

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi di era globalisasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dalam menunjang segala aktivitas maupun rutinitasnya sehari-hari. Transportasi publik umumnya meliputi kereta dan bus, namun juga termasuk pelayanan maskapai penerbangan, pelabuhan penyeberangan, taxi, dan lain-lain. Keberadaan transportasi publik yang baik sangat mempengaruhi roda perekonomian suatu wilayah atau daerah. Keberhasilan pertumbuhan perekonomian di suatu negara tidak akan lepas dari campur tangan pemerintah dalam upaya menciptakan transportasi publik yang nyaman, aman, bersih, dan tertata dengan baik.

Setiap moda transportasi memiliki peran dan kapasitasnya dalam melayani penumpang. Transportasi publik yang sangat menunjang tugas pemerintah dalam usaha pemerataan pembangunan sejatinya adalah moda transportasi laut. Transportasi laut sangat berperan penting untuk menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya sehingga pendistribusian barang maupun penumpang dari satu pulau ke pulau lain dapat berjalan lancar, sehingga pemerataan pembangunan dapat terlaksana dan tidak hanya terpusat di satu wilayah atau satu pulau saja.

Untuk menciptakan suatu industri transportasi laut nasional yang kuat, yang dapat berperan sebagai penggerak pembangunan nasional, menjangkau seluruh wilayah perairan nasional dan internasional sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat dan mewujudkan persatuan dan kesatuan bangsa, maka kebijakan pemerintah di bidang transportasi laut tidak hanya terbatas pada kegiatan angkutan laut saja, namun juga meliputi aspek kepelabuhanan, serta keselamatan pelayaran.

Sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: UK.11/15/15/ DJPL-06 tentang Pembangunan Transportasi laut

2005 – 2024, penyelenggaraan transportasi laut berpedoman pada kebijakan-kebijakan berikut:

1. Meningkatnya pelayanan transportasi laut nasional
2. Meningkatnya keselamatan dan keamanan dalam penyelenggaraan transportasi laut nasional
3. Meningkatnya pembinaan perusahaan transportasi laut
4. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang transportasi laut
5. Meningkatnya pemeliharaan dan kualitas lingkungan hidup serta penghematan energi di bidang transportasi laut
6. Meningkatnya penyediaan dana pembangunan transportasi laut
7. Meningkatnya kualitas administrasi negara pada sub sektor transportasi laut.

PT. ASDP Indonesia Ferry pada tanggal 5 Agustus 2008, dengan disaksikan oleh Deputi Bidang Usaha Logistik dan Pariwisata Kementerian Negara BUMN dan Wakil Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi, sempat melakukan penandatanganan Pakta Integritas yang menandai diberlakukannya perubahan struktural perseroan dimulai dari perubahan nama dan logo dari PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) menjadi PT Indonesia Ferry (Persero) yang pada saat itu diketuai oleh direktur utama PT ASDP Indonesia Ferry Bapak Bambang Soesatyo, tetapi pada awal tahun 2011 lalu seiring dengan digantinya direktur utama yang lama dengan direktur utama yang baru yaitu Bambang Bakti dengan alasan tertentu nama perusahaan kembali seperti nama semula yaitu PT ASDP Indonesia Ferry persero. Bapak Bambang Bakti hanya menjabat kurang lebih tiga bulan kemudian beliau meninggal setelah itu digantikan oleh Danang S Baskoro hingga saat ini. (Sumber: PT ASDP Indonesia Ferry Merak)

PT ASDP Indonesia Ferry Persero sebagai penyelenggara penyebrangan baik barang maupun penumpang dari satu pulau ke pulau lain sangatlah berperan penting dalam menyelenggarakan transportasi publik yang layak di negara ini. Pada dasarnya pelayanan tiket terpadu yang ada di

pelabuhan Merak terbagi menjadi dua bagian pelayanan, yaitu pelayanan tiket terpadu bagi penumpang yang tidak membawa kendaraan atau dalam hal ini penumpang pejalan kaki dan pelayanan tiket terpadu penumpang yang membawa kendaraan atau penumpang diatas kendaraan.

Kedua pelayanan tiket tersebut pada dasarnya memiliki kesamaan dalam mekanisme pendataannya yaitu pada saat calon penumpang akan membeli tiket maka petugas yang berada di loket tiket terlebih dahulu menanyakan dan mencatat nama, usia dan alamat tempat tinggal calon penumpang, setelah itu petugas memberi tahu berapa uang yang harus dikeluarkan. Setelah calon penumpang tersebut membayar maka akan diberi tiket yang berbentuk kartu seperti atm dan sehelai kertas sebagai bukti syah pembelian tiket.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Hartono yang bertugas di bagian *ticketing* PT ASDP Indonesia Ferry cabang Merak perbedaan penumpang pejalan kaki dan penumpang yang membawa kendaraan garis besarnya dalam hal ini pada penumpang yang membawa kendaraan setelah membeli tiket, jika kapal telah siap sandar maka penumpang tersebut bisa leluasa menuju ke dalam kapal berikut kendaraan bawanya, beda halnya dengan penumpang pejalan kaki.

