hotel mewah yang ada di darat. Penumpang dapat menikmati berbagai layanan dan aktivitas, di antaranya:

1). Restoran dan kuliner internasional

Kapal pesiar memiliki berbagai restoran yang menyajikan aneka hidangan, mulai dari makanan khas lokal hingga kuliner internasional. Tersedia pula pilihan *fine dining* dengan menu dari koki terkenal dunia, serta restoran prasmanan dan kafe yang menawarkan berbagai makanan ringan dan minuman.

2). Kolam renang dan *water park*

Hampir semua kapal pesiar memiliki kolam renang dengan pemandangan laut terbuka, beberapa bahkan dilengkapi dengan taman air (*water park*), seluncuran raksasa, dan kolam arus.

3). Kasino dan hiburan malam

Untuk penumpang dewasa, beberapa kapal pesiar menawarkan kasino bergaya Las Vegas, dengan berbagai permainan seperti poker, *blackjack*, dan mesin slot. Selain itu, terdapat klub malam dan bar dengan pertunjukan yang menghadirkan suasana eksklusif.

4). Teater dan pertunjukan

Kapal pesiar sering kali menyelenggarakan pertunjukan spektakuler, seperti musikal, konser musik, pertunjukan sulap, hingga *stand-up*

comedy. Beberapa kapal bahkan memiliki teater IMAX atau bioskop dengan teknologi canggih.

5). Pusat kebugaran dan spa

Untuk mereka yang ingin menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh. selama perjalanan, tersedia pusat kebugaran dengan peralatan modern, kelas yoga dan pilates, serta spa mewah yang menawarkan pijat, perawatan kulit, sauna, dan *jacuzzi*.

6). Fasilitas olahraga dan rekreasi

Kapal pesiar modern menawarkan berbagai pilihan aktivitas, seperti arena panjat tebing, lapangan basket, lapangan tenis, golf mini, area seluncuran es, hingga simulator selancar yang memberikan sensasi bermain air di tengah laut.

7). Area belanja dan *duty-free*

Beberapa kapal pesiar besar memiliki pusat perbelanjaan dengan butik mewah yang menjual produk dari merek terkenal dunia, serta toko *duty-free* yang menawarkan barang jual dengan harga lebih terjangkau.

b. Destinasi dan rute perjalanan

Kapal pesiar biasanya mengunjungi beberapa destinasi wisata dalam satu perjalanan. Rute-rute yang paling populer meliputi:

1). Karibia

Dikenal dengan pantainya yang elegan, laut yang biru dan budaya tropis cukup menarik.

2). Mediterania

Menawarkan wisata sejarah, seni, dan kuliner dengan singgahan di Italia, Spanyol, Yunani, dan Prancis.

3). Eropa Utara

Termasuk perjalanan ke negara-negara Skandinavia, melihat keindahan fjord Norwegia dan aurora borealis.

4). Asia Tenggara

Destinasi populer seperti Bali, Phuket, dan Singapura yang menyajikan perpaduan budaya dan keindahan alam.

5). Alaska

Cocok bagi pecinta alam dengan pemandangan gletser yang menakjubkan serta satwa liar yang eksotis.

c. Jenis kapal pesiar dan kapasitasnya

Ukuran dan kapasitas kapal pesiar sangat bervariasi, dari yang menampung beberapa ratus penumpang hingga lebih dari 5.000 orang. Berikut adalah beberapa jenis kapal pesiar berdasarkan ukurannya:

1). Kapal pesiar kecil (*small cruise ships*)

Kapasitas: 100–500 penumpang cocok untuk perjalanan eksklusif ke destinasi terpencil, seperti pulau-pulau kecil atau perairan dangkal.

2). Kapal pesiar menengah (*mid-size cruise ships*)

Kapasitas: 500–2.000 penumpang, biasanya digunakan untuk perjalanan dengan kombinasi kenyamanan dan fleksibilitas dalam memilih destinasi.

3). Kapal pesiar besar (*large cruise ships*)

Kapasitas: 2.000–5.000 penumpang, dilengkapi dengan berbagai fasilitas hiburan, restoran, dan atraksi skala besar.

4). Kapal pesiar mewah (*luxury cruise ships*)

Kapasitas: Beragam, dari ratusan hingga ribuan penumpang, menawarkan layanan eksklusif, kabin dengan fasilitas premium, serta pengalaman wisata yang lebih personal. Biasanya kapal pesiar kelas mewah ini ditumpangi oleh penumpang berusia muda.

5). Kapal pesiar ekspedisi (*expedition cruise ships*)

Dirancang untuk destinasi ekstrem seperti ke kutub, dengan fasilitas yang lebih fokus pada eksplorasi alam dibanding hiburan mewah.

d. Keunggulan berwisata dengan kapal pesiar

Berwisata dengan kapal pesiar menawarkan berbagai keuntungan yang tidak ditemukan dalam bentuk perjalanan lainnya, di antaranya:

1). Kemudahan dan kenyamanan

Penumpang hanya perlu check-in sekali, tanpa perlu berpindah hotel atau terus berkemas seperti dalam perjalanan darat.

2). Semua dalam satu tempat (*all-in-one experience*)

Semua kebutuhan, mulai dari akomodasi, makanan, hiburan, hingga wisata, sudah termasuk dalam satu paket perjalanan.

3). Pilihan aktivitas beragam

Sempurna untuk keluarga, pasangan, dan pelancong tunggal, dengan banyak pilihan hiburan dan relaksasi.

4). Pemandangan laut yang indah

Pengalaman melihat matahari terbit dan terbenam di tengah laut serta menikmati ketenangan suasana laut yang luas.

5). Eksplorasi berbagai destinasi sekaligus

Satu perjalanan memungkinkan penumpang mengunjungi beberapa tempat tanpa harus repot mengatur transportasi sendiri.

7. *Tender boat*

Tender boat pada kapal pesiar berfungsi sebagai kapal penghubung yang digunakan untuk mengangkut penumpang dan kru dari kapal pesiar ke daratan atau sebaliknya, terutama ketika kapal tidak bisa merapat langsung ke pelabuhan karena alasan seperti pelabuhan terlalu kecil, kondisi perairan dangkal dan kapal berlabuh.



Gambar 2. 2 *Tender boat*
Sumber: Dokumentasi pribadi, 2023

Dengan berbagai fungsi ini, *tender boat* menjadi elemen penting dalam operasi kapal pesiar memastikan kenyamanan dan efisiensi bagi penumpang

serta kru, Selain itu, *tender boat* juga bisa digunakan dalam keadaan darurat sebagai kapal penyelamat (*lifeboat*), tergantung pada desain dan peralatannya.

Mengacu pada (IMO, 2012: 1) panduan ini ditujukan untuk tender yang dilakukan diatas kapal yang digunakan untuk mengangkut lebih dari 12 penumpang dari kapal penumpang atau kapal utama yang tidak bergerak ke pantai dan sebaliknya. Berikut adalah fungsi-fungsi utama *tender boat* :

a. Transportasi Penumpang

- 1). Mengangkut penumpang dari kapal pesiar ke pelabuhan atau destinasi wisata yang tidak memiliki fasilitas dermaga besar.
- 2). Memfasilitasi perjalanan pulang-pergi bagi tamu yang ingin menjelajahi pula atau kota tanpa harus menunggu kapal pesiar merapat.
- 3). Memberikan pengalaman tambahan bagi penumpang, seperti menikmati pemandangan laut selama perjalanan menuju daratan dan memberikan panduan wisata selama perjalanan

b. Transportasi Barang dan Logistik

- 1). Mengangkut barang, persediaan makanan, dan perlengkapan lain dari daratan ke kapal pesiar atau sebaliknya.
- 2). Membantu dalam proses pembuangan sampah atau limbah kapal ke fasilitas pembuangan di daratan.

c. Alat Evakuasi dan Keselamatan

- 1). Beberapa *tender boat* dirancang sebagai *lifeboat*, yang dapat

digunakan dalam situasi darurat untuk mengevakuasi penumpang dan kru.

- 2). Dilengkapi dengan peralatan keselamatan seperti pelampung, alat komunikasi darurat, dan bahan bakar cadangan untuk menjamin keselamatan penumpang selama proses evakuasi.

d. Fungsi Wisata dan Eksplorasi

- 1). Digunakan untuk perjalanan wisata di sekitar perairan, seperti snorkeling, menyelam, atau melihat keindahan laut lebih dekat.
- 2). Beberapa kapal pesiar mewah menyediakan *tender boat* eksklusif untuk tamu VIP yang ingin menjelajahi pulau atau pantai secara privasi.

e. Mobilitas Kru Kapal

- 1). Memfasilitasi pergerakan awak kapal yang perlu pergi ke daratan untuk mengambil barang, melakukan perbaikan, atau menjalankan tugas administratif.
- 2). Digunakan untuk mengangkut teknisi atau penyedia layanan dari pelabuhan ke kapal jika terjadi permasalahan teknis yang memerlukan bantuan eksternal.

8. Manuver

Manuver kapal merujuk pada serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menggerakkan, mengubah arah, atau mengendalikan posisi kapal di perairan. Manuver ini melibatkan penggunaan berbagai komponen navigasi dan peralatan kapal, seperti mesin, kemudi, jangkar, serta alat lainnya, yang

dirancang untuk memfasilitasi pergerakan kapal dalam berbagai kondisi perairan. Pengaturan kecepatan dan arah kapal menjadi kunci dalam memastikan kapal dapat bergerak dengan aman, efisien, dan sesuai dengan tujuan navigasi yang diinginkan.

