

KARYA ILMIAH TERAPAN
ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG DAN
KENDARAAN SESUAI DENGAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PT. DHARMA
LAUTAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Pendidikan Diploma IV

ILMA PUTERI SUSANTA
NIT 07.19.035.2.12

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023

KARYA ILMIAH TERAPAN
ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG DAN
KENDARAAN SESUAI DENGAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PT. DHARMA
LAUTAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Pendidikan Diploma IV

ILMA PUTERI SUSANTA
NIT 07.19.035.2.12

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilma Puteri Susanta

Nomor Induk Taruna : 07.19.035.2.12

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah Terapan (KIT) yang saya tulis dengan judul:

ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG DAN KENDARAAN SESUAI DENGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PT. DHARMA LAUTAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam Karya Ilmiah Terapan tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri.

Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 02 Agustus 2023

Ilma Puteri Susanta

**PERSETUJUAN SEMINAR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG DAN
KENDARAAN SESUAI DENGAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PT.
DHARMA LAUTAN UTAMA TANJUNG
PERAK SURABAYA

Nama Taruna : Ilma Puteri Susanta

Nomor Induk Taruna : 07.19.035.2.12

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut Pola Pembibitan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan.

Surabaya, 02 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dr. Ardhiana Puspitacandri, S.Psi., M. Psi
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198006192015032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.

Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198411182008121003

**PEGESAHAN SEMINAR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**“ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG DAN KENDARAAN SESUAI
DENGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PT. DHARMA
LAUTAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA”**

Disusun dan Diajukan Oleh:

ILMA PUTERI SUSANTA

NIT 07.19.035.2.12

Program Diploma IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Karya Ilmiah Terapan

Pada tanggal, 02 Agustus 2023

Menyetujui,

Penguji I

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

Penguji II

Dr. Ardiana Puspitacandri, S.Psi., M. Psi
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198006192015032001

Penguji III

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa, karena atas rahmatNya penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Penumpang dan Kendaraan Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Penelitian ini dilaksanakan karena ketertarikan peneliti pada masalah yang sering terlupakan dan tidak dianggap menjadi masalah, padahal justru faktor yang sering diabaikan inilah yang menjadi faktor penghambat terwujudnya performa yang baik dari perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang ditekankan pada penjelasan rinci suatu masalah disertai dengan data analisis yang telah dikumpulkan. Penelitian ini mendalami masalah Analisis Pelayanan Penumpang dan Kendaraan Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT.Dharma Lautan Utama. Penelitian ini telah melakukan pengumpulan data kemudian melakukan interpretasi dan menyusun simpulan sehingga tersaji fakta komprehensif sesuai tujuan penelitian.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan, antara lain kepada :

1. Bapak Heru Widada, M.M, selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Tahun 2022
2. Bapak Muhammad Dahri, S.Hum,M.H, selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang sabar dan tanggung jawab memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Dr. Ardhiana Puspitacandri, S.Psi., M. Psi. selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Faris Nofandi, S.Si. T., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut Poltekpel Surabaya.
5. Yang Terhormat Dosen di Poltekpel Surabaya dan khususnya para dosen Bidang Transportasi Laut yang dengan sabar memberi pengarahan dan bimbingan selama penulis menimba ilmu di Politeknik Pelayaran Surabaya.
6. Yang tercinta kedua orang tua penulis Bapak Joko Susanta dan Ibunda Nina Hartati yang memberikan semangat, dukungan moril dan materil, serta kasih sayangnya.
7. Seluruh Pegawai PT.Dharma Lautan Utama Tanjung Perak bidang Layanan jasa dan Operasional especially kepada Bapak Bagus Muntiono, Bapak Ginanjar, dan Bapak Yudha Ade sebagai mentor ketika penulis sedang melaksanakan praktik darat yang telah memberikan pengarahan serta ilmu baru untuk penyusunan penulisan skripsi ini.
8. Female cadets Diploma IV Sea Transport Department Mandiri B Batch X, yang telah menjadi bagian keluarga yaitu sebagai saudara perempuan saya tetapi beda orangtua, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan berjuang bersama di kampus Poltekpel Surabaya.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam kelancaran penulisan skripsi ini, yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah

wawasan terutama bagi taruna-taruni Politeknik Pelayaran Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, sehingga diharapkan saran dan masukan yang dapat mendukung penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Surabaya, 2023

