

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.

Sebagai negara kepulauan, dimana wilayah laut lebih dominan dari wilayah daratan, maka dalam rangka pembangunan nasional dewasa ini masalah laut dengan segala aspeknya menjadi perhatian pemerintah. Pemerintah dalam hal ini Menteri Perhubungan, antara lain di keluarkannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan bongkar muat barang dari dan ke kapal, yang menunjuk berdirinya suatu perusahaan bongkar muat tersendiri sehingga dapat meningkatkan kelancaran lalu lintas barang di pelabuhan.

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. Berlian Lautan Sejahtera 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.

Zulfaidah Ariany (2018), Kapal ini memiliki *rampdoor* untuk keluar masuknya kendaraan dari kapal ke pelabuhan maupun dari pelabuhan ke kapal. Kapal penyebrangan antar pulau dalam operasinya mengangkut penumpang beserta kendaraannya. Umumnya kendaraan yang diangkut adalah kendaraan milik pribadi penumpang, bus angkutan kota, truk-truk pengangkut barang dan lainlainya. Kapal jenis ini berfungsi sebagai penghubung antar pulau di Indonesia. Untuk keluar masuknya pada kapal ini terdapat pintu *rampdoor* yang dapat dibuka saat bersandar di pelabuhan.

Standart pelayanan minimal merupakan suatu standart yang wajib dilakukan pada kapal yang akan masuk lintas penyebrangan. Hal ini berlaku untuk kapal-kapal baru ataupun yang baru selesai melaksanakan docking tahunan. Pemeriksaan dilakukan bersama-sama dengan Tim Teknis dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Pemeriksaan meliputi aspek pelayanan penumpang sebagaimana telah diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan maupun Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat.

PT. Berlian Lautan Sejahtera adalah perusahaan yang melayani transportasi laut dan penyebrangan feri di Kalimantan dan Nusa Tenggara Timur, PT. Berlian Lautan Sejahtera bekerjasama dengan PT. Timur Mila Utama memberikan solusi ticketing yang memudahkan seluruh mitra dan pelanggan perusahaan. Oleh karena itu untuk mempermudah pelanggan setianya dalam mendapatkan tiket kapal feri PT. Berlian Lautan Sejahtera, PT. Berlian Lautan Sejahtera 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 KENDARAAN DAN PENUMPANG KAPAL DI PT. BERLIAN LAUTAN SEJAHTERA SURABAYA

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti hambatan dalam proses embarkasi, seperti halnya kendala terjadinya truk besar yang mengalami ban meletus ataupun kelebihan muatan yang mengakibatkan keterlambatan pelayaran, untuk memudahkan pembahasan masalah maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja fasilitas dan penunjang pokok yang dimiliki oleh PT. Berlian Lautan Sejahtera Surabaya ?
2. Pihak-pihak apa saja yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan keberangkatan kapal PT. Berlian Lautan Sejahtera Surabaya ?
3. Bagaimana proses pelaksanaan kegiatan keberangkatan kendaraan dan penumpang PT. Berlian Lautan Sejahtera Surabaya ?
4. Kendala apa saja yang terjadi dalam proses Embarkasi keberangkatan kendaraan dan penumpang ?

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. Berlian Lautan Sejahtera Surabaya.

- b. Untuk mengetahui pihak-pihak apa saja yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan keberangkatan kapal PT. Berlian Lautan Sejahtera Surabaya.
- c. Untuk mengetahui jalannya proses pelaksanaan kegiatan keberangkatan kendaraan dan penumpang PT. Berlian Lautan Sejahtera Surabaya.
- d. Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan embarkasi dan mengetahui solusi apa yang perlu dihadapi.

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. Berlian Lautan Sejahtera.
- 2) Dapat mengetahui pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan keberangkatan kapal PT. Berlian Lautan Sejahtera.
- 3) Dapat mengetahui proses pelaksanaan kegiatan keberangkatan kendaraan dan penumpang PT. Berlian Lautan Sejahtera.

b. Bagi Instansi

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai evaluasi atas kegiatan yang dilakukan oleh PT. Berlian Lautan Sejahtera. 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 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 PEMBAHASAN DAN HASIL

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.