

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan lajunya pembangunan dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat, peranan dunia perhubungan sangat berpengaruh terhadap kehidupan sosial penduduk. Demikian pula bagi kepentingan transportasi pemerintah, yang pada umumnya sangat di dukung dengan adanya kegiatan transportasi laut.

Adapun kegiatan tersebut pihak pemerintah dan staf pehubungan laut bekerja sama dengan pihak pengurus pelabuhan atau syahbandar untuk menyelenggarakan kegiatan transportasi penyebrangan laut, dan juga adanya pelayanan akomodasi di pelabuhan yang sangat mendukung dalam proses kelancaran transportasi arus balik bagi pelayaran dan penyebrangan tol laut antar daerah maupun antar Negara.

Negara kita adalah Negara maritim, dimana lautan merupakan sarana yang sangat penting, terutama untuk transportasi, baik itu barang maupun penumpang menyadari hal tersebut, maka pemerintah cenderung untuk memanfaatkan dan menguasainya demi kemajuan dan kesejahteraan Negara. Dengan adanya sarana transportasi yang memadai dan mencakup setiap daerahnya maka taraf perekonomian daerah atau Negara akan meningkat pula.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Bawean adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pelabuhan juga turut memacu lajunya pertumbuhan perekonomian yang bertujuan untuk menunjang kelancaran penumpang kapal, arus barang, dan bergerak di bidang angkutan sungai, danau dan penyebrangan

Adapun manfaat dari kegiatan penyebrangan tersebut yaitu untuk menunjang perkembangan populasi penduduk yang sangat tinggi serta pentingnya kegiatan penyebrangan dengan menggunakan kapal untuk pelayaran sehingga dituntut dalam melayani pengguna jasa dengan sebaik mungkin. Untuk itulah penulis mempunyai gagasan untuk menyusun laporan studi dengan judul "Prosedur

Pelayanan Tiket dan Akomodasi Penumpang KM. Express Bahari 8E di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Bawean”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Melihat obyek yang di bahas demikian luas serta waktu yang ada untuk mengadakan pengawasan prada sangat terbatas, maka penulis menjaga dan membagi kemampuannya dan berusaha menyusun laporan ini, sehingga pembatasan masalah dapat mengenai sasaran. Adapun batasan ini antara lain

1. Bagaimana Sistem prosedur pelayanan tiket penumpang yang dilaksanakan oleh kantor unit penyelenggara terhadap KM.Express Bahari?
2. Bagaimana system dan prosedur Pelayanan di atas kapal penumpang KM.Express Bahari 8E di Bawean?
3. Hal-hal apa saja yang menghambat pelayanan akomodasi di pelabuhan Bawean dan bagaimana cara untuk mengatasi masalah tersebut ?

### **a. Tujuan penulisan dan Manfaat penulisan**

#### 1) Tujuan Penulisan

Pada saat melaksakan Praktek Darat (Prada), penulis akan membandingkan antara teori-teori yang di peroleh selama perkuliahan, studi kepustakaan dan dokumen dengan keadaan dilapangan kerja yang sebenarnya. Sehingga penulisan ini bertujuan untuk mengetahui sebagai berikut :

- (a) Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan tiket penumpang yang dilakukan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Bawean.
- (b) Untuk mengetahui bagaimana pelayanan akomodasi di atas kapal penumpang selama dalam pelayaran
- (c) Untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Bawean.
- (d) Merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III.

## 2) Manfaat Penulisan

Karya tulis yang akan saya disusun sangat berarti bagi penulis khususnya dan pembaca atau Taruna/Taruni UNIMAR “AMNI” pada umumnya. Adapun kegunaan penulisan ini adalah :

### a) Bagi Dunia Pendidikan

- (1) Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta sebagai gambaran bagi Taruna UNIMAR “AMNI” Semarang.
- (2) Menambah kepustakaan bagi Civitas Akademika UNIMAR “AMNI” Semarang.

### b) Bagi Dunia Praktisi

- (1) Sangat di harapkan menjadi bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan, penanganan dokumen kapal serta pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan laut.
- (2) Menambah wawasan bagi Pembaca tentang operasional pelabuhan.
- (3) Menambah ilmu bagi pembaca.