Setelah membeli tiket para calon penumpang akan melewati sebuah mesin *e-ticket*, dimana fungsi mesin tersebut sebagai penghalang laju calon penumpang, mekanismenya setelah tiket yang berbentuk seperti kartu tersebut ditempel pada bagian yang terdapat sensor di mesin *e-ticket* tersebut maka penghalang didepannya akan masuk sehingga penumpang bisa melanjutkan perjalanan. Dari keberadaan mesin tersebut terlihat bahwa sebenarnya pihak PT ASDP Indonesia Ferry cabang Pelabuhan Merak telah berupaya memodernisasi pelayanan yang ada agar menjadi lebih baik. Berdasarkan wawancara dengan bapak Nana pegawai PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Pelabuhan Merak pada bulan November tahun 2019 lalu di ruangan pengendali dokumen, untuk kotak kritik dan saran, pihak PT ASDP Indonesia Ferry cabang Pelabuhan Merak sejak tahun 2007 lalu sudah tidak

memberlakukan sistem kotak kayu yang berada di dinding-dinding tembok akibat dari fungsinya yang kurang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Untuk menggantinya dalam hal ini pihak PT ASDP Indonesia Ferry cabang Pelabuhan Merak telah memberlakukan sms center yang berfungsi sebagai pengaduan atau komplain bagi calon penumpang yang ingin memberikan komentarnya terhadap pelayanan yang ada. Jadi mekanismenya jika ada calon penumpang mendapat perlakuan yang kurang menyenangkan terhadap pelayanan yang ada maka mereka berhak melakukan pengaduan dengan cara mengetik sms format pengaduan (isi pengaduan) kemudian dikirim ke nomor (082) 191 dan 08111 021 191 kemudian ada petugas yang bertugas mengurus sms *center* tersebut. SMS *center* tersebut juga selain berfungsi sebagai nomor pengaduan, para calon penumpang juga berhak menyampaikan saran ataupun masukan agar pelayanan yang ada di Pelabuhan Merak menjadi lebih baik lagi.

Sistem pengaduan dengan cara mengirim sms ini sebenarnya sudah tepat diterapkan di pelabuhan Merak tetapi sayangnya masih belum maksimal lantaran spanduk yang berisikan nomor sms *center* tersebut hanya terpasang di bagian sudut Pelabuhan Merak saja dan menurut penulis letaknya masih belum maksimal karena kebanyakan berada di bawah *gangway*. Seharusnya di *gangway* juga dipasang spanduk seperti itu agar memudahkan si pengguna jasa atau calon penumpang dalam menyampaikan pendapatnya.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas setempat kepada calon penumpang pejalan kaki yang berada di *gangway* dalam pengamatan yang dilakukan penulis di lapangan, petugas yang bertugas melayani pada dasarnya hampir semua ramah dan murah senyum, tetapi dalam hal ini penulis juga menemukan ada penumpang yang mempunyai relasi atau hubungan dengan oknum pegawai PT ASDP Indonesia Ferry cabang Pelabuhan Merak dapat dengan mudah masuk ke dalam kapal dikawal oleh oknum pegawai tersebut tanpa membeli tiket atau dengan kata lain gratis

tetapi ilegal. Kenapa disebut ilegal karena penumpang tersebut tidak terdata dalam manifest penumpang yang berisi mengenai data jumlah penumpang.

Selain itu masalah tidak adanya tempat teduh bagi penumpang yang membawa kendaraan roda dua juga kerap sekali menjadi keluhan bagi para calon penumpang yang menggunakan kendaraan roda dua. Mereka kerap panas-panasan ketika telah membeli *ticket* tetapi teman yang satu rombongan perjalanan belum tiba maka mereka dengan terpaksa menunggu panas-panasan di atas sepeda motornya. Sebenarnya sepeda motor merupakan prioritas utama dibandingkan kendaraan lainnya. Sepeda motor lebih didahulukan ketimbang kendaraan lain, tetapi tidak salahnya bila fasilitas tempat teduh ini tersedia.

PT ASDP Indonesia Ferry cabang Pelabuhan Merak hanya memiliki delapan armada kapal yang siap beroperasi setiap harinya di pelabuhan Merak. Nama-nama kapal tersebut diantaranya kapal jatra 1,jatra 2,jatra 3,portlink,portlink 3,portlink 5,batumandi,sebuku.Penulis melakukan observasi penelitian langsung ke dalam kapal sebuku yang sedang sandar pada pertengahan september tahun 2019 sehingga dapat memaparkan kondisi yang ada di dalam kapal tersebut.Pertama kali masuk ke dalam kapal untuk melihat ruangan yang di dalam kapal pihak ASDP sudah memberlakukan peraturan dari perhubungan laut dengan semestinya sehingga membuat penumpang merasa nyaman.

