

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Ditinjau dari segi geografis negara Indonesia, negara Indonesia berbentuk negara kepulauan. Dengan demikian jalur penghubung antar pulau satu dengan pulau yang lain adalah melalui laut dan udara. Dalam menunjang perekonomian nasional peranan industri angkutan laut sangatlah penting dan tidak tergantikan, yaitu sebagai infrastruktur sarana yaitu alat transportasi. Dengan wilayah Indonesia yang memiliki lebih dari 17.000 pulau dan 60% lebih wilayahnya terdiri dari air, maka untuk menjamin kelancaran distribusi barang (logistik) dan jasa ke seluruh Indonesia menjadi tugas yang tidak mudah, baik untuk pemerintah maupun sektor swasta. Hal ini yang menginspirasi pendiri perusahaan untuk membuat perusahaan pelayaran nasional yang akan membuat publik dalam melancarkan aliran penumpang, barang, dan kendaraan keseluruh wilayah negeri. Perusahaan ini diberi nama “PT.” dengan tujuan utama untuk mendukung Pertumbuhan ekonomi dan mencapai perbaikan kesejahteraan masyarakat.

Sejak awal berdirinya perusahaan ini, PT SADENA MITRA BAHARI telah mempunyai komitmen yang sangat tinggi terhadap perlindungan jiwa, aset, dan lingkungan laut. Karena tanpa itu semua, keberadaan usaha pelayaran ini tidak akan memberikan nilai dan manfaat bagi masyarakat luas. PT SADENA MITRA BAHARI akan terus meningkatkan kualitas armada dan mutu SDM dalam upaya memberikan layanan prima berupa tersedianya kapasitas ruang muat dan ketepatan waktu pelayanan, serta keselamatan, dan keamanan sesuai dengan aturan International Maritime Organization (IMO) yang telah diratifikasi oleh Pemerintah Indonesia, serta layanan kenyamanan dalam pelayaran.

Layanan-layanan tersebut selama ini telah kami berikan jauh diatas Standar yang lebih baik dari pada perusahaan lainnya namun tetap berstandart pada kelas ekonomi dengan menggunakan tarif ekonomi. Agar layanan prima tersebut dapat konsisten maka PT SADENA MITRA BAHARI selalu meningkatkan kualitas armada kapal dan mutu sumber daya manusianya. Kualitas armada kapal dijaga dengan adanya fasilitas perawatan (maintenance facility), Peningkatan kualitas sumber daya manusia dilakukan dengan cara pemberian training secara sistematis dan berkesinambungan agar terbentuk sumber daya manusia yang berkarakter. Demikian gambaran sekilintas tentang perusahaan pelayaran PT SADENA MITRA BAHARI yang telah berupaya untuk meningkatkan layanan secara terus menerus selama beberapa tahun ini dalam melayani Konsumen/Pengguna jasa pelayaran di Indonesia.

Dalam pelayanan penumpang kapal oleh PT. PELAYARAN SADENA MITRA BAHARI juga memberikan pelayanan asuransi jiwa jika suatu saat mengalami kecelakaan, dan berusaha untuk meningkatkan usaha dalam bidang pelayaran dan melayani pengguna jasa dengan dengan sebaik mungkin, Kantor cabang yang di sebut sebagai sub agen di pelabuhan tertentu yang di tunjuk oleh kantor pusat, tugasnya adalah untuk menyelesaikan dan melayani semua keperluan dan kepentingan kapal dan pengangkutan penumpang, barang dan keperluan kapal lainnya selama berada di pelabuhan atau melakukan kegiatan di pelabuhan Penyeberangan Ketapang-Gilimanuk pada Dermaga LCM, Dermaga LCM adalah Dermaga kapal yang menggunakan sistem Landing Craft Machine yaitu sistema penyandaran kapal menggunakan Pendratan Mesin atau tidak mengguakan tali untuk menambat kapal, sebelum kapal sandar dalam jarak kurang lebih antara 1 km dari area Dermaga kapal harus sudah menurunkan ramp door (pintu depan pada kapal ) dan mengurangi laju kecepatan mesin kapal untuk bisa menyandarkan kapal secara sempurna,

Adapun proses pelayanan penumpang kapal pada saat kapal sandar seperti pengecekan tiket penumpang untuk mengetahui idenitas penumpang

jumlah barang dan kendaraan untuk di catat di dalam dokumen *manifest* penumpang , setelah itu penumpang akan di arahkan ke *passenger room* atau ruang penumpang ,dan untuk kendaraan akan di arahkan menuju *car deck* setelah kendaraan berada di dalam *car deck* maka akan di lakukan *lassing* guna keseimbangan dan stabilitas kapal saat pelayaran. Adapun hambatan dan kendala yang mengakibatkan resiko yang fatal seperti cuaca yang mengakibatkan pasang air laut sehingga mengganggu proses pemuatan atau embarkasi penumpang dan kendaraan, hal ini juga dapat mengakibatkan putus nya tali seling pengikat pada kendaraan yang mengakibatkan stabilitas kapal terganggu atau tdk seimbang, dapat mengakibatkan penundaan jadwal keberangkatan kapal sehingga penumpang harus menunggu waktu keberangkatan kapal sehingga mengakibatkan penumpukan kendaraan dan penumpang di pelabuhan penyebrangan ketapang ,kesulitan saat proses embarkasi dan debarkasi pada dermaga LCM saat kapal sandar seperti *ramp door* atau jembatan yang terkena pasang air laut dapat mengakibatkan resiko yang dapat mengakibatkan kecelakaan bahkan mengakibatkan korban jiwa hal itu juga menjadi salah satu perhatian lebih,

Oleh karena itu perusahaan yang berkualitas menunjukkan profesionalias dan loyalitas terhadap pengguna jasa serta kemampuan perusahaan tersebut. Pada perusahaan jasa yang menjadi kunci keberhasilan adalah kepercayaan dan kepuasan pihak pemakai jasa terhadap perusahaan tersebut. kepentingan tentang bagaimana kami memandang industri pelayaran penumpang kendaraan di Indonesia dan bagaimana kami berusaha kami berharap profil perusahaan ini mampu memberikan gambaran yang utuh kepada pemangku memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan guna memperoleh kepercayaan lebih tinggi.