Menurut (Maljković et al., 2024: 1) kemampuan manuver kapal dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk desain kapal, ukuran, sistem propulsi, bentuk lambung kapal, dan kondisi eksternal seperti angin, gelombang, dan arus. Proses manuver kapal ini juga memerlukan keterampilan, koordinasi, serta pemahaman yang mendalam kondisi perairan lainnya.

Manuver kapal sangat penting dalam berbagai situasi, baik saat kapal berlayar di laut terbuka, berlabuh di pelabuhan, maupun saat melakukan navigasi di area sempit atau berisiko tinggi, seperti selat yang ramai, pelabuhan yang padat, atau daerah dengan banyak rintangan. Dalam situasi seperti itu, kemampuan untuk melakukan manuver dengan tepat dan efisien sangat mempengaruhi keselamatan kapal, kru, dan muatan yang diangkut. Ada beberapa jenis manuver kapal yang umumnya dilakukan dalam operasi pelayaran, di antaranya:

a. Maju

Manuver ini dilakukan untuk memajukan kapal ke depan. Biasanya dilakukan dengan mengoperasikan mesin kapal agar memberikan dorongan yang mendorong kapal menuju tujuan. Kecepatan dan arah pergerakan kapal dalam manuver maju perlu dikontrol dengan hati-hati

untuk menghindari risiko bertabrakan atau kesulitan navigasi di perairan sempit maupun laut lepas.

b. Mundur

Manuver mundur dilakukan untuk memundurkan kapal, yang biasanya diperlukan dalam situasi di mana kapal harus menjauh dari dermaga atau halangan lain. Proses ini dilakukan dengan memutar mesin kapal dalam arah yang berlawanan dengan arah maju. Manuver mundur memerlukan pengaturan kecepatan yang tepat agar kapal tetap terkendali dan tidak kehilangan stabilitas pada saat bermanuver di alur sempit maupun di laut lepas.

c. Berputar (*Turning*)

Manuver berputar adalah tindakan untuk mengubah arah kapal. Proses ini dilakukan dengan memutar kemudi dan mengatur kecepatan mesin kapal. Arah putaran bisa ke kiri (*port*) atau ke kanan (*starboard*), Kecepatan dan radius putaran harus disesuaikan dengan kondisi perairan dan ukuran kapal.

d. Berhenti (*Stopping*)

Manuver berhenti dilakukan untuk mengurangi kecepatan kapal hingga kapal berhenti sepenuhnya. Proses ini melibatkan pengaturan mesin dan kemudi untuk menurunkan kecepatan dengan aman. Dalam beberapa situasi, berhenti secara mendadak atau tidak terkendali bisa menyebabkan kapal meluncur lebih jauh, yang dapat membahayakan kapal dan objek lainnya di sekitar.

e. Berlabuh

Berlabuh dilakukan untuk membawa kapal mendekati atau berhenti di dermaga dengan aman. Ini adalah salah satu manuver yang paling membutuhkan kehati-hatian, karena kapal harus dikendalikan dengan presisi agar tidak menabrak dermaga atau kapal lain. Proses berlabuh sering melibatkan pengaturan kecepatan yang sangat lambat dan penggunaan jangkar atau tali untuk menstabilkan kapal saat bersandar.

f. Mendekati dan menjauhi pelabuhan (*Berthing & Unberthing*))

Manuver ini dilakukan untuk mendekatkan kapal ke pelabuhan dengan aman. Saat kapal mendekat ke pelabuhan, kecepatan dan posisi kapal harus dikendalikan dengan sangat hati-hati untuk menghindari tabrakan dengan kapal lain atau objek yang ada di sekitar pelabuhan. Proses ini memerlukan perencanaan yang matang dan pengawasan ketat terhadap kondisi cuaca serta arus laut. Begitupun dengan menjauhi pelabuhan diperlukan proses yang serupa dengan mendekati pelabuhan.

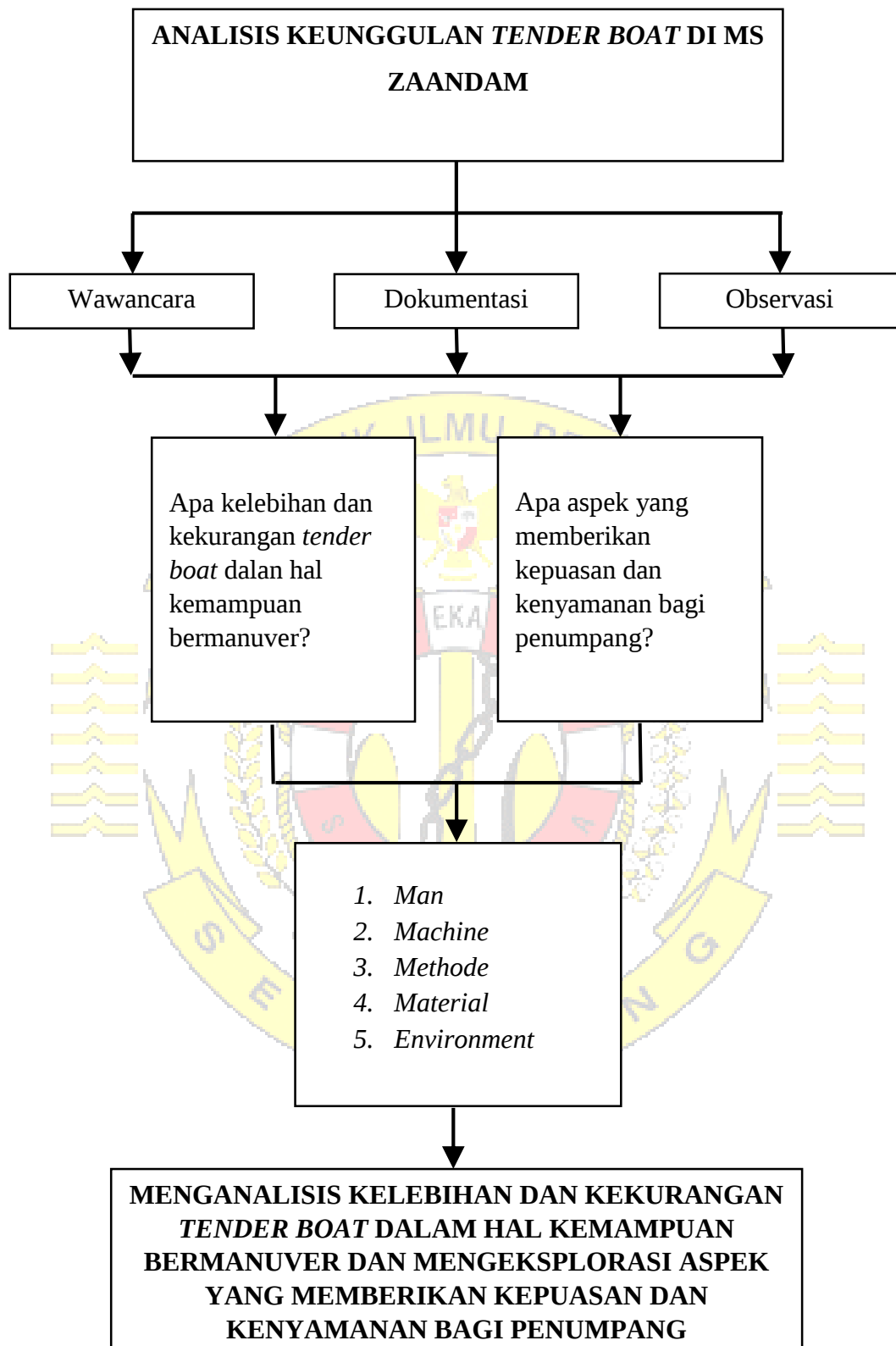
g. Evakuasi darurat (*Emergency maneuvering*)

Manuver evakuasi darurat dilakukan dalam situasi berbahaya atau darurat, seperti untuk menghindari tabrakan, pergerakan kapal yang terhalang, atau menghadapi cuaca buruk. Dalam kondisi ini, kapal harus segera diarahkan atau dipercepat dengan cara yang sangat cepat dan efektif, untuk menghindari kerusakan atau kecelakaan. Manuver darurat memerlukan respon yang cepat dan terkoordinasi dari seluruh kru kapal, serta kemampuan untuk mengatur peralatan kapal dengan tepat.

B. Kerangka Penelitian

Untuk memudahkan dalam memahami skripsi ini, penulis membuat kerangka pemikiran yang merupakan penjelasan secara kronologis dalam menjawab pokok permasalahan penelitian yang didasari oleh pemahaman terhadap teori-teori dan konsep-konsep. Uraian ini digambarkan dalam bentuk bagan kerangka pemikiran yang sederhana beserta penjelasan singkat mengenai bagan tersebut. Dimana dalam bagan tersebut dijelaskan mengenai keunggulan *tender boat* dan aspek yang memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi penumpang.

Untuk memahami keunggulan dari *tender boat* tersebut, peneliti akan menyajikan kerangka konseptual dalam bentuk diagram sebagai langkah untuk mengatasi masalah utama yang telah diidentifikasi, yaitu: “Analisis Keunggulan *Tender boat* di MS Zaandam”. Berikut adalah diagram tugas akhir yang ditunjukkan oleh peneliti :



Gambar 2. 3 Kerangka Penelitian

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pihak terkait di kapal MS Zaandam, serta studi dokumentasi teknis terhadap *tender boat Hatecke PL 9.7*, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Apa kelebihan dan kekurangan *tender boat* di MS Zaandam dengan *tender boat* di kapal lain dalam hal kemampuan bermanuver?

