

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENUMPANG DALAM
KEGIATAN EMBARKASI DEBARKASI SESUAI
STANDART (S.O.P) OLEH PT. DHARMA LAUTAN
UTAMA CABANG BANYUWANGI**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

INDRA SETIA WIRATAMA

NIT : 0719016108

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENUMPANG DALAM
KEGIATAN EMBARKASI DEBARKASI SESUAI
STANDART (S.O.P) OLEH PT. DHARMA LAUTAN
UTAMA CABANG BANYUWANGI**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

INDRA SETIA WIRATAMA
NIT : 0719016108

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : INDRA SETIA WIRATAMA

Nomor Induk Taruna : 07.19.016.1.08

Program Studi : DIV Transportasi Reguler

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul :

**EFEKTIVITAS PELAYAN PENUMPANG DALAM KEGIATAN
EMBARKASI DEBARKASI SESUAI STANDART (S.O.P) OLEH PT.
DHARMA LAUTAN UTAMA CABANG. BANYUWANGI**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam skripsi tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 02 Oktober 2022



INDRA SETIA WIRATAMA

NIT. 07191016108

**PERSETUJUAN SEMINAR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PENUMPANG DALAM
KEGIATAN EMBARKASI DEBARKASI SESUAI
STANDART (S.O.P) OLEH PT. DHARMA LAUTAN
UTAMA CABANG. BANYUWANGI**

Nama : **INDRA SETIA WIRATAMA**

NIT : **0719016108**

Program Studi : **DIV TRANSPORTASI LAUT**

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

SURABAYA, 30 Januari 2023

Menyetujui,

Pembimbing I



Muhammad Dahri, S.Hum, M.H
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP: 19610115198311 1 001

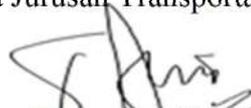
Pembimbing II



Dwi Yanti Margosedyowati, S.Kom,
M.Sc
Penata Tk. I (III/d)
NIP: 19860616 200812 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Transportasi Laut



Faris Novandi, S.Si.T., M.Sc
Penata Tk.I (III/d)
NIP 198411182008121003

PENGESAHAN
KARYA ILMIAH TERAPAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN PENUMPANG DALAM
KEGIATAN EMBARKASI DEBARKASI SESUAI
STANDART (S.O.P) OLEH PT. DHARMA LAUTAN
UTAMA CABANG BANYUWANGI

Disusun dan Diajukan Oleh:
INDRA SETIA WIRATAMA
NIT. 07.19.016.1.08
Sarjana Terapan Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Karya Ilmiah Terapan
Politeknik Pelayaran Surabaya
Pada tanggal, 11 Juli 2023

Menyetujui,

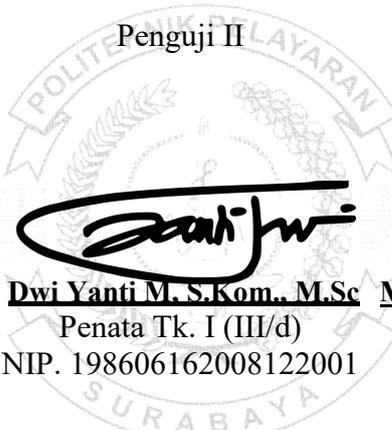
Penguji I

Penguji II

Penguji III



Romanda Annas Amrullah, S.ST, MM
Penata (III/c)
NIP. 198406232010121005



Dwi Yanti M. S. Kom., M.Sc
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198606162008122001



Muhammad Dahri, S.H., M.Hum
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196101151983111001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si.T, M.Sc
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19841118 200812 1 003

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan ini dimana merupakan suatu kewajiban setiap taruna dan taruni Politeknik Pelayaran Surabaya sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (D-IV) jurusan/Program Studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.

Penyusunan karya ilmiah terapan ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama praktek darat di perusahaan pelayaran. Serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur- literatur yang berhubungan dengan judul karya ilmiah terapan yang penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah dengan judul:

**“EFEKTIVITAS PELAYANAN PENUMPANG DALAM KEGIATAN
EMBARKASI DEBARKASI SESUAI STANDART (S.O.P) OLEH PT.
DHARMA LAUTAN UTAMA CABANG. BANYUWANGI”**

Dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah terapan ini penulis mengalami banyak kesulitan dan hambatan, tetapi berkat bantuan dan dorongan dari para pembimbing penulisan karya ilmiah terapan ini dapat terselesaikan. Untuk itu tanpa mengurangi rasa hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Allah SWT karena atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan ini dengan baik dan tepat waktu.