Maka perusahaan pelayaran PT. PELAYARAN SADENA MITRA BAHARI cabang Banyuwangi agen tersebut adalah salah satu agen yang telah menerima penunjukan keagenan kapal dari PT PELAYARAN SADENA MITRA BAHARI Pusat. Yang mana berpusat di Balikpapan untuk melayani keperluan dan kebutuhan kapal – kapal keagenannya selama

di pelabuhan banyuwangi. Dalam hal ini PT. PELAYARAN SADENA MITRA BAHARI melayani jasa angkutan laut mengangkut penumpang, kendaraan dan barang. Dari uraian tersebut di atas penulis mengambil judul: proses pelayanan kapal penumpang dari kedatangan kapal sampai dengan keberangkatan kapal KMP. Samudra utama oleh PT. Sadena mitra bahari di dermaga LCM Ketapang Banyuwangi Jawa Timur

## **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya maka penulis merumuskan permasalahan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana usaha yang dilakukan PT. sadena mitra bahari dalam proses pelayanan pemuatan kendaraan dan penumpang di dermaga LCM ketapang
2. pihak pihak yang terkait dalam proses pelayanan kapal penumpang
3. Apa sajakah hambatan hambatan yang dihadapi dalam kegiatan pelayanan penumpang kapal dan bagaimana solusi mengatasinya

## **1.3 Tujuan Penulisan dan Kegunaan Penulisan**

### **1.3.1 Tujuan Penulisan**

Dalam Pelaksanaan praktek darat, penulis ingin menerapkan teori teori dalam perkuliahan Adapun tujuan dari penulisan ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui usaha apa saja yang dilakukan untuk kepuasan penumpang kapal
- b. untuk mengetahui pihak pihak yang terkait dalam proses pelayanan
- c. Untuk mengetahui kendala dan solusi yang terjadi saat melakukan pelayanan penumpang kapal

### **1.3.2 Kegunaan Penulisan**

Selain mempunyai tujuan penulisan peneliti juga mempunyai kegunaan penulisan adapun kegunaan dari penulisan karya tulis adalah sebagai berikut

#### **a. Bagi Penulis**

- 1).Dapat mengetahui dokumen dokumen dalam pelayanan penumpang kapal

- 2). Dapat memper luas pengetahuan tentang seluk-beluk mengenai kapal penumpang
  - 3). Agar mengetahui bagaimana cara pelayanan penumpang kapal di dermaga khusus Seperti pada dermaga LCM pelabuhan penyebrangan Ketapang-Gilimanuk.
  - 4). Mengetahui secara jelas tentang pelayanan penumpang kapal yang tepat sesuai dengan standart opsional prosedur
- b. Bagi Perusahaan
- 1). Agar dapat memberikan saran kepada perusahaan PT PELAYARAN SADENA MITRA BAHARI dalam pengembangan kemajuan suatu Daerah.
  - 2). Sebagai saran dan kritik dalam pengembangan Perusahaan dan pacuan meningkatnya kualitas pelayanan keagenan bagi perusahaan dan konsumen setelah dikenal masyarakat.
- c. Bagi pembaca
- memagikan ilmu pengetahuan dan informasi bagi pembaca mengenai proses pelayanan kapal penumpang terutama tentang kapal penyerangan
- d. Bagi UNIMART ‘AMNI’ Semarang
- 1). Menjadi refrensi bagi Taruna/taruni di UNIMART “AMNI”.
  - 2). Memberikan inspirasi dan motivasi kedepan bagi diri sendiri dan orang lain
  - 3). Memberikan informasi kepada pembacanya di UNIMART “AMNI”

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan merupakan gambaran banyak pembahasan yang ada Dalam Karya Tulis dalam hal ini, sistematika penulisannya terdiri dari lima (5)BAB Pembahasan adalah sebagai berikut:

BAB 1 :PENDAHULUAN Dalam bab ini terdiri dari latar belakan masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan , kegunaan

penulisan , dan sistematika penulisan.

BAB 2 :TINJAUAN PUSTAKA Berisi teori teori yang digunaka dalam penyusunan karya tulis. Baik teori yang berasal dari buku buku atau refrensi dari internet tinjauan pustaka ,media cetak dan metode *interview*

BAB 3 :METODE PENGUMPULAN DATADalam karya tulis ini metode pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penyusunan karya tulis ini

BAB 4 :PEMBAHASAN DAN HASIL hasil sebuah karya tulis ilmiah merupakan titik puncak atau final hal ini dikarenakan pada bagian ini seluruh rumusan masakah maupun tujuan penulisan telah terjawab dengan menngunakan tinjauan pustaka yang telah diulas di BAB 2, Berisi gambaran umum obyek dan hasil dalam observasi dan Peengamatan.

BAB 5 :Penutup berisi Kesimpulan san Saran.

Daftar Pustaka

Lampiran