Tender boat Hatecke PL 9.7 yang digunakan di kapal MS Zaandam memiliki keunggulan signifikan dalam hal kemampuan bermanuver dibandingkan *tender boat* di kapal lain yang tidak dilengkapi dengan sistem *bow thruster*. Keunggulan tersebut mencakup desain lambung yang stabil, sistem propulsi ganda, serta teknologi navigasi modern seperti GPS dan radar yang memungkinkan manuver presisi di perairan sempit dan tidak berdermaga.

Namun, di balik keunggulan tersebut, terdapat pula beberapa keterbatasan, khususnya dalam kondisi cuaca buruk, gelombang tinggi, atau saat visibilitas rendah seperti malam hari atau kabut tebal. Selain itu, faktor distribusi beban dan keterampilan operator menjadi penentu utama dalam efektivitas manuver. Dengan demikian, walaupun secara teknis lebih unggul, performa *tender boat* tetap sangat dipengaruhi oleh kondisi eksternal dan kompetensi kru.

2. Aspek yang memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi penumpang

Tender boat di kapal MS Zaandam tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi antar kapal dan daratan, tetapi juga menjadi bagian dari layanan wisata yang memberikan nilai tambah bagi kenyamanan dan kepuasan penumpang. Aspek-aspek yang menunjang kenyamanan meliputi desain interior yang ergonomis, tempat duduk yang nyaman, ventilasi yang memadai, serta aksesibilitas yang ramah bagi penumpang lanjut usia dan penyandang disabilitas.

Stabilitas *tender boat* yang baik juga memberikan rasa aman dan mengurangi risiko mabuk laut, sementara pemandangan laut selama perjalanan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Pelayanan kru hotel yang profesional serta kelengkapan alat keselamatan turut memperkuat kepercayaan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *tender boat* di MS Zaandam telah dikelola secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi pelayanan dan keselamatan penumpang.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diakui, baik dalam aspek teknis, metodologis, maupun ruang lingkup observasi. Adapun keterbatasan tersebut antara lain:

1. Keterbatasan akses waktu dan jadwal operasional

Pengumpulan data primer melalui observasi langsung dan wawancara di kapal MS Zaandam hanya dapat dilakukan pada saat *tender boat* beroperasi, yaitu ketika kapal bersandar di pelabuhan yang tidak memiliki dermaga permanen. Hal ini menyebabkan keterbatasan dalam variasi data, terutama dalam kondisi operasional yang ekstrem seperti cuaca buruk atau gelombang tinggi, yang jarang terjadi selama periode penelitian.

2. Keterbatasan observasi teknis mendalam

Peneliti tidak memiliki akses penuh untuk melakukan pengamatan teknis secara mendalam terhadap sistem mekanik, sistem navigasi, dan peralatan mesin *tender boat* karena alasan keamanan dan protokol keselamatan kapal. Oleh karena itu, beberapa aspek teknis hanya dapat dianalisis berdasarkan informasi sekunder dan hasil wawancara dengan personel teknis kapal.

3. Keterbatasan jumlah informan

Wawancara mendalam dilakukan dengan beberapa personel kunci seperti *Safety Officer*, *2nd Officer*, *3rd Officer*, *Boatswain*, *Ratings* serta *Hotel Manager*. Meskipun informan tersebut memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai, penelitian ini belum melibatkan perspektif penumpang secara

langsung, sehingga aspek subjektif kenyamanan dan kepuasan dari sisi pengguna akhir belum tergali secara komprehensif.

4. Kondisi operasional yang terkendali

Seluruh observasi dilakukan dalam lingkungan operasional yang relatif terkendali dan aman. Oleh karena itu, analisis keunggulan manuver dan kenyamanan *tender boat* ini belum sepenuhnya mencerminkan performa dalam kondisi krisis atau darurat nyata, misalnya evakuasi dalam kondisi cuaca ekstrem atau kecelakaan laut.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai keunggulan *tender boat* tipe *Hatecke PL 9.7* yang digunakan di kapal MS *Zaandam*, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Untuk mengoptimalkan kinerja *tender boat Hatecke PL 9.7* di kapal MS *Zaandam*, disarankan dilakukan perawatan rutin, pengembangan teknologi pendukung, serta pengaturan distribusi beban penumpang secara merata guna meningkatkan efisiensi manuver dan stabilitas, terutama dalam menghadapi kondisi cuaca ekstrem.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisti Yuliastrin, Vebrianto, R., Efendi, S., & Yovita. (2023). Pengembangan Instrumen Untuk Mengukur Keterampilan Kreatif Pada Materi Pencemaran Lingkungan. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*, 10(2), 285–292. <https://doi.org/10.38048/jipcb.v10i2.1307>
- Agave, Q. (2020). Teknik Dokumentasi Dan Pelaporan Dalam Tataran Klinik. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 2(1), 17.
- Buana, I. K. S. (2020). Implementasi Aplikasi Speech to Text untuk Memudahkan Wartawan Mencatat Wawancara dengan Python. 135–142. <https://doi.org/10.30864/jsi.v14i2.293>
- Edrisy, I. F., & Rozi, F. (2021). Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Pengancaman Pornografi (Study Kasus Polres Lampung Utara). *Jurnal Hukum Legalita*, 3(2), 98–109. <https://doi.org/10.47637/legalita.v3i2.434>
- Hati, A. K., Setiono, B. A., & Purwiyanto, D. (2023). Analisis Prosedur Pelaksanaan Annual Servis Alat-Alat Keselamatan dan Alat Pemadam Kebakaran diatas Kapal Sesuai Standar SOLAS. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 14(1), 81–93. <https://doi.org/10.30649/japk.v14i1.105>
- Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Imiah. *Journal Genta Mulia*, 15(0), 1–23.
- Ikhsan, W. N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Serambi Kopi Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(2), 190–195. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetitif.v1i2.1086>
- Ilfana, A., & M, H. K. (2022). Kompetensi Supervisor Dalam Supervisi Guru Bimbingan Konseling (Suatu Tinjauan Studi Pustaka). *Jurnal Paedagogy*, 9(1), 192. <https://doi.org/10.33394/jp.v9i1.4534>
- IMO. (2012). *MSC.1/Circular.1417 – Guidelines for Passenger Ship Tenders – (13 June 2012)*. 44(June).
- Kuhn, A. K. (1930). *The International Convention for Safety of Life at Sea*. *American Journal of International Law*, 24(1), 133–135. <https://doi.org/10.2307/2189311>
- Magdalena, I., Sundari, T., Nurkamilah, S., Ayu Amalia, D., & Muhammadiyah Tangerang, U. (2020). Analisis Bahan Ajar. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 311–326. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/nusantara>
- Maljković, M., Pavić, I., Meštrović, T., & Perković, M. (2024). *Ship Maneuvering in Shallow and Narrow Waters: Predictive Methods and Model Development Review*. *Journal of Marine Science and Engineering*, 12(8).

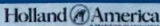
<https://doi.org/10.3390/jmse12081450>

- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). 10 (September), 1–23.
- Pipit Muliya, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). No Title No Title No Title. *Journal GEEJ*, 7(2), 27–36.
- Rahadi, D. R. (2020). Konsep Penelitian Kualitatif,. In PT. Filda Fikrindo (Issue September).
- Rahmi, R., Dalimunthe, S., & Susita, D. (2021). Analisis SWOT sebagai Upaya Peningkatan Keunggulan Kompetitif Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Wilayah Jakarta Timur. *Jurnal Pemberdayaan Komunitas MH Thamrin*, 3(2), 87–95. <https://doi.org/10.37012/jpkmht.v3i2.698>
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap PengumpulanData. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(No 3), 34–46.
- Sarita, A. A., & Imawati, E. (2022). Peningkatan Keterampilan Memahami Teks Laporan Hasil Observasi Menggunakan Metode Diskusi Siswa Kelas Viii. *Prosiding Seminar Akademik Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 1(1), 39–46. <https://conference.ut.ac.id/index.php/psapbin/article/view/1094>
- Sekinino, J. J. (2022). Kajian Model Bisnis pada Industri Kapal Pesiar. 1–8. <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/fmuz6>
- Silalahi, U. (2006). Metode Penelitian. *Jurnal Kebijakan Dan Pengembangan Pendidikan*, 216.
- Sugiharto, Sugiono, R. A. W. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto – Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 11. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/10194>
- Tyas, A. A. W. P. (2011). Pentingnya Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Karyawan. *Forum Ilmiah*, 8(3), 217–223.
- Ummah, M. S. (2019). Title. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_System_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SHIP'S PARTICULAR