Kebersihan di dalam kapal cukup terjaga dengan baik karena adanya tempat sampah di sekitar lingkungan kapal meskipun sesekali di temukan kaleng ataupun botol yang berserakan di lantai yang berasal dari penumpang yang kurang menjaga kebersihan, tetapi pada saat kapal tersebut bersandar ada petugas kebersihan yang sedang membersihkan sampah-sampah di dalam kapal. Setelah itu penulis melanjutkan perjalanan ke bawah kapal. Di areal itu tempat para truck memarkirkan kendaraannya dan ada petugas yang membantu memarkirkan kendaraan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas,maka penulis memilih judul”PELAYANAN AKOMODASI PENUMPANG KAPAL KMP.SEBUKU 9764611 OLEH PERUSAHAAN JASA PT.ASDP INDONESIA FERRY CABANG MERAK BANTEN”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan ulasan pada latar belakang di atas mengenai Pelayanan PT ASDP Indonesia Ferry di Pelabuhan Merak Banten, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Dokumen apa saja yang dibutuhkan dalam pelayanan akomodasi penumpang KMP.Sebooku 9764611
2. Pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan akomodasi penumpang KMP.Sebooku 9764611
3. Biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan akomodasi penumpang KMP.Sebooku 9764611
4. Proses pelayanan akomodasi penumpang KMP.Sebooku 9764611

1.3 Tujuan Penulisan dan Kegunaan Penulis

Adapun tujuan dan kegunaan penulisan laporan praktek kerja ini adalah:

1. Tujuan Penulis
 - a. Ingin mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang dibutuhkan dalam pelayanan akomodasi penumpang KMP.Sebooku 9764611
 - b. Ingin mengetahui pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan akomodasi penumpang KMP.Sebooku 9764611
 - c. Ingin mengetahui biaya-biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan akomodasi penumpang KMP.Sebooku 9764611
 - d. Ingin mengetahui proses pelayanan akomodasi penumpang KMP.Sebooku 9764611
2. Kegunaan Penulisan

Dalam penyusunan dan penulisan karya tulis ini di harapkan dapat memperoleh kegunaan atau manfaat yang diharapkan antara lain sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

- 1) Menambah wawasan penulis mengenai pelayanan-pelayanan yang di berikan di PT.ASDP INDONESIA FERRY Cabang Merak dan juga untuk ASDP agar meningkatkan pelayanan yang di berikan kepada pengguna jasa.
- 2) Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya dalam progam Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga (KPN) STIMART”AMNI”SEMARANG.

b. Bagi Perusahaan

Bagi Devisi Penyeberangan PT.ASDP INDONESIA FERRY Cabang Merak hasil penelitian penulis dapat digunakan sebagai masukan untuk mengembangkan fasilitas sarana maupun sarana dan memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi karyawan maupun pengguna jasa dimasa yang akan datang mengenai pelayanan yang di berikan agar menjadi perusahaan pelayanan jasa yang di inginkan semua lapisan masyarakat.

c. Bagi Lembaga

Merupakan perbandingan bagi penulis apa yang didapat dari teori di bangku kuliah dan di lapangan yang disalurkan pada hasil penelitian dapat menambah keustakaan di Sekolah Tinggi Maritim dan Transport”AMNI”Semarang

d. Bagi Pembaca

Semoga hasil penulisan ini dapat menjadi edukasi sebagai acuan dalam hal menambah wawasan pembaca agar menjadi tau tentang pelayanan-pelayanan yang di berikan PT.ASDP INDONESIA FERRY Cabang Merak

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan agar dapat di peroleh saat penyusunan dan pembahasan karya tulis yang sistematika,terarah pada obyek masalah yang di pilih serta tidak bertentangan satu sama lain,maka penulis memberikan gambaran secara garis besar.Penulis membagi karya tulis yang akan di buat ini menjadi 5 bab yang terdiri dari beberapa sub bagian.Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Dalam bab ini terdiri dari Latar Belakang,Rumusan Masalah,Tujuan dan Kegunaan Penulisan,dan Sistematika Penulisan.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan dijelaskan Tinjauan Pustaka mengenai Teori-Teori yang digunakan penulis dalam Penyusunan Karya Tulis dan Gambaran Umum Divisi Penyeberangan oleh PT.ASDP INDONESIA FERRY Cabang Merak.

BAB 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan dibahas mengenai Metodologi Penelitian Penulis.Dalam hal ini yang akan dibahas adalah Jenis dan Sumber Data dan Metodologi Pengumpulan Data.

BAB 4 Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan pembahasan mengenai tinjauan umum PT.ASDP INDONESIA FERRY Cabang Merak serta membahas tentang dokumen apa saja yang dibutuhkan,pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan akomodasi penumpang,biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan akomodasi,dan bagaimana proses pelayanan akomodasi penumpang.

BAB 5 Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir,dalam bab penutup ini penulis mengemukakan Kesimpulan dan Saran terhadap Penelitian penulisan di Divisi Penyeberangan PT.ASDP INDONESIA FERRY Cabang Merak,yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai langkah untuk peningkatan kualitas perusahaan.