2. Bapak Heru Widada, M.M selaku direktur Politeknik Pelayaran Surabaya beserta jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
3. Bapak Faris Novandi S.Si.T.,M.Sc selaku Ketua jurusan Transportasi Laut yang telah memberikan dukungan dan motivasi yang sangat besar bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
4. Bapak Muhammad Dahri, S.Hum,M.H, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan dukungan ,semangat serta bimbingan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
5. Ibu Dwi Yanti Margosetiyowati, S.Kom, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan semangat serta bimbingan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
6. Seluruh Civitas Akademik ,Staff dan Dosen Pengajar Jurusan Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
7. Kepada keluarga saya, terutama yang sangat saya sayangi dan saya kagumi Ibunda Tercinta Anik Winarni serta ayahanda Purwanto, yang menjadi motivator dan tauladan yang baik bagi penulis..
8. Seluruh Direksi dan Karyawan PT. Dharma Lautan Utama, terimakasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis saat melakukan praktik darat/prada.
9. Teman-teman Taruna dan Taruni TL Reguler, rekan-rekan Angkatan 10, Kasta BPS 10, terima kasih untuk cerita indah nya (jazakumullahu khayr).
10. sahabat terbaik Farhan Ari Candra yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan dukungan kepada penulis.

11. Teman Hidup penulis Chicha Annissa yang selalu menjadi pendengar baik dan memberikan semangat penulis dalam pengerjaan Karya Ilmiah Terapan ini.
12. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Pelayaran Surabaya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan Karya Ilmiah Terapan ini.

Surabaya, 02 Oktober 2022



INDRA SETIA WIRATAMA

NIT. 07191016108

ABSTRAK

INDRA SETIA WIRATAMA, efektivitas pelayanan penumpang dalam kegiatan embarkasi debarkasi sesuai standart (S.O.P) oleh PT. DHARMA LAUTAN UTAMA cabang Banyuwangi. Dibimbing oleh Bapak Muhammad Dahri, S.Hum, M.H dan Ibu Dwi Yanti Margosetiyowati, S.Kom, M.Sc

Salah satu komponen sistem transportasi nasional, transportasi laut memainkan peran penting dan strategis dalam transportasi penumpang, barang, dan jasa baik dalam dan luar negeri. Salah satu subsistem transportasi laut adalah pelabuhan laut, yang merupakan titik atau mode di mana pergerakan barang dan penumpang melalui moda laut dimulai, diakhiri, atau transit. PT. Dharma Lautan Utama merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang kapal penumpang dan kendaraan yang dimodifikasi menjadi *Roll on-Roll off* (Ro-Ro) atau Ferry. Tujuan penulisan ini adalah untuk memberikan gambaran secara langsung bagaimana sistem dan prosedur PT. Dharma Lautan Utama Cabang Ketapang dalam kegiatan efektivitas pelayanan penumpang dalam kegiatan embarkasi debarkasi yang kegiatannya beroperasi sepanjang waktu, serta untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang timbul dalam Sistem dan Prosedur pelayanan terhadap Penumpang dan Kendaraan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengumpulan data oleh penulis saat melakukan praktek darat (Prada) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi atau studi literatur. Hasil Pembahasan diperoleh bahwa dalam kegiatan pelayaran perusahaan memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan layanan pelayaran yang efisien dan menyeluruh, terdapat kendala- kendala seperti cuaca buruk, truk odol yang mempengaruhi keterlambatan kapal. Sehingga dalam kegiatan embarkasi debarkasi pelayaran perlu dilakukan upaya untuk mencegah kendala yang ada.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Kendala

ABSTRACT

INDRA SETIA WIRATAMA, *the effectiveness of passenger services in embarkation and debarkation activities according to standards (S.O.P) by PT. DHARMA LAUTAN UTAMA Banyuwangi branch. Supervised by Mr. Muhammad Dahri, S.Hum, M.H and Mrs. Dwi Yanti Margosetiyowati, S.Kom, M.Sc*