PILOT CARD	SHIP'S NAME: MS ZAANDAM		CALL SIGN: PDAN	FLAG: NETHERLANDS		
REGISTRATION	IMO NUMBER:	9156527	YARD NUMBER:	6036		
	MMSI NUMBER:	248442000	DATE OF KEEL LAYING:	1-Sep-1998		
	SEL CALL:	36454 ZADM X	DATE OF DELIVERY:	6-Apr-2000		
			CLASS:	+100A1 PASSENGER SHIP IWS UMS LMC		
BASIC DIMENSIONS	GT:	61398.0 T	LENGTH OVER ALL:	237.95 M	780.00 FT	
	NT:	31457.0 T	LENGTH PP:	202.00 M	663.00 FT	
	DEADWEIGHT:	7321.7 T	MAX DRAFT:	8.10 M	26.60 FT	
	LIGHT SHIP:	27836.0 T	BREADTH MOULDED:	32.24 M	106.00 FT	
	DISPLACEMENT:	33873.0 T	DEPTH MOULDED:	11.00 M	36.08 FT	
	PANAMA CANAL T:	50059.0 T	AIRDRAFT AFT MAST UNFOLDING:	48.41 M	158.82 FT	
	SUEZ CANAL T:	53189.1 T	AIRDRAFT WITH AFT MAST FOLDING:	47.10 M	154.42 FT	
	EXTRA DIMENSIONS	BRIDGE - BOW:	56.30 M 183.73 FT	BRIDGE - BULB:	43.15 M	141.08 FT
	BRIDGE - STERN:	181.65 M 593.83 FT	BOW - BULB:	13.15 M	41.65 FT	
HEIGHT BRIDGE:	25.83 M 84.72 FT	HEIGHT BOW:	18.10 M	52.82 FT		
WIDTH BRIDGE:	34.45 M 111.55 FT					
ANCHORS	PS:	12 SHACKLES (329.2 M)	STERN:	8 SHACKLES (219.5 M)		
	SP:	13 SHACKLES (358.6 M)	BOW ANCHORS CAN BE DROPPED FROM THE BRIDGE			
PILOT BOARDING	DESIGNATED PILOT BOARDING LOCATION IS MARSHALLING AREA PORT AND STARBOARD SIDE					
	BOW - BREAK:	137.20 M 450.00 FT	HEIGHT ABOVE WATERLINE:	3.20 M	10.50 FT	
PROPULSION	DIESEL ELECTRIC PROPULSION SYSTEM:					
	5 * 8840 KW/ 57888 HP SULZER ZAV40S					
	2 * 13 MW					
	INWARD TURNING SEMI SPADE					
	VARIABLE PITCH PROPELLORS (4 BLADES)					
	BOW THRUSTERS: 2 X 1900 KW (2500 HP) TIME DELAY: 4 SECONDS MAX EFFECTIVE SPEED: 8 KNOTS					
	STERN THRUSTERS: 2 X 1900 KW (2500 HP) MAX EFFECTIVE SPEED: 5 KNOTS					
MANOUEVERING	MINIMUM STEERAGE SPEED IN SEAGOING SAILING CONFIGURATION: 2 KNOTS					
	FOR HOVERING, DOCKING AND UNDOCKING THE INTEGRATED JOYSTICK CAN BE, WHICH COMBINES FULL CONTROL OF THE MAIN PROPULSION AND BOW THRUSTERS					
	MANOUEVERING SPEED IS 15 KNOTS, NO NOTICE REQUIRED FOR SLOWING DOWN					
ALL CONVERSATIONS, VHF AND TELEPHONE COMMUNICATIONS ON THE BRIDGE ARE BEING RECORDED!						
						

LAMPIRAN 2

TENDER BOAT



LAMPIRAN 3

TENDER BOAT MANUAL

 FINCANTIERI CANTIERI NAVALI ITALIANI S.p.A. DIVISIONE COSTRUZIONI MERCANTILI	SPECIFICA TECNICA No EB 6660300 TECHNICAL SPECIFICATIONS	COSTRUZIONE 6075+79 Hull	FOGLIO 2 Sheet
--	--	------------------------------------	--------------------------

TECHNICAL SPECIFICATION HATECKE PL 9.7

CRUISE TENDER FOR 120 PERSONS.

PARTIALLY ENCLOSED LIFEBOAT FOR 150 PERSONS.

According GA drawing 1785-01

1. DESIGN DIMENSIONS/MAIN CHARACTERISTICS

Length overall	: 11.05 m.
Length hull	: 11.00 m.
Breadth overall	: 4.55 m.
Breadth hull	: 4.50 m.
Depth 1.2 L.	: 1.90 m.
Height (without mast) approx.	: 3.75 m.
Draft loaded approx.	: 0.85 m.
Total weight empty	: 11000 kg.
Total weight with 150 persons	: 22250 kg.
AFT hook weight	: 12200 kg.
FWD hook weight	: 10050 kg.

2. ARRANGEMENT

With following main items:

- Passenger seating areas in forward- and aft-cabin.
- Passenger main-entrances on both sides amidship and an emergency-deckhatch in forward- and aft-cabin deck.
- Raised wheelhouse amidship.
- Engineroom amidship, under main-entrances/wheelhouse floor.
- Foamed buoyancy compartments under the flooring.
- Helmsman's position is arranged inside the wheelhouse amidship, with an all around visibility whilst seated.

3. HULL AND DECK

Material: Glassfibre reinforced polyester with fire-retardant additives.
 Construction: Handlaminated.
 Hull moulded in one piece, with bulkheads and webframes of marine plywood.
 Integrated longitudinal buoyancy tanks/compartments filled with polyurethane foam.

Colour: Owners choice and IMO regulations.

Ts: 26/07/00 File: eb 6660300

 FINCANTIERI Cantieri Navali Italiani S.p.A. DIVISIONE COSTRUZIONI MERCANTILI	SPECIFICA TECNICA No EB 6660300 TECHNICAL SPECIFICATIONS	COSTRUZIONE 6075+79 Hull	FOGLIO 33 Sheet
---	--	------------------------------------	---------------------------

The areas of the fenders, the stem, keel, transom edges and engine foundations will be locally reinforced.

4. ENTRANCES AND HATCHES

At the main entrances in the hull sides watertight doors are provided to avoid steps or stairs. The "door sill" to be minimised in accordance with SOLAS rules. The entrance openings in the canopy are covered with PVC coated nylon. The width of the entrances to be at least 1.200 mm.
 Stainless steel safety bars to be provided at the entrances for safety during sailing.

From the main-entrances there will be a walkway at P.S. and S.B. into the forward as well as into the aft-cabin in one level.
 In way of the transit areas the minimum height inside to be 1.950 mm.

Sufficient space to facilitate the handling of the davit blocks to be provided fore and aft. The arrangement with hatches to be approved by the owners.

Access to the engine compartment by easy removable hatches in wheelhouse floor and cabin floors. Roof hatches are hinged 180° degrees.
 Same for inspection of the shafttube-glands, fuel tanks, steering equipment etc.

N° 2 electric hydraulic scissor lifts with S.W.L. 350 kg. will be provided for the 2 tenders arranged most aft (frames 99+115) on each side of the vessel. 

5. WINDOWS

Windows of polycarbonate, thickness 10 mm., mounted with stainless steel bolts/nuts.

Colour of windows:
 The windows in the passenger cabins and wheelhouse: tinted (colour to Owner's choice: grey, bronze or light-green).

In the back of superstructure/aft cabin 2 hinged type hatches.

All windows in the passenger cabins and in the wheelhouse-fronts and sides shall be of the fixed type.

-3- Windows in wheelhouse front provided with parallel window-wiper and tempered glass 6 mm instead of polycarbonate. Fresh water spray installation on each wiper.

6. LIFTING HOOKS

Type "on load/off load" as required for lifeboats.
 The release gear is supplied by a wellknown approved supplier.
 Material of hooks: stainless steel bolts and shafts, further hotdipped galvanised steel plating.

Activate window:
 Go to setting

FINCANTIERI Cantieri Navali Italiani S.p.A. DIVISIONE COSTRUZIONI MERCANTILI	SPECIFICA TECNICA No EB 6660300 TECHNICAL SPECIFICATIONS	COSTRUZIONE 6075+79 Hull	FOGLIO 4 Sheet
---	--	-----------------------------	--------------------------

Activate Windows
 Go to Settings to activate Windows.

12.0 Tons SWL each hook.

7. INTERIOR/WOODWORK

Materials and execution of first class quality.
 All bulkheads, floors and panels of marine plywood.
 Visible panels plastic faced/sheeted: Colour(s) to Owner's choice. All plastic faced panels/marine plywood also sheeted with backing board (to avoid bending of panels).

8. FLOORCOVERING

Floors to be covered with rubber tiles, colour to owners choice.

9. SEATS/BENCHES FOR PASSENGERS

Benches to be provided for 120 passengers.

Furthermore "emergency" seats for lifeboat-service, resulting in a total lifeboat-seating capacity of up to 150 persons:

- seats on boarding platform at main entrances
- helmsman's seat and raised seats in wheelhouse
- seats in walkways with special type foothole (with easy removable panels in cabin floors).

Stowage for 120 lifejackets provided under the benches.

10. INSULATION

The engineroom has sound insulation material: Rockwool covered with aluminium perforated plates.
 This insulation on bulkheads, hull-sides (down to waterline) and floor above engineroom.

Noise level
 The main noise level in the passenger cabins, with all the passengers seated in the cabins (being quiet) and engines running for the tender's service speed of 12 knots, is not to exceed 85 dBA within the cabins.

11. VENTILATION/HEATING AND AIRCONDITIONING

Electrical forced ventilation/heating, heatexchangers with engines cooling water.
 12 Volt airconditioning.
 Compressor mounted on main engines (8.5 kW).

Ts: 26/07/00 File: eb 6660300



FINCANTIERI Cantieri Navali Italiani S.p.A. DIVISIONE COSTRUZIONI MERCANTILI	SPECIFICA TECNICA No EB 6660300 TECHNICAL SPECIFICATIONS	COSTRUZIONE 6075÷79 Hull	FOGLIO 5 Sheet
---	--	------------------------------------	--------------------------

Heat exchanger on top of superstructure.
 Further natural ventilation of cabins and wheelhouse may also be possible with opened aft hatches, deckhatches and open main-entrances.

12. FENDERING

Around the hull a black rubber protection fender against the GRP gunwale.
 Also a second fender 200 mm above the loaded WL with diagonals. This second fender over approx. 2/3 length. The fendering arrangement will be owners approval.