Ilma Puteri Susanta

ABSTRAK

Ilma Puteri Susanta , Analisis Pelayanan Penumpang Dan Kendaraan Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya. Dibimbing oleh Muhammad Dahri, S.Hum, M.H. dan Dr. Ardhiana Puspitacandri, S.Psi., M.Psi.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui berbagai aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antar manusia atau antara manusia dengan mesin fisik. Tentu saja, transportasi juga sangat penting dalam aspek sosial, penggunaan lahan atau teritorial, politik, keamanan, dan pengembangan budaya, terutama di perkotaan. Sangat penting bagi pemerintah untuk berinvestasi besar-besaran dalam pembangunan infrastruktur dan fasilitas transportasi sehingga semua daerah, bahkan yang paling pedesaan dan tidak dapat diakses, memiliki akses ke layanan yang mereka butuhkan.

Penelitian dilaksanakan selama 6 bulan di PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan penumpang dan kendaraan dalam menjamin kelancaran , keamanan dan keselamatan. Selain itu , untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Standar Operasional Pelabuhan (SOP) dalam pelayanan penumpang dan kendaraan pada kegiatan embarkasi dan debarkasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif , penelitian dengan Teknik pengumpulan data berupa observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di PT.Dharma Lautan Utama telah melaksanakan embarkasi dan debarkasi pelayanan penumpang dan kendaraan sesuai dengan SOP yang ditulisnya. Dengan menambahkan penambahan jumlah alat checking mandiri , penggolongan jenis kelamin dan menambah jumlah petugas pelayanan penumpang dan kendaraan sebagai Upaya untuk menjamin kelancaran , keamanan dan keselamatan PT. Dharma Lautan Utama. Selain itu faktor pelaksanaan SOP adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM) , sarana dan prasarana berupa mesin tiket mandiri dan pintu masuk yang berbeda.

Kata kunci: Pelayanan , Penumpang Dan Kendaraan , Standar Operasional Prosedur (SOP)

ABSTRACT

Ilma Puteri Susanta. Analysis Passenger and Vehicle Services According to standard operational procedure (SOP) PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya. Supervised by Muhammad Dahri, S.Hum, M.H., and Mrs. Dr. Ardhiana Puspitacandri, S.Psi., M.Psi.

Customer satisfaction can be achieved through a variety of activities that involve direct interaction between people or between people and physical machines. Of course, transportation is also crucially important in terms of social aspects, land use or territorial, political, security, and cultural development, especially in urban areas. It is imperative that the government invest heavily in transportation infrastructure and facility development so that all areas, even the most rural and inaccessible ones, have access to the services they need.

The research was conducted for 6 months at PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya. This study aims to determine the application of passenger and vehicle services in ensuring smooth, security and safety. In addition, to determine the factors that influence the implementation of Port Operational Standards (SOP) in passenger and vehicle services in embarkation and disembarkation activities. This study uses descriptive qualitative methods, research with data collection techniques in the form of observation and documentation.

The results of the study show that PT. Dharma Lautan Utama has carried out the embarkation and debarkation of passenger and vehicle services in accordance with the SOP he wrote. By adding an additional number of self-checking tools, gender classification and increasing the number of passenger and vehicle service officers as an effort to ensure the smooth running, security and safety of PT. Main Ocean Dharma. In addition, the SOP implementation factor is the Human Resources (HR) factor, facilities and infrastructure in the form of independent ticket machines and different entrances.