One of the components of the national transportation system, sea transportation plays an important and strategic role in the transportation of passengers, goods and services both domestically and internationally. One of the marine transportation subsystems is the seaport, which is the point or mode where the movement of goods and passengers by sea begins, ends, or transits. PT. Dharma Lautan Utama is a shipping company engaged in passenger ships and vehicles modified to Roll on-Roll off (Ro-Ro) or Ferry. The purpose of this writing is to provide a direct description of how the systems and procedures of PT. Dharma Lautan Utama Ketapang Branch in the effectiveness of passenger services in embarkation and debarkation activities whose activities operate around the clock, as well as to find out what obstacles arise in the Systems and Procedures for servicing Passengers and Vehicles. This research was conducted based on data collection by the author while doing land practice (Prada) using qualitative research methods, namely interviews, observation, and documentation or literature studies. The results of the discussion show that in shipping activities the company has a strong commitment to providing efficient and comprehensive shipping services, there are obstacles such as bad weather, toothpaste trucks that affect ship delays. So that in shipping embarkation and debarkation activities it is necessary to make efforts to prevent existing obstacles.

Keywords: Effectiveness, Service, Constraints

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	5
B. Landasan Teori.....	7
1. Definisi Efektivitas	7
2. Definisi Pelayanan	8
3. Definisi Penumpang.....	8
4. Definisi Perusahaan Pelayaran.....	8
5. Definisi Kepelabuhanan.....	9
6. Kegiatan Pelayanan Penumpang dan Kendaraan.....	10
7. Definisi Standar Operasional Prosedur.....	10
C. Kerangka Penelitian	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Jenis Penelitian.....	15

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	16
C. Jenis Dan Sumber Data	17
D. Teknik Pengumpulan Data.....	17
E. Teknik Analisis Data.....	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	21
A. Gambaran Umum Objek Pengamatan.....	21
1. Sejarah Singkat PT. Dharma Lautan Utama Cab. Banyuwangi.....	21
2. Struktur Organisasi PT. Dharma Lautan Utama Cab. Banyuwangi.....	25
B. Hasil Penelitian	35
1. Daftar Kapal PT. Dharma Lautan Utama Cab. Banyuwangi	35
2. Daftar Jenis Golongan Tiket Kendaraan dan Penumpang.....	35
3. Profil Responden	37
C. Penyajian Data	43
1. Pelayanan Kedatangan Kapal	43
2. Alur Pelayanan Penumpang Dan Kendaraan	45
3. Layanan Jasa.....	46
4. Pelayanan Penumpang dan Kendaraan Saat Embarkasi Debarkasi	60
D. Efektivitas Pelayanan Penumpang Dalam Kegiatan Embarkasi Debarkasi	74
E. Hambatan Kegiatan Pelayanan Terhadap Penumpang Dan Kendaraan	75
BAB V PENUTUP.....	77
A. KESIMPULAN.....	77
B. SARAN	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya.....	5
Table 4.1 Daftar Kapal PT. Dharma Lautan Utama.....	35
Table 4.2 Daftar Golongan Tiket Kendaraan dan Penumpang	35
Table 4.3 Daftar Responden Penelitian.....	37
Table 4.4 Tabel Wawancara Responden I	38
Table 4.5 Tabel Wawancara Responden II	40
Table 4.6 Tabel Wawancara Responden III.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	13
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	21
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Dharma Lautan Utama Cab. Banyuwangi.....	25
Gambar 4.3 Alur Penanganan Kedatangan Kapal.....	43
Gambar 4.4 alur pelayanan keberangkatan penumpang dan kendaraan	46
Gambar 4.5 Jadwal Operasi Kapal.....	47
Gambar 4.6 Hiburan di Kapal	49
Gambar 4.7 Layanan Embarkasi Debarkasi di Kapal	54
Gambar 4.8 Layanan Fasilitas.....	55
Gambar 4.9 Sekoci Penyelamat	57
Gambar 4.10 Keamanan CCTV di Kapal	58
Gambar 4.11 Petugas Kebersihan	59
Gambar 4.12 KMP Dharma Ferry I	61
Gambar 4.13 KMP Dharma Rucitra	62
Gambar 4.14 KMP Potre Koneng.....	63
Gambar 4.16 Pemeriksaan Tiket.....	66
Gambar 4.17 Membuka Ramp Door.....	67
Gambar 4.18 Kendaraan Menunggu Permuatan	69
Gambar 4.19 Formasi Permuatan.....	70
Gambar 4.20 Pelashingan Ban.....	71
Gambar 4.21 Pengurusan Clearance	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu komponen sistem transportasi nasional, transportasi laut memainkan peran penting dan strategis dalam transportasi penumpang, barang, dan jasa baik dalam dan luar negeri. Salah satu subsistem transportasi laut adalah pelabuhan laut, yang merupakan titik atau mode di mana pergerakan barang dan penumpang melalui moda laut dimulai, diakhiri, atau transit. Pelabuhan laut juga memainkan peran penting dalam mewujudkan sistem transportasi laut yang efisien. Kinerja pelabuhan laut yang menghubungkan jaringan transportasi darat dan laut sangat penting untuk mencapai sistem yang efektif dan efisien. Kinerja optimal pelabuhan hanya dapat dicapai dengan fasilitas yang memadai dan sumber daya manusia yang profesional yang memberikan layanan yang baik.