13. DECK FITTINGS

- 6 bollards of stainless steel, positioned aft, foreward and foreward of the entrance PS and SB. The bollards to be provided with counter plates and as strong as practicable.
- Filling screw plugs for fuel, positioned in a recess to avoid fuel spill to drip in the water.
- Vent lines of fuel tank in the sides of superstructure.
- Hinged mast for fitting of navigation lights, V.H.F. antenna and flag, of aluminium, fitted on wheelhouse.
- Protection plates of stainless steel, forward and aft on outer-deck sides, where lashings from davits run over deck and fender (when stowed in the davits).
- Lashing guides:
 To be supplied by M&R in accordance with the davit manufacturer, mounted on best practical/most convenient positions (to be discussed with Shipyard and Davit-manufacturer).
- Necessary additional reinforcements at these positions to be applied.
- Name plate, illuminated aft of the wheelhouse.
- Anchor, with anchor chain/line, stowed on the foredeck.

14. LIFELINES

A buoyant lifeline of black polyethylene rope will be becketed around the outside of the hull P.S. and S.B. (not around the transom and not in way of the propellers).
 The lifelines to be easy removable.

15. FRESH WATER AND FOODRATIONS CONTAINERS

Fresh water packages to be stowed in plastic containers.
 Storage of the containers under the cabin floors.

Foodrations containers.
 In accordance with SOLAS rules.

Ts: 26/07/00 File: eb 6660300

 FINCANTIERI Cantieri Navali Italiani S.p.A. DIVISIONE COSTRUZIONI MERCANTILI	SPECIFICA TECNICA No EB 6660300 TECHNICAL SPECIFICATIONS	COSTRUZIONE 6075-79 Hull	FOGLIO 6 Sheet
---	--	------------------------------------	--------------------------

Activate Wini
Go to Settings

Storage of these containers: under the cabin floors.
 Quantity of water and foodrations according to the SOLAS rules.

16. LOOSE AND FIXED EQUIPMENT

Bilge pumps:

- 2 Handoperated bilgepumps, one in aftpeak and one in the engine room.
- 1 Electric self-priming bilgepump to be fitted in the engine room (not automatic).
- Pump connected to one bilge system, with suction hoses to the engine compartment.
- The areas under the engines are to be seperated from the total engine compartment and to be provided with additional suction hoses, connected to the a.m. bilge system.
- Suction and delivery hoses of plastic tubing, suction hoses with combined strainer/non-return valve.
- The exhaust will have a connection outside to fit a hose.
- Audial and visual bilge alarm to be provided.
- Boat plugs according to SOLAS rules.

Fire-fighting equipment:

- 2 In fore- and aftcabin: Approved type Dry Chemical Powder extinguisher to be fitted at convenient places, not interfering with the passage of passengers.
- 1 Fixed CO₂ system for engine room and it's bilges remotely controlled from the dashpanel.
- Air intakes for engine room are to be closed in case of fire.

Fire fighting equipment in accordance with Lloyd's Register's regulations for tender safety.

17. LIFEBOAT EQUIPMENT

Loose and fixed "LIFEBOAT EQUIPMENT" is in accordance with the latest requirements of the Authorities in charge.

First aid kits to be NSI approved type.
 Additional to the required first aid kits a first aid box and a container for seasickness bags to be mounted in the passengers compartment, to be filled by the owner.

St. st. painter release-device fitted at the bow with release from the helmsman's position.

18. PAINTING/COLOURS

Colours of hull, deck, superstructure and wheelhouse: mixed into the resin of the gelcoats.



Ts: 26/07/00 File: cb 6660300

 FINCANTIERI Cantieri Navali Riuniti S.p.A. DIVISIONE COSTRUZIONI MERCANTILI	SPECIFICA TECNICA No EB 6660300 TECHNICAL SPECIFICATIONS	COSTRUZIONE 6075+79 Hull	FOGLIO Sheet
--	--	------------------------------------	-----------------

Marking:
 Markings to be discussed with owner/yard and according to IMO rules.

19. ELECTRICAL INSTALLATION

Fuse-switchbox in wheelhouse, at manoeuvring stand with fuses/switches of automatically jumping type.
 For operating lights window-wiper etc. switches are mounted near instrument panel.

Electrical equipment 12 Volt.

Ventilation/airconditioning

- 4 Ventilators/heatexchangers
- 1 Airconditioning winch with 2 ventilators.

Signal Horn

- 1 Signal horn (air whistle) with compressor, electrical operated.

Search light

- 1 Searchlight, fixed type, fitted on wheelhouse deck, controlled from inside.

Navigation equipment

- 1 Clock
- 1 Short range radar
- 1 Echosounder

Navigation lights

- 1 Set of navigation lights: masthead, stern, starboard- and portside-light.

Lighting

- 1 Set of interior lights (cabin lights) in fore- and aftcabin.
- 4 Lights (bull-eye type) in engine room and 1 in aft peak.
- 1 Illuminated namebox.

Other equipment

- 2 Fuel tank capacity gauges, fitted in instrument panel.
- 1 Rudder angle indicator, fitted in instrument panel.
- 1 Compass approved for lifeboats, illuminated, fitted on the panel, with red light mounted near compass for chart reading.
- 1 Clipboard with chart reading lamp to be mounted on/near the dash panel.

Communication

- 1 V.H.F. Radio telephone: type Sailor RT-2048
- 1 PA system with external speakers in foreward and aft passengers compartment.

A7

Ts: 26/07/00 File: eb 6660300

 FINCANTIERI Cantieri Navali Italiani S.p.A.	SPECIFICA TECNICA No EB 6660300 TECHNICAL SPECIFICATIONS	COSTRUZIONE 6075÷79 Hull	FOGLIO Sheet Go to Sett
<u>Batteries</u> - 2 Battery sets totally enclosed of 12 Volt - 105 Ah for each engine, arranged with: Maintenance-Free type "AC-DELCO" (storage not in engine compartment). Charging of batteries by 14 Volt - 50 Amp. alternators on engines. <u>Charging of the a.m. batteries:</u> a) During sailing the batteries shall be charged by the alternator fitted on the engines via anode blocks to charge both batteries at the same time. b) When the boat is in stowed position in the davits, the batteries shall be charged by means of: • Flexible cable (provided by the yard) for the supply of the battery chargers through the plugs connected to the boat. • Max. 55 V 60 Hz power supply (provided by the yard). Each boat provided with a battery charger to charge five batteries at a time. A warning light will be mounted at the inboard side of the wheelhouse. 20. STEERING SYSTEM AND INSTALLATION Steering by twin rudder nozzles of GRP or castings provided with: * Rudderblade - single plate of 5 mm. * Rudderstock, diameter 40 mm. * Rudderstock-tubes: to be of fibreglass reinforced plastic moulded into the hull with sufficient layers of f.r.p. and with supporting upper plate to the transom. * To be fitted with nylon lower- and upper bearings. Watertight sealing of rudderstocks with Viton lipseals, positioned well above the loaded waterline. Rudder tillers of normal steel, fitted with bolted clamp in chamber with keyway, stainless steel key to the rudder-stock. Connection rod of aluminium, fitted between the two rudder tillers. Nozzles position around the propellers to protect the propellers as well as the people in the water. The operating arm of the steering cylinder to be fitted to the aforementioned connection rod. Emergency steering possibility: The top of the rudderstocks provided with a square piece for emergency tiller arrangement. One emergency tiller, of aluminium construction, to be secured in clamps in the aft peak. Aluminium plugs in deck above both rudderstocks to be fitted for operating this emergency tiller. Hand-hydraulic steering gear: Steering cylinder of sufficient capacity at 2 x 30° rudder angle.			

 FINCANTIERI Cantieri Navali Italiani S.p.A. DIVISIONE COSTRUZIONE MERCANTILI	SPECIFICA TECNICA No EB 6660300 TECHNICAL SPECIFICATIONS	COSTRUZIONE 6075+79 Hull	FOGLIO 9 Sheet
---	--	------------------------------------	--------------------------

Activate WinGo to Settings

Steering cylinder complete with a by-pass-line and -valve (for emergency steering).
 Hand pump at manoeuvring stand with blocking valve and combined reservoir.
 With this system, the steering cylinder (and also the steering wheel) may be held in any set position.
 Steering gear, complete with hydraulic lines, mechanical fitting and high pressure hydraulic hoses for flexible connections to the rudder cylinder and to the piston-pump.
 Steering wheel, diameter approx. 400 mm.

Rudder angle indicator fitted in the instrument console in the wheelhouse.

21. PROPULSION

A) ENGINES

- -2- (Two) Approved marine diesel engines
 To be installed amidship under wheelhouse/main entrances.
 Turbocharged marine diesel with aftercooler.

Make and type of engines:
 Make: Volvo Penta Type: TAMD 41 P, 200 HP at 3.800 RPM (or equivalent - Solas approved diesel engine).
 Engines with thermostatically controlled freshwater heatexchanger cooling system and 12 Volt electrical system, instrument panel etc.
 Complete with hydraulic marine transmission (reverse gear) with reduction (for L.H. and R.H. propeller).

Engines flexible mounted on 4-adjustable flexible mounts for insulation from noise and vibration and flexible coupling between propeller shaft and output-drive flange of the above mentioned transmission.

The freshwater cooling system and the raw waterpump impeller are designed to meet the requirements for running the engines during a period of not more than 5 min. after starting from cold at low idle speed when the boat is stowed in davits.

B) STARTING EQUIPMENT

The engines can be started by means of two completely separated 12 Volt batteries for each engine.
 For starting, the engines are fitted with a standard 12 Volt starting motor with external solenoid, starting switch etc. using battery set one.
 The second battery set is not used in normal condition, not for starting nor for other applications. This is a stand-by set for emergency case. Each engine has its own battery selection switch.