Keywords: *Services, Passengers and Vehicles, Standard Operating Procedures (SOP)*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN SEMINAR KARYA ILMIAH TERAPAN	Error! Bookmark not defined.
PEGESAHAN SEMINAR KARYA ILMIAH TERAPAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Review Penelitian Terdahulu	7
B. Landasan Teori	8
1. Analisis	8
2. Pelayanan	9
3. Penumpang	12
4. Kendaraan	15
5. Standar Operasional Prosedur (SOP)	17
C. Kerangka Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	22

B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
1. Profil Perusahaan.....	29
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	31
3. Struktur Organisasi PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya	32
B. Hasil Penelitian	40
1. Penyajian Data.....	40
2. Analisis Data	44
C. Pembahasan	45
1. Penerapan Pelayanan PT. Dharma Lautan Utama Cabang Tanjung Perak	46
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Standar Operasional Pelabuhan (SOP).....	46
BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 PT. Dharma Lautan Utama Cabang Tanjung Perak, Surabaya.....	29
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Dharma Lautan Utama Cabang Tanjung Perak	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian yang Relevan.....	7
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penumpang	50
Lampiran 2. Responden Penumpang I	51
Lampiran 3. Responden Penumpang II.....	52
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Penumpang Kendaraan	53
Lampiran 5. Responden Penumpang Kendaraan I	54
Lampiran 6. Responden Penumpang Kendaraan II	55
Lampiran 7. Responden Penumpang Kendaraan III.....	56
Lampiran 8. Prosesudr Layanan Lintas Pendek	57
Lampiran 9. Dokumentasi Pelayanan Penumpang dan Kendaraan	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Agar berhasil di pasar internasional, model pelabuhan sebagai layanan mengutamakan pemberian dukungan yang unggul kepada pengguna akhirnya. Untuk memberikan layanan kepelabuhanan yang konsisten dan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan pelanggan, perlu diatur proses yang berlangsung di sana. Selain unsur manusia, transportasi juga menjadi faktor pendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas karena melibatkan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang lain atau mesin secara fisik dan memberikan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008:5).

Istilah transportasi mengacu pada tindakan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lain. Salah satu definisi transportasi adalah proses pemindahan sesuatu (seperti orang atau barang) dari satu lokasi ke lokasi lain. "Morlok" (1988)

Meskipun transportasi sangat penting untuk pembangunan ekonomi perkotaan, transportasi juga penting untuk bidang lain seperti sosial, tata guna lahan atau pembangunan regional, politik, keamanan, dan budaya. Jika pemerintah serius memberikan pelayanan kepada seluruh wilayah, termasuk daerah pedesaan yang saat ini belum memiliki akses transportasi yang memadai, pembangunan sarana dan prasarana transportasi harus menjadi prioritas utama.

Tuntutan yang meningkat di komunitas ini menunjukkan pentingnya aturan yang mempromosikan standar yang lebih tinggi dan menjamin penyampaian perawatan yang efisien. Oleh karena itu, sangat penting untuk

menetapkan, menyusun, dan menerapkan SOP untuk tugas dan tanggung jawab terkait. Karena semua pihak memainkan peran yang sangat penting dalam situasi saat ini dan akan terkena dampak langsung dari penerapan SOP, masukan mereka sangat penting. Sangat penting untuk memeriksa apakah SOP yang dibuat cocok untuk keadaan di mana mereka akan digunakan.

Tujuan dari prosedur operasi standar (SOP) adalah untuk memastikan bahwa kualitas kerja yang sama tinggi dihasilkan oleh setiap anggota staf organisasi dengan biaya serendah mungkin. I.Laksmi (2008:52). Untuk memastikan keselamatan setiap orang dalam bekerja, Standar Operasional Prosedur (SOP) harus digunakan sebagai pedoman bagi seluruh karyawan. sehingga kapal dapat mengangkut orang, barang, dan jasa lintas negara dan keliling dunia sebagai bagian integral dari sistem transportasi nasional.

