

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Era zaman modern sekarang apapun tidak terlepas dengan yang namanya internet guna mempermudah masyarakat dalam mengakses sesuatu informasi, begitu pun juga dengan halnya transportasi laut. Kebutuhan untuk mengakses internet menuntut kita untuk terus berusaha mencari alternatif dalam mengakses internet secara cepat, tanpa harus melalui komputer.

Dengan semakin tumbuhnya perusahaan bongkar muat barang dan jasa melalui laut serta sejalan dengan berkembangnya kegiatan pengangkutan laut, maka pemerintah berusaha mengatur kegiatan perusahaan pengangkutan laut melalui penerbitan Inpres No. 4 Tahun 1985 tentang Kebijakan Kelancaran Arus Barang untuk Menunjang Kegiatan Ekonomi yang kemudian diperbaharui dengan Inpres No. 3 Tahun 1991 tentang Kebijakan Kelancaran Arus Barang untuk Menunjang Kegiatan Ekonomi.

Dalam Inpres tersebut antara lain mengatur bahwa untuk mengurangi biaya bongkar muat barang yang meliputi *stevedoring*, *cargodoring*, *receiving* dan *delivery*, maka kegiatan bongkar muat barang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang didirikan untuk tujuan tersebut untuk mendukung proses kegiatan pelayanan pada penumpang PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit ini perlu sarana berupa terminal dan pelabuhan, Pelabuhan dalam melakukan pelayanan terhadap penumpang kapal memiliki beberapa fasilitas pokok dan penunjang yang wajib dimiliki. Salah satunya adalah terminal penumpang kapal laut dengan beberapa kegiatan dan pihak-pihak terkait didalamnya untuk keberangkatan maupun kedatangan, namun seiring berjalannya waktu yang

sering menjadi bahan perbincangan adalah permasalahan ketidaknyamanan dalam keberangkatan akibat penumpang yang tidak mematuhi peraturan.

PT. Dharma Lautan Utama adalah perusahaan yang melayani transportasi laut dan penyebrangan feri di seluruh Indonesia, PT. Dharma Lautan Utama bekerjasama dengan PT. Duta Media Cipta memberikan solusi ticketing yang memudahkan seluruh mitra dan pelanggan perusahaan. Oleh karena itu untuk mempermudah pelanggan setianya dalam mendapatkan tiket kapal ferry PT. Dharma Lautan Utama, PT. Dharma Lautan Utama membuat aplikasi *E-ticket* berbasis Online dan mobile phone untuk pemesanan tiket dan untuk check in bisa berbasis Online namun tidak dapat melalui mobile phone karena harus boarding pass langsung dan akan diberikan gelang untuk memastikan bahwa penumpang tersebut sudah melakukan *check in*. Dan menambah kepercayaan dan kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa juga akan maksimal melayani pengguna jasa keberangkatan penumpang.

Dari uraian di atas, penulis membuat judul PELAYANAN JASA KEBERANGKATAN PENUMPANG KAPAL PADA PT. DHARMA LAUTAN UTAMA CABANG SAMPIT.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk menghindari adanya kesalahan persepsi pada penulisan, maka penulis akan merumuskan permasalahan, antara lain :

1. Apa saja fasilitas dan penunjang pokok yang dimiliki oleh PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit ?
2. Pihak-pihak apa saja yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan keberangkatan kapal PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit ?
3. Bagaimana proses pelaksanaan kegiatan keberangkatan penumpang PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dan penulisan Karya Tulis ini adalah memberikan arah dan pedoman dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Penulis ingin mempraktikkan secara langsung dalam dunia kerja materi yang didapatkan selama kuliah.

Sesuai judul yang penulis ajukan, maka tujuan penulisan Karya Tulis ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apa saja fasilitas dan penunjang pokok yang dimiliki oleh PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit.
- b. Untuk mengetahui pihak-pihak apa saja yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan keberangkatan kapal PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit.
- c. Untuk mengetahui proses pelaksanaan kegiatan keberangkatan penumpang PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit.

2. Kegunaan Penulisan

Dalam penyusunan Karya Tulis ini diharapkan dapat memberi kegunaan sebagai berikut :

- a. Bagi Penulis
 - 1) Dapat mengetahui fasilitas dan penunjang pokok yang dimiliki oleh PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit
 - 2) Dapat mengetahui pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan keberangkatan kapal PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit.
 - 3) Dapat mengetahui proses pelaksanaan kegiatan keberangkatan penumpang PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit.
- b. Bagi Instansi

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai evaluasi atas kegiatan yang dilakukan oleh PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit.

Sebagai perbandingan bagi penulis, apa yang dia dapat dari teori di bangku kuliah dan di lapangan serta dapat menambah kepustakaan di Universitas Maritim AMNI Semarang.

c. Bagi Pembaca

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan informasi pada pembaca.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penulis berusaha untuk memberikan gambaran-gambaran secara garis besar atas penulisan karya tulis. Adapun sistematika penulisan yang akan dituangkan dalam karya tulis adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Penulis memaparkan pendahuluan yang yang menguraikan Latar Belakang, Pembatasan Masalah, Tujuan Penulisan, Kegunaan Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai Pengertian pelabuhan dan jenis-jenis pelabuhan,, pengertian petugas yang terkait dalam kegiatan keberangkatan kapal, pengertian fasilitas penunjang, istilah dalam kegiatan bongkar muat dan Gambaran umum objek penelitian.

BAB 3 METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam bab ini menjelaskan tentang cara mengumpulkan data-data selama penelitian.

BAB 4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini akan membahas tentang gambaran umum obyek penelitian, dokumen-dokumen kegiatan keberangkatan kapal , pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan keberangkatan kapal, biaya yang timbul selama kegiatan, dan proses pelaksanaan kegiatan keberangkatan kapal.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi Kesimpulan serta Saran–saran penulis dalam proses kegiatan pelayanan jasa keberangkatan penumpang kapal. Penlisan karya tulis ini diakhiri dengan daftar pustaka dan lampiran–lampiran yang telah diambil selama pelaksanaan praktek.