Salah satu perusahaan armada pelayaran yaitu PT. Dharma Lautan Utama merupakan perusahaan pelayaran yang mengelola sebagian besar kapal penumpang dan kendaraan yang mengangkut orang antar pulau di seluruh Indonesia. Meskipun banyak penerbangan murah, PT. Dharma Lautan Utama masih menjadi pilihan utama bagi orang-orang dari golongan ekonomi menengah kebawah, terutama selama musim mudik seperti lebaran, natal, dan tahun baru. PT. Dharma Lautan Utama merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang kapal penumpang dan kendaraan yang dimodifikasi menjadi *Roll on-Roll off* (Ro-Ro) atau Ferry.

Meskipun prosedur seharusnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedu (SOP), masih banyak kesalahan yang terjadi di lapangan. Salah satu masalah yang sering terjadi di pelabuhan penyeberangan setiap tahun adalah kemacetan selama hari libur atau karena cuaca yang buruk. Dalam situasi seperti ini, pelayanan bongkar muat kendaraan dan penumpang menjadi lebih buruk, sehingga tugas, peran, dan hubungan antara organisasi pemerintah dan swasta menjadi terganggu.. Berdasarkan uraian diatas maka penulis membuat judul **“EFEKTIVITAS PELAYAN PENUMPANG DALAM KEGIATAN EMBARKASI DEBARKASI SESUAI STANDART (S.O.P) OLEH PT. DHARMA LAUTAN UTAMA CABANG. BANYUWANGI”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan maka pokok permasalahan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan penumpang dalam kegiatan embarkasi debarkasi sesuai standart (S.O.P) oleh PT. Dharma Lautan Utama di Pelabuhan Penyebrangan Ketapang Banyuwangi?
2. Apa saja hambatan-hambatan atau kendala yang timbul pada saat kegiatan pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan?

C. Batasan Masalah

Sesuai dengan judul yang dipilih dimana ruang lingkup dan mengingat cukup luasnya masalah ini, maka penulis tidak membahas keseluruhan tetapi hanya membahas mengenai kegiatan efektivitas pelayanan penumpang dalam kegiatan embarkasi debarkasi oleh PT. Dharma Lautan di Pelabuhan Penyebrangan Ketapang Banyuwangi.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan karya ilmiah ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan gambaran secara langsung bagaimana sistem dan prosedur PT. Dharma Lautan Utama Cabang Ketapang dalam kegiatan efektivitas pelayanan penumpang dalam kegiatan embarkasi debarkasi yang kegiatannya beroperasi sepanjang waktu.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang timbul dalam Sistem dan Prosedur pelayanan terhadap Penumpang dan Kendaraan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

- a. Manfaat teoritis :

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kepustakaan bagi pembaca dan penambah pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan informasi dalam bidang Transportasi laut dalam Proses Pelayanan Terhadap Penumpang dan Kendaraan di PT. Dharma Lautan Utama.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan perbaikan dan koreksi bagi perusahaan untuk menjadi bahan masukan dan kebijakan guna meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang dan Kendaraan yang lebih efektif dan efisien.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

NO	JUDUL JURNAL	PENULIS	KESIMPULAN	PERBEDAAN PENELITIAN
1.	Efektivitas Pelayanan Penumpang dan Kendaraan Sesuai Standar Operasional Prosedur (S.O.P) Oleh PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit	Dea,Ayu Ariandini (2019)	Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa mengenai prosedur pelayanan penumpang dan kendaraan oleh PT Dharma Lautan Utama, menunjukkan bahwa peran perusahaan jasa feri sangat penting untuk menangani jasa penumpang dan kendaraan.	Pada penelitian sebelumnya lebih membahas mengenai Efektivitas prosedur pelayanan penumpang dan kendaraan, Sesuai Standar Operasional Prosedur (S.O.P) sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan berisi tentang efektivitas pelayanan penumpang dalam kegiatan debarkasi embarkasi sesuai standart (S.O.P)

