

## TINJAUAN PROSES PELAYANAN JASA KAPAL PENUMPANG PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA CABANG MEDAN – BELAWAN

<sup>1</sup> Jupriadi Sitanggang, <sup>2</sup> Dirhamsyah, <sup>3</sup> Irianif Sani  
<sup>1,2,3</sup> KPNK  
<sup>1,2,3</sup> Akademi Maritim Indonesia (AMI) Medan  
email: Jupriadi@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur tinjauan proses pelayanan jasa kapal penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan. Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini yaitu data primer yang di peroleh langsung dari sumber dilapangan dan data sekunder dari instansi yang terkait dengan penelitian ini. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan selaku operator kapal penumpang dan pengangkut barang peti kemas didirikan sejak tahun 1950 memiliki tanggung jawab dan peran yang sangat besar, untuk memenuhi ekspektasi tersebut maka disusun standar operasional prosedur sehingga pegawai di lingkungan PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dalam menjalankan tugas dilapangan memiliki acuan kerja dan dapat melayani para pengguna jasa pelayanan kapal penumpang dengan baik. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan merupakan perusahaan pelayanan kapal penumpang terbesar dengan memiliki kapal sendiri. Untuk mengangkut penumpang dan barang sesuai rute perjalanan yang telah ada. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan memiliki peran yang sangat kuat dalam pelayanan jasa angkutan laut saat ini PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan telah melakukan perubahan dengan membuat suatu sistem baru dalam membeli tiket yaitu *E-Ticketing* untuk memudahkan pada penumpang dalam melakukan perjalanan menggunakan angkutan laut.

**Kata Kunci:** *Proses, Jasa, Kapal*

### Abstract

This study aims to determine the procedure for reviewing passenger ship service processes at PT. Pelayaran Nasional Indonesia Medan - Belawan. Sources of data used in this study are primary data obtained directly from field sources and secondary data from agencies related to this study. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Medan - Belawan as the operator of passenger ships and container freight carriers established since 1950 has a very large responsibility and role, to meet these expectations, a standard operating procedure was prepared so that employees within PT. Pelayaran Nasional Indonesia Medan - Belawan in carrying out their duties in the field has a work reference and can serve users of passenger ship services well. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Medan - Belawan Branch is the largest passenger ship service company by having its own ship. To transport passengers and goods according to existing travel routes. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Medan - Belawan Branch has a very strong role in sea transportation services at present PT. Pelayaran Nasional Indonesia Medan - Belawan has made a change by creating a new system of buying tickets namely E-Ticketing to make it easier for passengers to travel using sea transportation.

**Keywords:** *Process, Services, Ships*

## PENDAHULUAN

Dalam garis besar haluan Negara yang merupakan undang-undang No. 12 Tahun 2005 tentang peraturan angkutan laut, disebutkan bahwa pelayaran nasional dalam negeri ditingkatkan kemampuan dan di usahakan agar dapat saling mendukung dan membentuk kesatuan armada angkutan yang tangguh sehingga akan meningkatkan perdagangan antar pulau dan menunjang perdagangan luar negeri. Khususnya dalam masalah angkutan penumpang laut di arahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan laut dalam kualitas yang memadai sehingga dapat membantu mempercepat pencapaian hasil pembangunan,

memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan nusantara.

Sehubungan dengan maksud diatas, penanganan sistem angkutan penumpang laut secara lebih terencana dan yang mencakup daerah nusantara lebih terencana dan yang mencakup daerah nusantara yang luas telah mulai dilaksanakan dengan di bangunnya 10 kapal penumpang secara bertahap sejak 1982. Rencana ini dikembangkan secara bertahap sampai ke tingkat yang lebih lanjut dengan tersedianya 15 kapal penumpang sampai dengan tahun 1995 dan berlanjut hingga sekarang dalam perbaikan jasa angkutan penumpang laut. Penumpang yang ada sekarang

menunjukkan adanya pertumbuhan permintaan jasa angkutan penumpang kapal laut yang jauh lebih besar dari perkiraan sebelumnya. Banyak faktor yang mempengaruhi pengoperasian kapal penumpang angkutan laut untuk menentukan trayek angkutan penumpang laut yang paling optimal, diperlukan suatu metode.

Sejak 28 Januari 2018 PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan menerapkan sistem penjualan, penjualan jasa kapal penumpang dengan menggunakan sistem *online* yaitu *E-Ticketing* yang hanya selebar kertas sehingga memudahkan bagi penumpang untuk membawanya. Kenyataannya setelah diberlakukan sistem *E-Ticketing* untuk pertama kalinya di Indonesia yang di buat PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan penumpang mulai meningkat, khususnya melalui KM Kelud. Sistem *E-ticketing* menggunakan selebar kertas sehingga mudah diakses di berbagai tempat serta mempermudah pengguna jasa angkutan penumpang kapal laut.