## 2. Sistematika Penulisan

Agar dapat mendapatkan susunan dan pembahasan yang sistematis, maka penulis memberikan gambaran secara garis besar atas penulisan karya tulis nantinya. Adapun sistematika penulisan yang akan di tuang kan dalam penelitian dalah sebagai berikut :

### Bab 1 : Pendahuluan

#### a. Latar Belakang Masalah

Mengingat Indonesia sebagai Negara maritim yang mempunyai letak geografis yang strategis, maka menjadi peluang yang di manfaatkan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan.

#### b. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah yang timbul pada saat praktek darat di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Bawean antara lain Penanganan Dokumen dan Surat Izin Berlayar.

c. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Untuk mengetahui rumusan masalah yang timbul pada saat praktek darat di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Bawean.

d. Sistematika Penulisan

Pembahasan yang ada dalam Karya Tulis ini banyak mengambil dari kegiatan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Bawean.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

a. Pengertian Prosedur

Procedure (*procedure*) adalah tatacara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya suatu prosedur meliputi bagaimana, bilamana, dan oleh siapa, tugas harus diselesaikan (Marbun. 2011:294).

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala ,masalah yang di tujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah (Freed Luthans. 2011:46),

c. Pengertian Penjualan

Selain memberikan pelayanan kepada penumpang di tempat penjualan (*counter*), perlu diketahui juga akaibat atau hasil dari penjualan.

d. Pengertian Tiket

Tiket adalah suatu perjanjian antara perusahaan pengangkutan dan penumpang berisi beberapa persyaratan, bahwa pemegang tiket dapat memakai jasa angkutan penyebrangan yang mengeluarkannya (Kodhyat dan Ramaini, 2014: 107).

e. Pngertian Surat Persetujuan Berlayar

Surat Persetujuan Berlayar itu adalah Dokumen Negara yang di keluarkan oleh syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar

meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya.

### Bab 3 : Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1. Deskripsi Objek Penelitian

Mendeskripsikan tentang sejarah singkat berdirinya perusahaan atau objek penelitian.

#### 2. Visi dan Misi

Berisi Visi dan Misi perusahaan

#### 3. Struktur Perusahaan

Struktur Organisasi merupakan suatu wadah dimana sekelompok orang melakukan kerjasama mencapai suatu tujuan. Kata “Organisasi” mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan.

#### 4. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Jabatan

Berisi tentang tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan yang telah ditetapkan di KUPP Kelas III Bawean.

#### 5. Alamat Perusahaan

Berisi alamat kantor atau perusahaan

### Bab 4 : Hasil dan Pembahasan

#### 1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data di maksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan nyata. Data-data tersebut diperoleh dengan wawancara, observasi dan kepustakaan. Masing-masing data memiliki kelebihan dan kekurangan sendiri, oleh karena itu lebih baik mengumpulkan data yang berasal tidak hanya dari satu sumber, sehingga dapat saling melengkapi satu sama lain untuk kesempurnaan laporan kerja praktek darat ini.

## 2. Pembahasan

Pada dasarnya setiap armada pelayaran akan menyinggahi suatu pelabuhan, baik itu kapal barang maupun kapal rakyat, dengan tujuan tertentu seperti bongkar muat barang embarkasi/debarkasi penumpang. Sebelum mengadakan kegiatan, suatu kapal terlebih dahulu harus diadakan pemeriksaan oleh pihak atau intuisi yang berwenang dalam memeriksa semua dokumen yang berhubungan dengan keselamatan pelayaran.

## Bab 5 : Kesimpulan dan Saran

### 1. Kesimpulan

#### Pelayanan Penjualan Tiket

Pelayanan Penjualan Tiket untuk calon penumpang dilakukan diloket tiket, dan prosedur pembatalan tiket.

### 2. Saran

Dalam hal ini Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Bawean harus melakukan prosedur penanganan tiket dengan bijaksana dan tegas di pelabuhan Bawean.