2.	Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017	Wance, M. (2018)	Dari hasil observasi, studi pustaka, wawancara, dokumentasi, dan analisa dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pegawai P.T ASDP Ferry Bastiong Ternate pada Tahun 2017 masih belum memadai. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya peningkatan aparatur tenaga teknis lapangan dalam memberikan pemahaman tentang model efektif pelayan yang akuntabilitas dan cepat dalam merespon permasalahan yang terjadi pada pelabuhan P.T ASDP Bastion Ternate. kotaTernate	Pada penelitian sebelumnya membahas mengenai Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T ASDP Pelabuhan Bastiong Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan yaitu mengenai Efektivitas pelayanan penumpang dalam kegiatan debarkasi embarkasi
----	---	------------------	---	--

<http://repository.unimar-amni.ac.id/823/>

<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/gov/article/view/1141>

B. Landasan Teori

1. Definisi Efektivitas

Menurut Sondang dalam Othenk (2008:4) Efektivitas merupakan penggunaan sumber daya, fasilitas, dan infrastruktur dalam jumlah yang telah ditentukan dengan sengaja sebelumnya untuk menciptakan sejumlah barang atau layanan dari suatu kegiatan. Efektivitas mencerminkan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan yang ditetapkan, ini menunjukkan tingkat efektivitas yang lebih tinggi.

Efektivitas merujuk pada upaya untuk mencapai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini terkait erat dengan hubungan antara harapan hasil dan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat dievaluasi dari berbagai perspektif dan dinilai menggunakan berbagai metode. Selain itu, efektivitas juga memiliki hubungan yang erat dengan efisiensi. Dalam konteks ini, penting bagi petugas lapangan untuk memahami ketaatan hukum. Menurut Soerjono Soekanto, yang dikutip dalam buku Achmad Ali, ada empat aspek kesadaran hukum yang penting, yaitu:

- a. Pengetahuan tentang hukum: Memiliki pemahaman yang baik tentang hukum dan peraturan yang berlaku.
- b. Pengetahuan tentang isi hukum: Memahami isi dari hukum dan peraturan yang ada.
- c. Sikap hukum: Memiliki sikap yang sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip hukum.

- d. Pola perilaku hukum: Memperlihatkan perilaku yang sesuai dengan norma-norma hukum.

2. Definisi Pelayanan

Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), Pelayanan adalah proses menyajikan produk atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku di tempat di mana produk tersebut tersedia, dan penyampaian pelayanan tersebut setidaknya memenuhi harapan dan keinginan konsumen.

Menurut Afandi (2018:43) Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas.

3. Definisi Penumpang

Penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut didalam alat transportasi ataupun alat pengangkut lainnya atas dasar persetujuan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut. (Danadjati,1995)

4. Definisi Perusahaan Pelayaran

Perusahaan pelayaran adalah perusahaan yang mengoperasikan kapal-kapalnya, baik dimiliki oleh badan usaha negara maupun swasta. Perusahaan dapat berbentuk perusahaan negara persero, Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Comanditer (CV), dan berbagai bentuk lainnya. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa yang menyediakan ruang kapal laut untuk mengangkut muatan penumpang (orang) dan barang dagangan dari

pelabuhan asal (muat) ke pelabuhan tujuan (bongkar), baik dalam negeri maupun luar negeri, (Suwarno, 2009:102)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan lingkungan maritime.

5. Definisi Kepelabuhanan

Menurut UU No 17 tahun 2008 tentang pelayaran Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

Menurut (Amrullah,R.A,2020) Pelabuhan merupakan objek vital suatu negara yang terdiri dari daratan dan perairan, di mana di dalamnya terdapat pelayanan jasa, bisnis, dan fasilitas perdagangan barang. Pelabuhan juga menjadi tempat naik turunnya penumpang transportasi laut antarpulau dan antarnegara. Bagi negara kepulauan seperti Indonesia, pelabuhan tak pelak menjadi salah satu pendorong utama kemajuan perekonomian bangsa. Berawal dari fajar peradaban manusia, pelabuhan sudah menjadi bagian penting perekonomian manusia sejak zaman dahulu kala. Dan memasuki milenium baru pada era globalisasi, pelabuhan makin berkembang dengan memanfaatkan teknologi modern. Namun intinya jelas.

manusia tak akan mungkin hidup dan berkembang tanpa adanya Pelabuhan.