## METODE PENELITIAN

Sehubungan dengan hasil penulisan makalah ini, maka penulis mencari sumber yang dapat membantu penyelesaian makalah ini sehingga penulis menggunakan hasil penulisan dengan :

### 1. Penelitian lapangan

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara meneliti secara langsung ke lapangan dengan menggunakan metode observasi yaitu melihat langsung fakta-fakta yang ada di lokasi penelitian.

#### a. Penelitian dokumen

Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang didapat dari berbagai buku-buku tulisan ilmiah, dokumen-dokumen, perundang-undangan dan lainnya

#### b. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui Tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah dan berdiskusi dengan karyawan/karyawati di tempat penulis melaksanakan praktek lapangan yang ada hubungannya dengan makalah ini.

### 2. Penelitian Pustaka

Salah satu cara penelitian untuk mendapatkan data primer dan skunder melalui buku-buku dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan judul penelitian dengan bersifat teoritis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dalam penentuan dan jam kerja dalam satu minggu ada 5 hari jam kerja, yaitu hari Senin s/d Jum'at, jam kerja dimulai pada pukul 08.30 – 16.00 WIB. Dan

setiap harinya diberi waktu istirahat dimulai dari pukul 12.00 – 13.00 WIB. Terkecuali hari jum'at waktu istirahat dimulai dari pukul 12.00 – 13.30 WIB untuk memberikan kesempatan karyawan yang beragama Islam untuk menunaikan ibadah sholat Jum'at. Sedangkan untuk hari libur dan hari besar lainnya pada karyawan PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan libur kerja

### A. Tinjauan Proses Pelayaran Jasa Kapal Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan di Pelabuhan Belawan

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Medan dalam melaksanakan kegiatan pelayaran meliputi pelayaran penjualan tiket, pelayaran tersebut sangat membutuhkan pengelolaan yang serius oleh pihak perusahaan dikarenakan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan citra perusahaan sebagai penyedia jasa.

Standar Operasional Prosedur Pelayaran Jasa Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan

1. General Manager melakukan koordinasi dengan Nakhoda/ Mualim I dan instansi terkait tentang persiapan perencanaan pelayaran penumpang.
2. Mengkoordinasi Petugas di kantor/ di lapangan dan petugas muatan untuk pelayaran penumpang.
3. Mualim I menyiapkan kebutuhan di kapal dan *stowage plan/bayplan*.
4. Memeriksa tiket penumpang
5. Memastikan barang bawaan penumpang maksimal sebesar 0,1 M<sup>3</sup> atau sama dengan barang seberat 30 kg/orang penumpang.
6. Batasan over bagasi setiap penumpang ditetapkan maksimum.
7. Melakukan pengawasan disekitar dermaga, dan yang dapat berada di sekitar dermaga adalah petugas, penumpang dan instansi yang terkait.
8. Memastikan barang bawaan penumpang bukan barang berbahaya antara lain:
  - a. Senjata api, senjata tajam dan sejenisnya.
  - b. Barang berbahaya beracun
9. Petugas dikantor maupun lapangan harus proaktif dalam meningkatkan pelayaran terhadap penumpang.
10. Koordinasi dengan petugas cargo terkait jalur penumpang yang naik dan turun dari atas kapal, agar tidak tumpang tindih antara jalur penumpang dan jalur barang cargo.
11. Memastikan jalur penumpang untuk naik dan turun dari atas kapal dan nyaman.
12. Melaksanakan monitoring penumpang mulai dari turun hingga naiknya penumpang diatas kapal.
13. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan menyerahkan dokumen kapal, manifest penumpang dan muatan kepada pihak kapal dan memberitahukan muatan ke cabang tujuan.

14. Melakukan evaluasi secara periodic setiap akhir pelayaran tentang hasil pelaksanaan pengendalian dan pengawasan.
15. Mualim I menyiapkan *stability calculation* dan *stowage plan/bay plan*
16. Melaporkan dan berkoordinasi dengan kantor pusat jika terjadi problem.

Penyelenggaraan pemberian pelayanan jasa kepada masyarakat dalam jasa transportasi kelautan, telah menarik banyak perhatian dari berbagai kalangan, karena penyelenggaraan layanan ini merupakan salah satu bagian yang memberi pengaruh besar dalam meningkatkan perekonomian negara salah satunya PT. Pelayaran Nasional Indonesia atau PT. PELNI dalam upaya meningkatkan kerjanya PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan-Belawan terus mengembangkan diri terutama dalam sistem pelayanan yang terpusat pada kenyamanan masyarakat.