Untuk kapal penumpang dan kendaraan angkutan antar pulau di Indonesia, PT. Dharma Lautan Utama tak tertandingi. Terlepas dari pilihan transportasi alternatif dengan harga yang lebih terjangkau, banyak orang, terutama yang berpenghasilan menengah ke bawah, tetap menyukai layanan kapal yang dimiliki oleh PT. Dharma Lautan Utama. Hal ini terutama terjadi di sekitar hari raya, seperti saat merayakan lebaran, natal, atau tahun baru di rumah.

Salah satu faktor yang membuat PT.Dharma Lautan Utama tetap menjadi pilihan utama adalah harga tiket yang terjangkau. Harga tiket yang ditawarkan oleh perusahaan ini masih terjangkau bagi masyarakat, sehingga mereka memilih menggunakan jasa perusahaan ini. Selain itu, perusahaan ini

juga mampu melayani wilayah-wilayah terpencil yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lainnya.

Kapal penumpang dan kendaraan yang diadaptasi untuk layanan Roll on Roll off (Ro-Ro) atau Ferry menjadi fokus PT. Dharma Lautan Utama. Studi kasus yang dilakukan pada tanggal 12 Maret 2022 di PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya mengungkapkan, meski sudah berupaya menerapkan prosedur sesuai SOP yang berlaku, masih banyak penyimpangan yang terjadi di lapangan. Hal ini termasuk, namun tidak terbatas pada, kurangnya tanggung jawab petugas sesuai dengan prosedur tersebut dan antrean panjang penumpang yang menunggu untuk memasuki terminal penumpang. Karena butuh waktu lama untuk memuat kendaraan, prosesnya mengingatkan pada saat pasang surut sungai digunakan untuk memuat kendaraan itu sendiri. Artinya, pemuatan penumpang dan kendaraan harus diselesaikan jauh sebelum jadwal keberangkatan. Estimasi Waktu Keberangkatan (ETD) kapal menyebabkan masalah di luar sumber daya manusia yang terlibat. Saranan prasarana Pelabuhan yang kurang memadai merupakan salah satu faktor yang menyebabkan ketidakefektifan dalam pelayanan penumpang dan kendaraan oleh PT.Dharma Lautan Utama di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Berdasarkan hal ini, penulis ingin mengambil judul “Analisis penumpang dan kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak.” yang diberikan oleh perusahaan tersebut sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (S.O.P) yang telah ditetapkan.

Dalam analisis ini, penulis akan mengevaluasi sejauh mana PT.Dharma Lautan Utama menjalankan S.O.P yang telah ditetapkan untuk memastikan

bahwa pelayanan kepada penumpang dan kendaraan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Evaluasi akan mencakup berbagai aspek, termasuk proses pendaftaran penumpang dan kendaraan, pengaturan antrian, pengaturan lajur kapal, kebersihan dan kenyamanan kapal, serta keselamatan penumpang dan kendaraan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan penumpang dan kendaraan pada kegiatan embarkasi dan debarkasi guna untuk menjamin kelancaran, keamanan dan keselamatan di PT.Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya ?
2. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan Standar Operasional Pelabuhan (SOP) dalam pelayanan penumpang dan kendaraan pada kegiatan embarkasi dan debarkasi di PT.Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan penumpang dan kendaraan dalam menjamin kelancaraan, keamanan dan keselamatan di PT.Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Standar Operasional Pelabuhan (SOP) dalam pelayanan penumpang dan kendaraan pada kegiatan embarkasi dan debarkasi di PT.Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya karya tulis, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Menambah khazanah ilmu pengetahuan yang lebih luas khususnya transportasi laut serta sebagai gambaran untuk dapat mengerti dan memahami mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan penumpang dan kendaraan pada kegiatan embarkasi dan debarkasi.
- b. Sebagai informasi bagi para pembaca untuk memperoleh wawasan serta ilmu pengetahuan dan gambaran tentang bagaimana perusahaan PT. Dharma Lautan Utama dalam pelaksanaan pelayanan penumpang dan kendaraan dalam kegiatan embarkasi dan debarkasi

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bagi PT. Dharma Lautan Utama

Diharapkan bahwa hasil penelitian yang diungkap dalam karya tulis ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi instansi terkait. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berharga dan dasar bagi pengambilan kebijakan yang lebih baik di masa depan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan secara keseluruhan.