6. Kegiatan Pelayanan Penumpang dan Kendaraan

1. Kegiatan Pelayanan Terhadap Penumpang

Kegiatan Pelayanan terhadap penumpang Dalam melayani penumpang perusahaan pelayaran melakukan pelayanan bagi penumpang kapal yang akan turun atau debarkasi dan calon penumpang yang akan naik kapal atau embarkasi.

(1) Debarkasi penumpang

Debarkasi penumpang adalah kegiatan pelayanan terhadap penumpang yang akan turun dari angkutan atau kapal.

(2) Embarkasi penumpang

Embarkasi penumpang adalah kegiatan pelayanan terhadap penumpang yang akan menaiki angkutan atau kapal.

2. Kegiatan Pelayanan Terhadap Kendaraan

Kegiatan yang dilakukan pada saat kendaraan di dermaga yaitu terdiri dari pembongkaran kendaraan dari kapal dan pemuataan kendaraan ke kapal.

7. Definisi Standar Operasional Prosedur

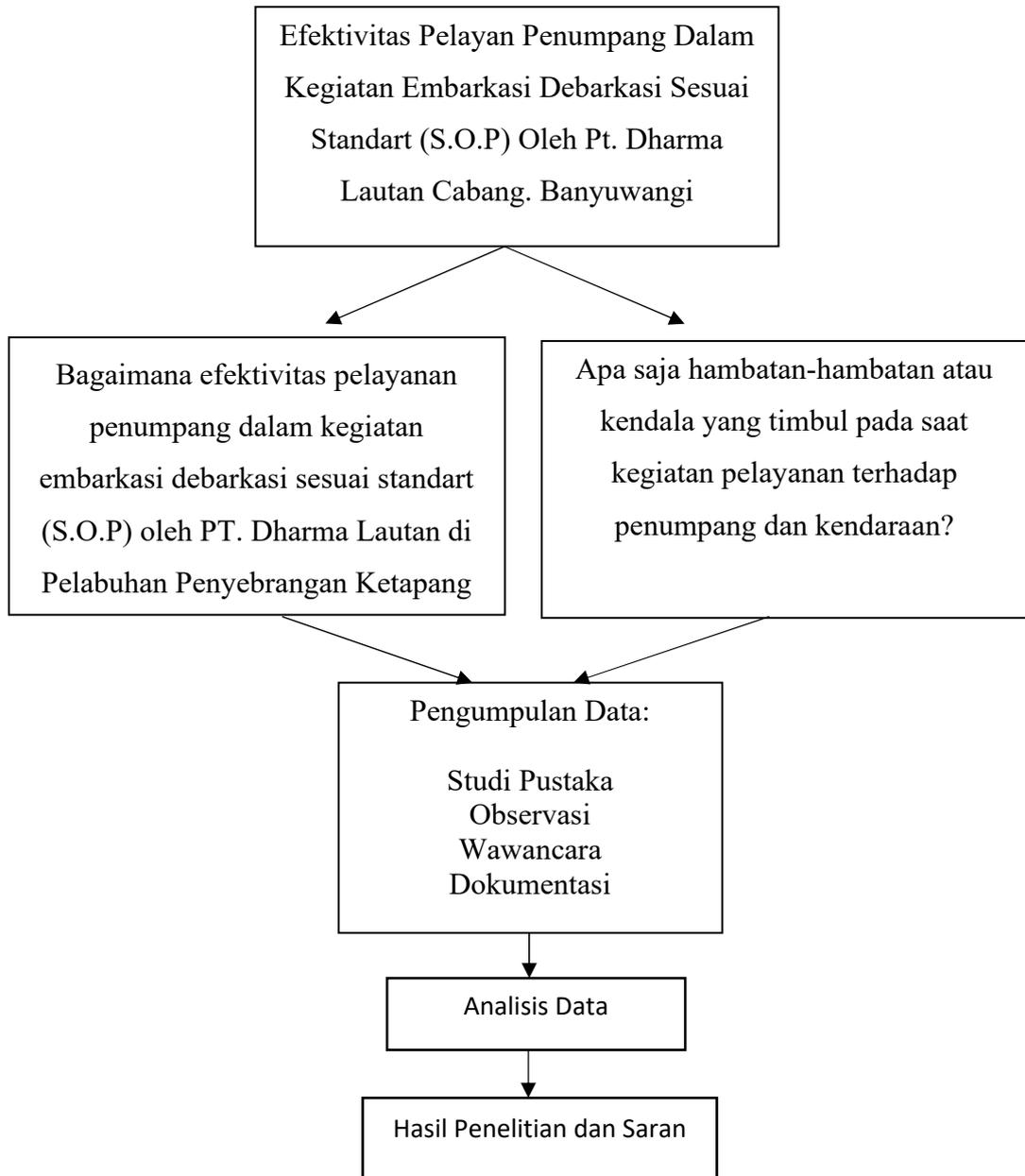
Standar Operasional Prosedur (SOP), juga dikenal sebagai pedoman operasional, adalah sebuah petunjuk bagi pelaksana kerja atau petugas agar dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif. SOP bertujuan untuk mempermudah kegiatan agar mencapai tujuan yang diinginkan dengan hasil