C) SHAFTING ETC.

- * Propeller shafts of stainless steel.
- * Shaftlogs combined with shafttubes of fibreglass reinforced plastic, with flexible inner gland and waterlubricated polyurethane shaft bearing.

A

Ts: 26/07/00 File: eb 6660300

 FINCANTIERI Cantieri Navali Italiani S.p.A. DIVISIONE COSTRUZIONI MERCANTILI	SPECIFICA TECNICA No EB 6660300 TECHNICAL SPECIFICATIONS	COSTRUZIONE 6075-79 Hull	FOGLIO 40 Sheet
---	--	------------------------------------	---------------------------

Activate Air
Go to Settings

* Propellers of manganese-bronze, diameter approx. 600 mm.
 Diameter and pitch to be designed to meet the engine's output and the required speed.

D) 2 (TWO) FUEL TANKS
 One fuel tank for each engine.
 In aluminium construction, installed at convenient positions below cabin-floors.
 Capacity of each tank approx. 400 litres, sufficient for approx. 10 hours running of engines for launch-operation at 12 knots and for 24 hours running at lower r.p.m. for a boatspeed of 6 knots (lifeboat-service).

Tanks with all necessary fittings, connections, electr. fuel level indicating gear, fuel filling and venting lines, connections for fuel supply - and return-lines.
 Fuel lines of red copper tubes, at engines with flexible connections, also provided with fuel-valves in the suction lines.
 Moreover water-separating filter to be included.
 Tanks also provided with drainage plugs.
 The fuel-level indicators, one for each tank, fitted in the instrument panel at the helmsman's console.

Emergency shut-off valves
 In fuel supply lines at the fuel tanks emergency shut-off valves to be installed: with remote-control to the steering position.

E) CONTROLS OF ENGINES AND GEARS
 With MORSE single-lever combined control for two engines speed and gearshift.

F) COOLING SYSTEM
 In the hull for each engine a seawater inlet strainer.
 From this strainer seawater supply to seawater pump on the engine through st. tubes with flexible connections to the engine's pump.
 Seawater outlet, after all cooling circuits, through the exhaust lines.

G) EXHAUST LINES
 The exhaust lines to be wet exhaust lines, cooled by seawater for the engine's cooling system.
 To be led aft through the transom, above the waterline.
 The exhaust lines to be of special hoses and st.st. fittings.

In the exhaust lines also to be fitted:
 * A combined waterlock and silencer.
 * A stainless steel/rubber hull-through fitting in the transom.

H) INSTRUMENT PANELS:
 Shall be provided with following control and warning devices for each engine:
 * Starting switch.
 * Tachometer/hourmeter.
 * Cooling water temperature gauge



Ts: 26/07/00 File: eb 6660300

 FINCANTIERI Cantieri Navali Italiani S.p.A.	SPECIFICA TECNICA No EB 6660300 TECHNICAL SPECIFICATIONS	COSTRUZIONE 6075+79 Hull	FOGLIO Sheet 14
Activate V G6 to settings * Engine oil pressure gauge * Volt meter * Fuel tank level indicators * Visual alarm for low oil pressure, high engine cooling water temperature and charging. * Acoustical alarm for low oil pressure and high cooling water temperature. * Test button for alarm and switch for instrument lighting. * Moreover one rudder indicator to be installed. Final layout of panels, together with positioning of controls in cooperation with owner. 22. GENERAL REMARKS * Stainless steel: All stainless steel applied by M&R will be of the quality AISI 316. * Aluminium: All aluminium will be of seawater resistant aluminium alloy ALMg3 and ALMg 4.5 Mn. * Resin and glass are of an approved type for lifeboat building. * The engine supplier will supply one tools box for each tenderboat. This is the standard box that the engine supplier will supply with the engine. * N° 1 set of spare propeller for twin screw cruise tender is included in the supply. * No spare parts are required by SOLAS rules.			

LAMPIRAN 4

TENDERING SCHEDULE AT ZANZIBAR PORT

Holland America Line®

TENDER SERVICE SCHEDULE

call	Zanzibar		
	Saturday, November 12, 2022		
	Arr - 22.00		
M.S. ZAANDAM			
TENDER	TIME	DRIVER	HELPER
 9	Arr- 08:30	Mujab	Andika
	08:30- 12.00	Iskandar	Andika
	12:00- 13.30	Mujab	Rakasiwa
	13.30- 16:30	Nurdesmi	Rakasiwa
	16:30- 19:30	Mujab	Andika
	19:30- 22:00	Asst bosun/Isko/rohman	Rakasiwa
TENDER	TIME	DRIVER	HELPER
 10	Arr- 12.00	Edi	Arifal
	12:00- 13.30	Rohman	Cadet Ricard
	13:30- 16:30	Muhajir	Cadet Ricard
	16:30- 19:30	Edi	Arifal
	19:30-22:00	Rohman	(after tender pick up)
TENDER	TIME	DRIVER	HELPER
 11			
TENDER	TIME	DRIVER	HELPER
 13	Arr- 08:00	Rohman	Danang
	08:00 - 12.00.	Nurdesmi/Muhajir (Qm on duty)	Danang
	12:00- 16:00	Firman/Lundu(Qm on duty)	Cadet Dimas(out 16:30)
	16:00 - 20:00	Beta/Iskandar(Qm on duty)	Danang (in 16:30)
	20:00-24:00	Nurdesmi/Muhajir (Qm on duty)	(after tennder pick up)
TENDER	TIME	DRIVER	HELPER
 12	Arr- 08:30	Isko	Shairul
	08:30 - 12:00	Beta	Firman/Lundu/asst bosun
	12:00- 16:30	Isko	Storekeeper
	16:30-19:30	Asst bosun	Shairul
	19:30-22:00	Isko	Storekeeper
		ARRIVAL	DEPARTURE
up/dismantle T.Platforms		LSA	LSA
ngway Duty		LSA	LSA
y on deck		All Sailors	All Sailors
ire Duty(arr-12:00-16:30-19:30-22:00)		Prasetio	Aldi
hor Party		Storekeeper + Danang	S/KEEPER +Danang+Prast
; Duty		Isko	Isko

Schedule is subject to change

Schedule is subject to change

LAMPIRAN 5

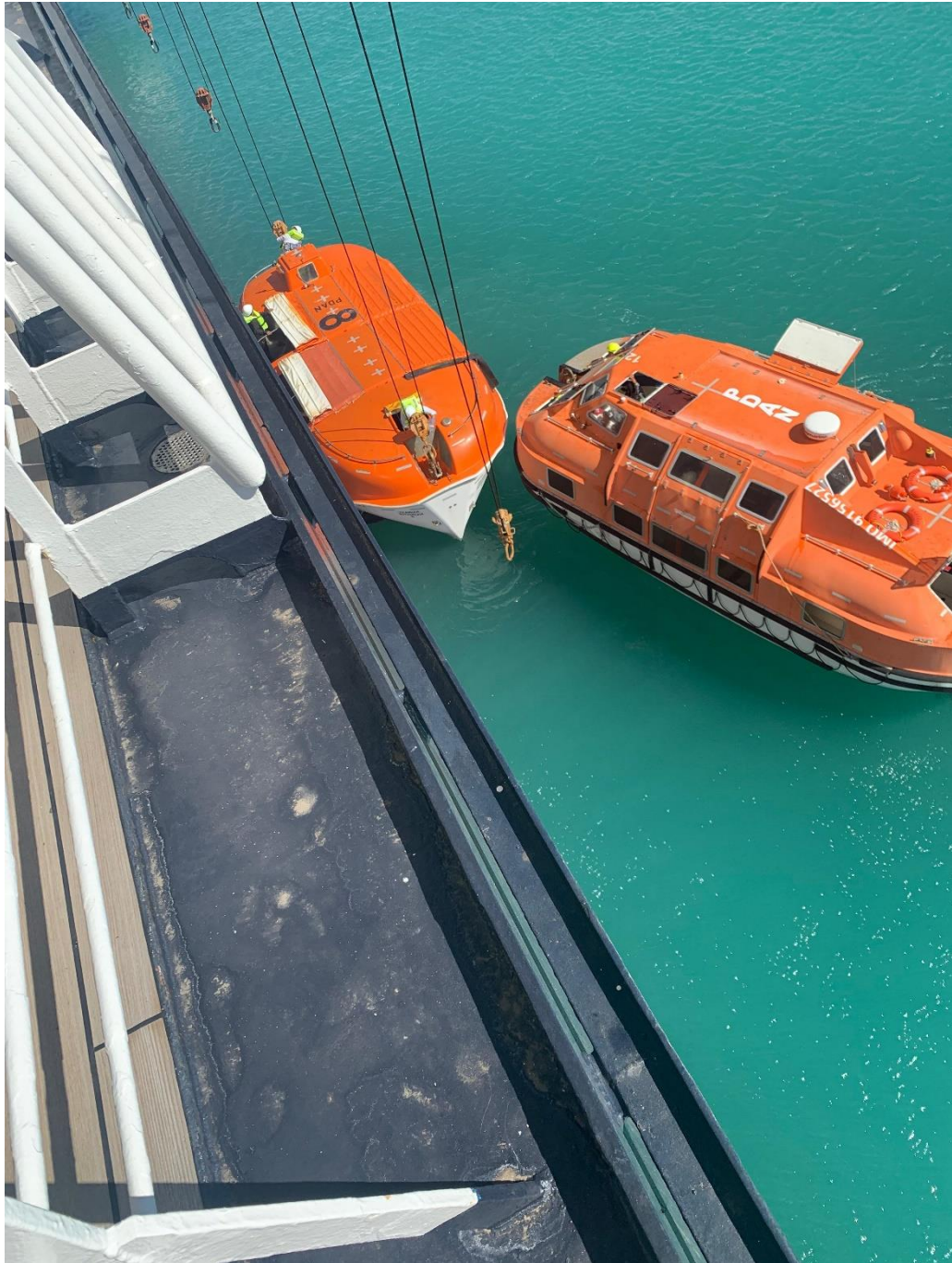
TENDER BOAT INVENTORY LIST

First Aid Kit Lifeboat/Tender/Rescue Inventory list
Updated: 22.10.2022
Last checked: 22.10.2022