Dengan menganalisis dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh PT.Dharma Lautan Utama sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (S.O.P), diharapkan temuan dan rekomendasi yang dihasilkan dapat membantu instansi terkait dalam mengidentifikasi

masalah yang ada dan menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Hal ini diharapkan akan berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan perusahaan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang, dan memenuhi kebutuhan serta harapan para pemilik kendaraan. Diharapkan hasil penelitian karya tulis ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi instansi terkait sebagai bahan masukan dan dasar pengambilan kebijakan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan secara keseluruhan.

b. Bagi Politeknik Pelayaran Surabaya

Penelitian ini dapat menambah koleksi di perpustakaan Politeknik Pelayaran Surabaya dan sumber bacaan serta referensi bagi yang membutuhkan, khususnya para Taruna/i Politeknik Pelayaran Surabaya.

c. Bagi penulis & Taruna-taruni

Studi ini memperluas pemahaman penulis tentang isu-isu dan memberi peneliti kesempatan untuk mempraktekkan wawasan teoretis yang baru diperoleh. Taruna Politeknik Pelayaran Surabaya bisa mendapatkan keuntungan dengan memiliki akses ke karya ilmiah ini sebagai sumber daya. Selain itu, ini berfungsi sebagai bahan ajar dunia nyata dengan menyediakan data dan informasi penting untuk upaya pendidikan berbasis kampus.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Review Penelitian yang Relevan

No	Nama	Judul	Kesimpulan	Perbedaan
1	Dea, a yu ariandini (2019) Stimart Amni	Efektivitas pelayanan penumpang dan standar operasional Prosedu (S.O.P) oleh PT. Dharma Lautan utama cabang sampit”	Dari hasil observasi, pengamatan, dan analisa serta pembahasan dapat di simpulkan bahwa untuk mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan Prosedur pelayanan penumpang dan kendaraan dari pra keberangkatan sampai ke pelabuhan tujuan, dalam makalah ini juga bertujuan untuk mengetahui pelayanan penumpang dan kendaraan oleh perusahaan jasa penyeberangan Yang dalam pelaksanaannya memerlukan aturan-aturan yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pemberian pelayanan yang efektif dan efisien, maka perlu dirumuskan dan dilaksanakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, sehingga memerlukan peran serta dari semua pihak yang terkait	Pada penelitian sebelumnya lebih membahas tentang pengaruh dwelling time dalam pelayanan penumpang dan kendaraan pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Sampit dalam penerapan Standar Operational Prosedur Sedangkan , pada penelitian yang peneliti lakukan berisi tentang penerapan pelayanan penumpang dan kendaraan sesua dengan SOP PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya
2	Cita, Hartanto (2019) Stimart Amni	Upaya meningkatkan pelayanan penumpang dan kendaraan pada pelabuhan penyeberangan ketapang gilimanuk oleh PT. Angkutan sungai danau penyeberangan (ASDP) indonesia ferry cabang Ketapang	Dari hasil observasi, pengamatan, dan Analisa serta pembahasan dapat di simpulkan bahwa Peningkatan Pelayanan Penumpang dan Kendaraan di Pelabuhan Feri Ketapang Gilimanuk Oleh PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry Cabang Ketapang Dalam proses pelayanan penumpang dan kendaraan di pelabuhan Ketapang terjadi beberapa hal yang mengacu pada terjadinya kecelakaan dan ketidaknyamanan pengguna jasa, bertujuan untuk mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan penyeberangan pada saat kendaraan atau penumpang masuk ke pelabuhan Ketapang hingga keluar di pelabuhan Gilimanuk.	Pada penelitian sebelumnya pada PT. ASDP menerapkan system SOP (Standar Operasional Pelabuhan) dalam melayani penumpang dan kendaraan. Sedangkan penelitian yang penulis lakukakan berisi tentang faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan SOP pada PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya

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

<http://repository.unimar.amni.ac.id/2720/>

B. Landasan Teori

Mengetahui dan menjelaskan beberapa teori pendukung yang diambil oleh peneliti dari berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini dalam rangka perbaikan penulisan skripsi sangatlah penting. Tesis ini membahas analisis pelayanan penumpang dan kendaraan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) PT. Dharma Lautan Utama Cabang Tanjung Perak Surabaya.

1. Analisis

- a. Analisis adalah proses melihat sesuatu untuk mempelajari lebih lanjut tentangnya (asal-usulnya, penyebab, penyebab sebenarnya, dll.)
- b. Analisis, sebagaimana didefinisikan oleh Komaruddin (2001:53), adalah proses mental dimana seseorang membedah entitas yang lebih besar menjadi lebih kecil untuk lebih memahami tanda-tanda yang lebih kecil, hubungan mereka satu sama lain, dan peran mereka dalam yang lebih besar. utuh.
- c. Analisis adalah proses membedah sesuatu menjadi bagian-bagian komponennya, seperti yang dijelaskan oleh Harahap dalam (Azwar, 2019).
- d. Menurut Nana Sudjana (2016:27) menyatakan “ Analisis adalah usaha memilih suatu integrasi menjadi unsur-unsur atau bagian – bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya”. Dengan demikian juga
- e. menurut Abdul Majid (2013:54) “ Analisis merupakan kemampuan menguraikan satuan menjadi unit – unit yang terpisah, membagisatuan

menjadi sub – sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, dan mengenai perbedaan”.

Peneliti Menyimpulkan bahwa Analisis Adalah Kemampuan Memecahkan Masalah Melalui Investigasi Suatu Kejadian Berdasarkan Pengetahuan dan Teori Sebelumnya

2. Pelayanan

Menurut Liang Gie dalam buku Mukarom dan Laksana (2016:15), pengabdian meliputi pengabdian masyarakat dan kegiatan organisasi yang dilakukan sebagai bentuk pengabdian dan pengamalan masyarakat. Menurut Mukarom dan Laksana (2016:15), US. Moenir A, pelayanan didefinisikan sebagai tindakan memenuhi kebutuhan sendiri melalui usaha orang lain. Dengan kata lain, pelayanan adalah setiap tindakan yang diambil dengan maksud untuk membuat hidup orang lain lebih mudah. Istilah "layanan" mengacu pada aktivitas apa pun yang membantu memenuhi kebutuhan orang atau kelompok lain. Masyarakat itu sendiri, yang terdiri dari individu, kelompok, dan organisasi (kumpulan organisasi), adalah klien. Ada tiga faktor yang perlu dipikirkan selama proses pelayanan (Nazmudi, 2012):

a. Penyedia Layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

b. Penerima Layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

c. Jenis dan Bentuk Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan pemberian jasa-jasa saja, layanan yang berkaitan dengan penyediaa dan distribusi barang barang saja, dan layanan yang berkaitan dengan kedua- duanya.

1.) Layanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yangdiberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan ,baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.(Sutopo 2003;10). Pelayanan prima atau layanan unggulan pada konsumen itu sendiri adalah bagaimana memberikan pelayanan maksimal kepada pengguna jasa/pelanggan dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada pengguna jasa sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untukmenjadi rekan bisnis dengan baik.

a.) Dasar-Dasar Pelayanan Prima

Upaya - upaya untuk mengembangkan budaya pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor- faktor antara lain :

- (1.)Kemampuan (*ability*) : Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.”
- (2.)Sikap (*attitude*) : Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pengguna jasa.
- (3.)Penampilan (*appearance*): Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.
- (4.)Perhatian (*attention*): Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang pengguna jasa.