yang sesuai. SOP ini berfungsi sebagai panduan untuk mencapai hasil kerja yang diharapkan serta menjelaskan proses kerja yang harus dilakukan. SOP dibuat dan didokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci dan sistematis. Proses kerja tersebut haruslah mudah dipahami dan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten oleh pelaku. Implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi dalam hasil kerja, produk yang dihasilkan, dan proses pelayanan dengan memperhatikan kemudahan, pelayanan, dan pengaturan yang seimbang.

- a. SOP merupakan serangkaian instruksi terperinci dan tertulis yang harus diikuti untuk mencapai konsistensi dalam melakukan suatu pekerjaan khusus, dengan mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai.
- b. SOP adalah kumpulan instruksi tertulis yang ditetapkan dan terdokumentasi mengenai berbagai proses administrasi perusahaan, yang menjelaskan bagaimana, kapan, di mana, dan oleh siapa tindakan tersebut harus dilakukan. SOP mencakup dokumentasi kegiatan yang dilakukan secara berulang dalam sebuah organisasi.

- c. SOP adalah panduan rinci yang menjelaskan bagaimana proses tertentu harus dilaksanakan.
- d. SOP adalah serangkaian instruksi yang digunakan untuk memecahkan masalah tertentu.
- e. SOP adalah panduan jelas yang menjelaskan harapan dan persyaratan dari semua pihak yang terlibat dalam menjalankan kegiatan sehari-hari.
- f. SOP merupakan standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan mengarahkan kelompok dalam mencapai tujuan organisasi.
- g. SOP adalah prosedur atau langkah-langkah baku yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Proses penyusunan dan implementasi SOP melibatkan partisipasi dari semua pihak terkait, karena mereka memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kondisi lapangan dan akan langsung terpengaruh oleh penerapan SOP tersebut. SOP yang dibuat juga harus disesuaikan dengan konteks di mana SOP tersebut akan diterapkan, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

C. Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan penelitian diatas, Efektivitas Pelayan Penumpang Dalam Kegiatan Embarkasi Debarkasi Sesuai Standart (S.O.P) merupakan proses yang penting bagi perusahaan armada pelayaran. Adanya hambatan-hambatan atau kendala yang timbul pada saat kegiatan pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan dapat merugikan perusahaan sehingga perlu dilakukan analisis untuk meminimalisir resiko. Untuk mempermudah pembahasan mengenai Efektivitas Pelayan Penumpang Dalam Kegiatan Embarkasi Debarkasi Sesuai Standart (S.O.P) Oleh PT. Dharma Lautan Cabang. Banyuwangi, maka perlu diperhatikan data-data pada proses pelaksanaan Pelayan Penumpang Dalam Kegiatan Embarkasi Debarkasi untuk dapat diambil kesimpulannya guna memperlancar semua kegiatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Andra Tersiana (2018:2) Penelitian adalah suatu kegiatan investigasi terhadap fakta-fakta tertentu yang dilakukan secara objektif, cermat, terencana, dan sistematis terhadap fenomena-fenomena tertentu. Tujuannya adalah untuk menemukan fakta, teori baru, hipotesis, dan mencari kebenaran melalui langkah-langkah tertentu. Penelitian dilakukan dengan maksud menemukan jawaban ilmiah terkait suatu masalah yang sedang diteliti.

Menurut Sukardi (2013:157) Metode deskriptif adalah suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian secara akurat sesuai dengan keadaannya yang sebenarnya. Metode ini berfokus pada penjelasan sistematis tentang fakta dan karakteristik objek yang sedang diteliti.