Medicines	Expiry Date	Number of boxes	Total quantity per lifeboat
Paracetamol 500 mg, 100 tablets ✓	01.09.2023	4	100 tablets ✓ <i>per box</i>
Medical scissors stainless	N/A	1	1 pc
Relieve burn gel 50 ml	01.12.2026	4	50 ml
Cohesive conforming bandage 6 cm x 4 m ✓	01.08.2023	4	1 pc 35 (from each box)
Ondansetron 4 mg tablets, 10 pcs	01.02.2027	4	10 tab
Betadine ointment 25 g tube	01.07.2025	4	50 g
Curaplast adhesive wound dressing 6 x 10 cm 10 pcs	01.07.2025	4	10 pcs
Tetracycline 1% eye ointment 5 g	01.07.2024	4	5 g
Mouth-to-mouth resuscitator	N/A	1	1 pc
Woundspray 100 ml	01.02.2025	4	100 ml
Isosorbide-dinitrate 5 mg, 50 tablets ✓	01.12.2024	1	10 tab 300 tabs <i>total 300 tabs</i>
Avomine 25 mg tablets, 60 tablets ✓	01.10.2024	4	100 tab 300 tabs <i>total 300 tabs</i>
Triangular bandage 96 x 96 x 136 cm ✓	01.12.2026	4	2 pcs 4 pcs
Wound closure strips	01.08.2026	1	6 pcs
Safety Pins 12 pieces ✓	N/A	4	12 pcs 4 pcs
Disposable vinyl gloves	01.06.2025	4	4 pcs
Rescue Sheet 160 x 210 cm ✓	N/A	1	1 pc ✓
Mullkompresso 10 x 10 cm Sterile ✓	31.05.2025	1	26 pcs ✓
Loperamid 2 mg tablets ✓	01.03.2025	1	40 tab 10 tab
Diclofenac 100 mg tablet	01.03.2026	4	30 tab
Sunscreen lotion/spray 200 ml ✓	N/A	4	400 ml 1 pc
Adhesive Tape 1.25cm x 5m ✓	31.08.2025	4	1 pc ✓
Paraffin Gauze Dressing, hydrophobic 10 x 10 cm ✓	01.05.2025	4	10 pcs ✓
First aid dressing 8 x 10 cm	01.06.2026	4	2 pcs
First aid dressing 10 x 12 cm	01.05.2026	4	4 pcs
First aid dressing 6 x 8 cm	01.05.2026	4	12 pcs
Avomine 25 g tablets, 60 tablets	01.10.2024	15	900 pcs
Sea sickness bags	N/A	1	150 pcs

Rescue : 2 bags
LB : 3 bags
Tenders : 3 bags

↑ inventory is per sealed bag

LAMPIRAN 6***TENDER & LIFE BOAT DRILL***

LAMPIRAN 7

DATA WAWANCARA SAFETY OFFICER

Data Wawancara 1

Nama : Jan-Willem Slofstra

Jabatan : *Safety Officer*

Tempat : MS Zaandam

Daftar Pernyataan

1. Bagaimana pendapat Anda mengenai peran *tender boat* dalam operasional kapal pesiar seperti MS Zaandam?

“*Tender boat* memiliki peran yang sangat strategis dalam menunjang operasional kapal pesiar, khususnya bagi kapal-kapal besar seperti MS Zaandam yang kerap berlayar ke wilayah-wilayah destinasi eksotis yang tidak memiliki fasilitas pelabuhan permanen. Dalam konteks pelayaran internasional, penggunaan *tender boat* bukan sekadar pelengkap, tetapi menjadi salah satu komponen vital dari sistem transportasi pendukung kapal induk.”

2. Apa alasan utama digunakannya *tender boat* dalam mendukung operasional kapal pesiar pada destinasi dengan infrastruktur pelabuhan yang terbatas?

“Pertama, *tender boat* berfungsi sebagai moda transportasi utama bagi penumpang untuk melakukan proses embarkasi dan debarkasi dari kapal ke daratan ketika kapal berada di perairan dangkal atau lokasi yang tidak memungkinkan untuk sandar langsung. Hal ini memungkinkan kapal seperti MS Zaandam tetap dapat melayani destinasi wisata bahari yang memiliki nilai

jual tinggi, meskipun infrastruktur pelabuhannya terbatas atau bahkan tidak ada. Kedua, *tender boat* dirancang untuk memiliki fleksibilitas tinggi dalam manuver. Kapal MS Zaandam menggunakan *tender boat* tipe *Hatecke PL 9.7*, yang telah memenuhi standar keselamatan internasional (*SOLAS dan LSA Code*) dan dilengkapi dengan sistem propulsi ganda serta perangkat navigasi modern seperti *GPS*, radar mini, dan *bow thruster*. Fitur-fitur ini memberikan kemampuan *tender boat* untuk bermanuver dengan presisi di perairan sempit dan dalam kondisi lingkungan yang dinamis. Dengan demikian, *tender boat* tidak hanya mendukung mobilitas penumpang, tetapi juga menjamin efisiensi dan keamanan operasional. Ketiga, dalam perspektif keselamatan pelayaran, *tender boat* juga berfungsi ganda sebagai sekoci penyelamat (*lifeboat*) dalam kondisi darurat. Artinya, keberadaannya mutlak diperlukan dan harus senantiasa dalam kondisi siap pakai. Maka dari itu, pelatihan kru dalam pengoperasian *tender boat*, serta perawatan berkala terhadap mesin, sistem kemudi, dan perangkat keselamatannya menjadi keharusan yang tidak bisa diabaikan. Keempat, dari sisi pelayanan penumpang, *tender boat* berperan dalam menjaga kualitas pengalaman wisata. Fasilitas yang disediakan di dalam *tender boat*, seperti tempat duduk ergonomis, sistem ventilasi kabin, dan proses antrean yang tertib, turut memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Proses naik-turun kapal menggunakan *tender boat* biasanya menjadi pengalaman pertama dan terakhir yang dialami penumpang saat singgah di destinasi, sehingga memberikan kesan yang kuat terhadap keseluruhan layanan pelayaran. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa *tender boat* bukan hanya sekadar alat angkut, tetapi merupakan bagian integral dari sistem operasional, keselamatan, dan pelayanan kapal pesiar. Perannya dalam menjembatani keterbatasan infrastruktur darat dan meningkatkan fleksibilitas pelayaran menjadikan *tender boat* sebagai elemen yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan sebuah *voyage*, terutama dalam

industri pelayaran wisata berbasis pengalaman seperti yang dioperasikan oleh *Holland America Line* melalui kapal MS Zaandam.



LAMPIRAN 8

DATA WAWANCARA 2nd OFFICER SAFETY

Data Wawancara 2

Nama : Marcus Abraham Flikweert

Jabatan : 2nd Officer Safety

Tempat : MS Zaandam

Daftar Pernyataan

1. Apakah desain dan warna *tender boat* yang Anda gunakan sudah memenuhi standar keselamatan internasional (seperti *SOLAS* dan *LSA Code*)?

“Ya, desain dan warna *tender boat* yang digunakan di kapal MS Zaandam sudah sepenuhnya memenuhi standar keselamatan internasional, termasuk yang tercantum dalam *SOLAS (Safety of Life at Sea)* dan *LSA Code (Life-Saving Appliances Code)*. *Tender boat* yang digunakan adalah tipe *Hatecke PL 9.7*, yang merupakan kombinasi antara lifeboat dan *tender boat*, artinya selain untuk transportasi penumpang, kapal ini juga bisa langsung difungsikan sebagai sekoci dalam kondisi darurat. Dari sisi desain, struktur lambungnya dibuat tahan terhadap benturan dan memiliki stabilitas tinggi, bahkan saat dioperasikan dalam kondisi laut yang kurang bersahabat. Tender ini dilengkapi dengan mesin ganda (*twin engine*) untuk redundansi tenaga, *bow thruster* untuk membantu manuver di area sempit, serta sistem navigasi dasar seperti *GPS* dan radar mini, yang semuanya sesuai dengan ketentuan *LSA Code*. Sementara untuk warna, seluruh bagian luar *tender boat* dicat oranye terang, yang merupakan standar internasional untuk peralatan keselamatan laut. Warna ini dirancang agar mudah dikenali dari udara dan laut dalam

situasi pencarian dan penyelamatan (*search and rescue*). Di bagian atas, juga terdapat strip reflektif (*solas reflector tape*) untuk membantu visibilitas pada malam hari atau saat kabut tebal. Jadi, secara keseluruhan, baik dari segi desain struktural maupun elemen visual seperti warna, *tender boat* ini sudah memenuhi dan bahkan melampaui standar yang dipersyaratkan oleh regulasi keselamatan internasional. Kami juga melakukan inspeksi dan *drill* berkala untuk memastikan seluruh sistem berfungsi optimal sesuai standar yang berlaku.”