Adapun peran dan fungsi PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dalam menciptakan citra perusahaan yang baik sehingga dapat menguntungkan perusahaan. Suatu perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan berbagai kegiatan usahanya sangatlah membutuhkan pengelolaan organisasi yang tepat dan manajemen yang baik. Manajemen PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dilaksanakan berdasarkan sasaran dan data dalam penetapan tujuan perusahaan. Dalam hal ini PT. Pelayaran Nasional Indonesia Medan – Belawan menetapkan tujuan tersebut diharapkan supaya dapat dicapai atas prestasi kerja karyawan yang sesuai dengan tingkat jabatan.

1. Menjalin hubungan baik dengan publik internal dan publik eksternal perusahaan.
2. Menciptakan iklim kerja perusahaan yang dapat mendukung perusahaan.
3. Menyampaikan informasi kepada publik mengenai kondisi perusahaan.
4. Menerima keluhan dari masyarakat.

Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan terus berbenah, setelah sukses membenahi kapal sebagai alat produksi yang memiliki nilai tinggi kini giliran masalah ticketing KM Kelud Jakarta – Batam – Tanjung Balai – Belawan menjadi kapal pertama yang dipasarkan dengan modern ticket kapal dapat di pesan melalui online melalui website. Sedangkan untuk pembayaran ticket dapat dilakukan dengan ATM Bank BRI atau teller Bank BRI yang tersebar seluruh pelosok Nusantara. Setelah mendapatkan tiket, untuk penumpang masuk ke dalam terminal penumpang, tiket akan diperiksa melalui *Departure Control System (DCS)* yang dipasang sebelum penumpang memasuki pintu masuk terminal pelabuhan.

1. Dimana saat hari-hari besar membuat pihak PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan merasa kerepotan dalam manajemen pembelian tiket.

2. Kurang cepatnya penyampaian informasi mengenai kendala teknis maupun teknis keberangkatan kapal.
3. Penyampaian informasi melalui media massa atau radio, dimana tidak semua calon penumpang selalu membaca koran maupun mendengar radio.
4. Pihak PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan belum bisa menjangkau konsumennya sampai ke pelosok.
5. Sering terjadinya kerusakan sistem online yang digunakan untuk pembelian ticket online.

Masih banyak identifikasi masalah dalam pendatang warga, seperti :

- a. Kurangnya pengetahuan informasi dan data tentang kapal dan tiket kapal pada suatu pelabuhan.
- b. Sistem yang masih manual membuat proses pendataan harus dilakukan berulang-ulang setiap hari.
- c. Dalam pencarian data kapal dan tiket kapal masih membutuhkan waktu yang lama untuk menemukannya.
- d. Proses pendataan yang kurang efektif ini dimaksudkan banyaknya penumpang yang sudah berjam-jam menunggu informasi tentang kapal begitu juga dengan nahkoda kapal yang tidak dapat mengetahui berapa banyak jumlah penumpang dalam kapal tersebut.

Berdasarkan prosedur kerja pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan maka dapat diketahui sistem yang sedang berjalan di kantor PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan yang masih menjalankan sistem manual deskripsi sistem yang sedang berjalan adalah :

1. Dimulai dari pegawai mendata kapal dan data tiket menggunakan sistem manual sebab sistem yang ada sering kali terjadi kesalahan pada saat memasukkan data.
2. Jika data yang dicari tidak ditemukan maka karyawan mendata kembali dan jika data yang diperlukan sudah lengkap maka karyawan memberikan berkas sebanyak dua rangkap diserahkan kepada branch manager untuk ditanda tangani dan setelah itu di kembalikan kepada petugas untuk diarsipkan.
3. Berdasarkan data kapal karyawan mencatat tujuan kapal berdasarkan rute perjalanan kapal.
4. Berdasarkan rute perjalanan kapal karyawan mencantumkan harga tiket berdasarkan ketentuan dari kantor pusat PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan sesuai dengan jenis kapal.
5. Penumpang yang ingin membeli tiket kapal diberikan kwitansi oleh karyawan.

Persaingan antara pemberi jasa pelayaran di Indonesia pada saat ini semakin ketat, maka kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dimana tingkat persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan harus sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan yang memakai jasa agar para pelanggan puas. Ketika telah tercipta kepuasan pelanggan maka akan tercipta pula kepercayaan pada pelanggan sehingga dapat mempertahankan atau membentuk sebuah citra perusahaan yang positif.

Persepsi konsumen terhadap pelayanan kapal jasa penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan cukup baik, jaminan asuransi cukup baik hal ini diperkuat dengan citra pelayanan jasa kapal penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dimata para pengguna jasa yang keterlambatan jadwal berangkat maupun tiba masih sering terjadi, keselamatan kapal yang kurang terjamin serta over bagasi. Over bagasi sering terjadi karena adanya kelalaian dari sistem pelayanan PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan untuk barang-barang bawaan penumpang serta manajemen yang kurang untuk pengaturan barang, masih banyaknya calon yang menjual tiket dengan harga yang lebih tinggi mengidentifikasikan bahwa sistem pelayanan jasa PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan yang kurang diperketat. Akan tetapi di mata pengguna jasa PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan masih menjadi perusahaan yang menyediakan jasa transportasi laut yang terbaik di Indonesia. Para pengguna masih percaya bahwa PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dapat melakukan yang terbaik.