Menurut Dr. Mamik (2015:3) Penelitian kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk memperoleh pemahaman tentang realitas sosial. Pendekatan ini melibatkan pengamatan dunia sebagaimana adanya, bukan sebagaimana seharusnya. Oleh karena itu, seorang peneliti kualitatif perlu memiliki sifat pemikiran terbuka (*open-minded*) untuk dapat menggali pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, metode penelitian yang digunakan penulis dalam karya ilmiah terapan ini adalah deskriptif kualitatif. Alasan penulis memilih penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian tersebut merupakan jenis penelitian yang sesuai dengan penelitian penulis yang bersifat deskriptif, wawancara, dokumentasi seperti foto, video, catatan lapangan, dan lain-lain. Serta sesuai dengan tujuan penelitian yang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat praktis.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di PT. Dharma Lautan Utama Cabang. Banyuwangi, pada saat melaksanakan prada pada semester V dan VI. Berikut data dari tempat penelitian :

Nama Perusahaan : PT. Dharma Lautan Utama
Alamat :Jl. Gatot Subroto No.1 Ketapang, Kec. Kalipuro,
Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68455
Telp : (0333) 426 820
Fax : (0333) 426 820

2. Waktu Penelitian Penulis melaksanakan penelitian di PT. Dharma Lautan Utama Cabang. Banyuwangi selama melaksanakan praktek darat pada 15 januari 2022 sampai dengan 14 Juni 2022.

C. Jenis Dan Sumber Data

Sehubungan dengan penelitian ini, jenis dan sumber data yang dibutuhkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer merupakan data yang didapat secara langsung dari sumber dan hasil dari pengamatan secara langsung dengan cara *survey*, mengamati, mengukur, dan wawancara terhadap orang-orang yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan penumpang dalam kegiatan embarkasi debarkasi di PT. Dharma Lautan Utama Cabang. Banyuwangi.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kepustakaan seperti literatur, bahan kuliah, data dari internet, buku-buku dan data dari perusahaan serta hal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Data sekunder biasanya berupa data dokumentasi dan arsip resmi. Hal ini diperlukan sebagai pedoman ketentuan teoritis dan ketentuan formal.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode di bawah ini untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan penulis dengan melakukan komunikasi tanya jawab secara langsung terhadap narasumber atau pihak-pihak yang berhubungan dan terkait dengan permasalahan tersebut. Data ini akan digunakan oleh penulis

dalam membahas permasalahan yang terjadi sehingga penulis harus melakukan wawancara secara langsung dengan staff operasional. Dalam hal ini data yang diperoleh lebih praktis dan obyektif karena pada dasarnya proses pelayanan penumpang dalam kegiatan embarkasi debarkasi di PT. Dharma Lautan Utama Cabang. Banyuwangi. Tidak dijabarkan secara terperinci dalam sistem atau buku manual. Sehingga narasumber memberikan jawaban berdasarkan pengalaman-pengalaman selama di kantor.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2013:27), metode pengumpulan data melalui observasi adalah metode penelitian lapangan yang dilakukan dengan mengadakan peninjauan langsung pada pelabuhan atau tempat *crew change* lainnya seperti bandara yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia serta fenomena alam, proses kerja, dan menggunakan responden kecil.

Pada pengumpulan data ini, penulis mengadakan observasi atau pengamatan secara langsung pada proses pelayanan penumpang dalam kegiatan embarkasi debarkasi di PT. Dharma Lautan Utama Cabang. Banyuwangi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen berbentuk tulisan atau gambar, sedangkan dokumen berbentuk tulisan

misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Manfaat metode dokumentasi adalah mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan observasi, tanya jawab dengan wawancara, serta studi kepustakaan.

E. Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, dimana tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Berdasarkan data tersebut, proses analisa penelitian ini dilakukan mulai dari membaca, mempelajari, dan menelaah data dengan menggunakan langkah-langkah berikut ini :

1. Pengumpulan Data (*Collecting Data*)

Pengumpulan data adalah proses aktifitas mencari dan menghimpun informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian, tempat peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian, strategi pengumpulan data yang sesuai ditentukan untuk memperdalam pemahaman terhadap data yang akan dikumpulkan pada tahap berikutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses analisis yang bertujuan untuk mengasah, mengelompokkan, mengarahkan, menghapus yang tidak relevan, dan mengorganisir data secara sistematis agar dapat diperoleh

kesimpulan akhir yang dapat diverifikasi.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan pengelompokan data-data yang telah direduksi sehingga dapat digambarkan secara utuh sehingga memudahkan pemaknaan pada bagian pokok data. Penyajian data pada penelitian deskriptif kualitatif dapat dilakukan melalui uraian singkat, bagan, tabel, *flowchart*, hingga hubungan antar kategori.