LAMPIRAN 9

DATA WAWANCARA 3rd OFFICER SAFETY

Data Wawancara 3

Nama : Fiertho Alief Heda

Jabatan : 3rd Officer Safety

Tempat : MS Zaandam

Daftar Pernyataan

1. Apakah penggunaan *tender boat* berpengaruh terhadap jadwal operasional kapal?

“Ya, penggunaan *tender boat* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran jadwal operasional kapal, terutama ketika kapal tidak dapat bersandar langsung di dermaga dan harus melakukan proses *anchoring* di perairan. Efisiensi *tender boat* sangat menentukan seberapa cepat proses embarkasi dan debarkasi penumpang dapat dilakukan. Karena penumpang harus dipindahkan dari kapal induk ke daratan menggunakan *tender boat*, maka kecepatan dan kapasitas tender menjadi faktor kunci. Jika kondisi cuaca bersahabat dan laut tenang, maka proses bisa berjalan dengan cepat dan lancar. Namun, ketika terjadi cuaca buruk atau gelombang tinggi, waktu tempuh akan bertambah dan kecepatan *tender boat* pun perlu dikurangi demi menjaga keselamatan. Hal ini tentu berdampak pada jadwal kapal secara keseluruhan, terutama jika tender digunakan untuk antar-jemput dalam jumlah besar dan dalam waktu terbatas. Selain itu, keberhasilan menjaga waktu keberangkatan dan kedatangan *tender boat* juga dipengaruhi oleh koordinasi antara tim dek, kru tender, dan staf hotel department, karena semua harus

berjalan terintegrasi. Oleh karena itu, kami selalu melakukan evaluasi harian dan menyesuaikan jadwal operasional dengan prediksi kondisi laut.”

2. Bagaimana proses peluncuran dan penarikan kembali *tender boat* dilakukan?

“Proses peluncuran dan penarikan kembali *tender boat* merupakan bagian penting dari operasi harian kapal, dan harus dilakukan dengan sangat hati-hati. *Tender boat* di MS Zaandam diposisikan di bagian midship dan ditempatkan menggunakan sistem *telescope davit*, yaitu alat angkat hidrolik yang dirancang khusus untuk menaikkan dan menurunkan tender secara aman dan efisien. Sebelum tender diluncurkan, dilakukan terlebih dahulu pemeriksaan pra-operasi terhadap sistem mekanis davit, seperti *brake system*, *hydraulic pump*, *sling*, serta kondisi keseluruhan tender. Kemudian, tender akan diturunkan secara perlahan ke permukaan air menggunakan kendali elektrik oleh kru yang ditugaskan sebagai davit operator. Proses ini harus dikontrol penuh agar tidak terjadi ayunan yang membahayakan tender atau kru yang berada di sekitarnya. Setelah tender menyentuh air, mesin akan dinyalakan, dan *coxswain* beserta awak pendukung masuk untuk mempersiapkan embarkasi penumpang. Penumpang hanya diperbolehkan naik setelah tender benar-benar stabil dan dalam posisi aman. Semua proses ini dilakukan oleh tim yang sudah terlatih dan tersertifikasi melalui *abandon ship drills* dan pelatihan rutin lainnya. Untuk proses penarikan kembali, prosedurnya hampir sama tetapi dibutuhkan perhatian ekstra karena tender harus dinaikkan dalam keadaan kosong, dengan sudut kemiringan yang tepat agar tidak bergesekan dengan lambung kapal. Komunikasi antar kru sangat penting di tahap ini, terutama antara operator davit, kru tender, dan *officer* yang memantau dari *deck control* atau *boat deck*. Dengan prosedur yang ketat dan kru yang kompeten, kami dapat memastikan proses peluncuran dan penarikan *tender*

boat berlangsung cepat, aman, dan efisien sehingga mendukung operasional kapal tanpa mengganggu jadwal pelayaran.”



LAMPIRAN 10

DATA WAWANCARA *BOATSWAIN & COXSWAIN*

Data Wawancara 4

Nama : Hasudungan Butar Butar

Jabatan : *Boatswain & Coxswain*

Tempat : MS Zaandam

Daftar Pernyataan

1. Dari sisi teknis, apa saja fitur utama yang mendukung performa *tender boat* ini?

“Secara teknis, *tender boat* yang digunakan di kapal MS Zaandam memiliki beberapa fitur unggulan yang sangat mendukung kinerja dan keamanannya dalam operasional harian. Pertama, tender ini dilengkapi dengan dua mesin diesel, yang memberikan tenaga cukup besar serta memastikan adanya redundansi tenaga apabila salah satu mesin mengalami gangguan. Kedua, terdapat *bow thruster*, yang sangat membantu dalam manuver presisi terutama saat harus beroperasi di area sempit seperti dekat dermaga kecil atau jetty apung. Dari sisi navigasi, *tender boat* ini juga dilengkapi dengan *GPS*, radar mini, dan sistem komunikasi radio *VHF*, yang memungkinkan kami untuk terus terhubung dengan jembatan kapal induk dan tender lain yang sedang beroperasi. Sistem kemudinya juga cukup responsif, memberikan kontrol penuh terhadap arah dan kecepatan, yang sangat penting terutama saat menghadapi arus silang atau kondisi laut yang berubah-ubah. Namun, semua fitur ini hanya akan efektif jika dioperasikan oleh orang yang berpengalaman. Operator tender harus benar-benar paham membaca kondisi

arus, arah angin, dan distribusi beban penumpang di dalam kapal. Kesalahan kecil dalam membaca situasi bisa berdampak pada kestabilan dan keselamatan selama perjalanan.”

2. Apakah ada tantangan saat *tender boat* beroperasi di malam hari?

“Tantangan utama saat operasi malam adalah minimnya visibilitas.

Walaupun *tender boat* dilengkapi dengan lampu navigasi dan pencahayaan kabin, tetap saja jangkauan pandang lebih terbatas dibandingkan siang hari. Risiko terbesar adalah saat tender harus mendekati jetty atau kembali ke sisi kapal induk, di mana jarak dan sudut pendekatan harus diperhitungkan dengan sangat presisi. Dalam kondisi seperti ini, kami sangat bergantung pada radar mini, komunikasi radio dengan bridge, dan reflektor cahaya dari dermaga atau kapal induk. Selain itu, pengalaman dan intuisi operator menjadi faktor penentu. Operator harus bisa membaca pantulan gelombang, arah angin, serta suara mesin tender untuk memperkirakan posisi dengan tepat. Jika tidak waspada, risiko seperti benturan, kehilangan arah, atau penumpang panik bisa terjadi. Oleh karena itu, kami selalu menugaskan operator yang sudah berpengalaman untuk shift malam, dan memastikan bahwa alat bantu navigasi berfungsi optimal sebelum tender dijalankan di malam hari.”

LAMPIRAN 11

DATA WAWANCARA *HOTEL MANAGER*

Data Wawancara 5

Nama : Florin Dragomir

Jabatan : *Hotel General Manager*

Tempat : MS Zaandam

Daftar Pernyataan

1. Apakah terdapat standar pelayanan khusus yang diterapkan saat penumpang menggunakan *tender boat*?

“Tentu saja. Penggunaan *tender boat* kami perlakukan sebagai bagian dari rangkaian pelayanan utama kapal pesiar, bukan sekadar sarana transportasi. Kami memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur secara rinci bagaimana petugas kami harus melayani penumpang selama proses embarkasi dan debarkasi melalui *tender boat*. Kami menempatkan kru khusus untuk membantu penumpang lanjut usia, penyandang disabilitas, ibu hamil, atau mereka yang membawa anak kecil. Mereka dibantu secara langsung dari jalur antrean hingga duduk di dalam tender. Jalur akses dibuat aman dan mudah dijangkau, dengan tangga atau gangway yang dilengkapi pegangan tangan. Selain itu, seluruh petugas sudah dilatih untuk bersikap ramah, sopan, dan tanggap terhadap kebutuhan khusus penumpang. Antrean juga kami kelola agar tetap rapi dan tidak membosankan. Biasanya kami sediakan tempat duduk di ruang tunggu, serta hiburan ringan atau informasi destinasi yang dituju. Semua ini dirancang untuk menciptakan suasana positif, bahkan sebelum mereka menaiki tender.”

2. Bagaimana upaya dari *Hotel Department* dalam menjaga kenyamanan penumpang selama penggunaan *tender boat*?

“Kami memiliki prinsip bahwa kenyamanan penumpang harus terjaga di setiap titik pengalaman mereka termasuk saat menggunakan *tender boat*. Oleh karena itu, kami memandang proses naik dan turun *tender boat* sebagai bagian penting dari kualitas layanan kapal secara keseluruhan. Kami tidak hanya fokus pada pelayanan di dalam kapal utama saja, tetapi juga memastikan bahwa setiap pengalaman, sekecil apa pun, mencerminkan standar kami sebagai kapal pesiar premium. Beberapa upaya konkret yang kami lakukan antara lain adalah memastikan kebersihan dan kesiapan interior *tender boat* sebelum digunakan, termasuk kursi penumpang yang bersih, kabin yang berventilasi baik, serta tidak ada bau bahan bakar yang menyengat. Kami juga selalu menugaskan staf yang cukup di embarkation station untuk membantu penumpang, memberikan arahan, serta mengatur alur masuk dan keluar tender agar tetap lancar. Dalam kasus tertentu, misalnya saat antrian panjang terjadi akibat gelombang laut yang membatasi jumlah tender yang bisa dioperasikan, kami berikan minuman ringan atau hiburan singkat di ruang tunggu agar penumpang tetap merasa nyaman. Intinya, kami berusaha menciptakan pengalaman yang menyenangkan, aman, dan berkesan bahkan saat mereka berpindah dari kapal ke daratan menggunakan *tender boat*.”