Variabel Persepsi dan Harapan Konsumen	Rataan Skor Persepsi*	Rataan Skor Harapan
Raelibility	3,21	4,69
Responsiveness	3,23	4,37
Assurance	3,69	4,51
Empathy	3,84	4,38
Tangibles	3,54	4,28
Total rataan skor	3,50	4,45

Hal itu dapat dilihat dari bagan diatas, yang menunjukkan bahwa peminat pelayanan PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan masih sangat dominan untuk melakukan perjalanan melalui angkutan kapal laut. Sumber bagan PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan.

Kemudian dalam upaya mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan, manajemen PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan melakukan strategi sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan penghasilan kapal-kapal penumpang dan kapal-kapal serba guna dan program efisiensi biaya dengan:

- a. Penataan ulang rute kapal penumpang Penataan ini dilakukan dengan cara me-reschedule daerah-daerah yang memiliki permintaan paling sedikit serta menyesuaikan dengan permintaan pembukaan trayek dari Pemerintah Daerah.
- b. Meningkatkan kesiapan armada sesuai dengan jadwal Hal ini dilakukan dengan cara armada harus siap dengan keterlambatan kapal dan cepat tanggap dengan adanya perubahan jadwal tanpa merubah waktu tiba kapal di daerah tujuan.
- c. Pengendalian biaya operasional Hal ini dilakukan dengan mengatur kembali biaya-biaya operasional seperti biaya bahan bakar, biaya air tawar dan biaya dermaga kepada Pelabuhan Nasional Indonesia (PELINDO).
- d. Perawatan armada secara terjadwal dan manajemen persediaan suku cadang yang baik.
- e. Efisiensi penggunaan bahan bakar minyak dengan centrifugal oil cleaner (pembersih minyak secara berputar, untuk membersihkan sisa-sisa pembakaran bahan bakar).
- f. Penataan ulang terhadap investasi yang tidak mendesak dengan menerapkan skala prioritas.
- g. Manajemen kas yang baik.

Meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada penumpang :

- a. Pelayanan pengamanan dan ketertiban emberkasi bekerjasama dengan aparat keamanan PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan telah memfasilitasi keamanan dengan alat pengaman baik penumpang maupun barang.
- b. Kemudahan akses informasi dengan secara online dan call center bagi pelanggan yang membutuhkan.
- c. Pelayanan terminal lounge Pelayanan terminal lounge kini ditata ulang untuk meningkatkan kenyamanan para penumpang selama menunggu kedatangan kapal selain itu para pengangkut barang kini lebih di tertibkan dengan adanya para pihak keamanan.
- d. Pengembangan sistem reservasi dan pelayanan tiket menggunakan online.
- e. Menerapkan law enforcement terhadap pelanggaran pelayanan tiket baik di darat maupun dilaut.

## KESIMPULAN

1. Pada saat ini PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan memiliki sistem jejaringan sosial untuk memudahkan penumpang dalam pembelian tiket dan memperkecil pencaloan serta prosedur dan fasilitas pelabuhan yang cukup baik
2. Dalam pelayanannya PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan selalu

mengawasi para penumpang maupun barang yang dibawa dengan keamanan yang dimiliki untuk melayani penumpang dengan baik dan aman

3. Kendala yang sering terjadi dalam pelayanan jasa angkutan kapal penumpang sering terjadinya over bagasi yang dilakukan penumpang karena kelebihan muatan barang yang dibawa tidak sesuai prosedur. bagi masyarakat atau pengguna jasa kapal penumpang disarankan untuk menjaga dan menggunakan fasilitas atau jasa publik termasuk transportasi lain seperti kapal penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan agar tercipta kenyamanan selama perjalanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hermanto, A.W. (2008). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Pada Penumpang Semarang.
- Jinca, M.Y. (2011).Transportasi Laut Indonesia, Surabaya : Brilian Internasional.
- Kotler, P. (2006). Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi, Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock, C. H., dan Wright, L. K. (2007). Manajemen Pemesaran Jasa : Alih Bahasa Agus Widyantoro, Jakarta : PT. Indeks
- Manheim, L., M. 2010. Fundamental Transportation Systems Analysis, Volume I, Basic Concept, Cambridge : The Mitpress
- Morlok, K. E. (2005) . Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, New York : Mc. Graw Hill, Inc
- Nazir, M. (2006). Metode Penelitian, Jakarta : Ghalia Indonesia.