(5.)Tindakan (*action*): Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan.Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

(6.)Tanggung jawab (*accountability*): Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasanpelanggan.

3. Penumpang

Setiap orang yang diangkut atau yang harus diangkut dengan pesawat udara atau alat angkut lainnya, atas dasar persetujuan perusahaan atau badan yang menyelenggarakan pengangkutan, dianggap sebagai penumpang oleh Damardjati R.S. (2001). Mereka yang tidak termasuk dalam daftar penumpang resmi kapal tidak dianggap sebagai awak kapal untuk keperluan ringkasan ini. Mereka membutuhkan tiket transportasi dan kesepakatan dengan pemilik usaha kapal untuk dianggap sebagai penumpang. Pengangkut terutama bertanggung jawab untuk menyediakan hal-hal berikut: makanan, minuman, perawatan medis dasar, dan hiburan selama penerbangan. Hak dan kewajiban penumpang ditentukan oleh syarat-syarat perjanjian pengangkutan antara pengangkut dan penumpang, sebagaimana dinyatakan oleh Subekti & Abdulkadir (1987:2).

a. Kewajiban Penumpang

Setiap penumpang yang terikat dalam perjanjian pengangkutan memiliki kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

- 1.) Memiliki tiket pengangkutan: Penumpang diharuskan memiliki tiket pengangkutan sebagai bukti bahwa mereka memiliki hak untuk naik ke kapal dan menerima pelayanan yang telah disepakati.
- 2.) Mentaati perintah dan peraturan nahkoda: Di atas kapal, nahkoda memiliki kuasa dan wewenang penuh atas seluruh bagian kapal serta pengoperasian kapal. Penumpang diharapkan untuk mematuhi segala perintah dan peraturan yang diberikan oleh nahkoda untuk menjaga keamanan dan keteraturan di kapal.
- 3.) Tidak membawa barang berbahaya: Penumpang dilarang membawa barang-barang yang berbahaya atau dapat membahayakan keselamatan kapal, muatan, penumpang, dan kru kapal. Hal ini dilakukan demi menjaga keamanan dan mencegah terjadinya kecelakaan atau insiden yang merugikan.
- 4.) Mematuhi aturan perusahaan pelayaran: Selain kewajiban-kewajiban yang telah ditetapkan oleh Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan undang-undang lainnya, penumpang juga diharapkan untuk mematuhi semua peraturan yang dibuat oleh perusahaan pelayaran tempat mereka melakukan perjanjian pengangkutan. Hal ini bertujuan untuk menjaga ketertiban dan kenyamanan selama perjalanan.

Dengan mematuhi kewajiban-kewajiban ini, penumpang dapat membantu menjaga keamanan, keteraturan, dan kenyamanan selama perjalanan kapal.

b. Hak-Hak Penumpang

PT. Dharma Lautan Utama paling baik dipahami sebagai klien yang membutuhkan bantuan di bidang transportasi laut. Karena mereka adalah pelanggan yang membayar, mereka berhak mendapatkan perlakuan yang memuaskan selama mereka menggunakan jasa transportasi. Subekti & Abdulkadir (1987:2) mengklaim bahwa hak-hak ini dapat disusun secara garis besar.

- 1.) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
- 2.) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3.) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan juga jaminan barang atau jasa.
- 4.) Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- 5.) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut.
- 6.) Hak untuk diberlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 7.) Hak untuk mendapatkan dispensasi, jika barang atau jasa yang

8.) diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

4. Kendaraan

Menurut (fidel miro, 2012) dalam Dea, Ayu Ariandini (2019) Merupakan salah satu komponen sistem transportasi seperti halnya jalur gerak. Yang membedakan antar keduanya adalah apabila mendapatkan gaya dari suatu sistem populasi, kendaraan ini akan bergerak, kendaraan dalam sistem transportasi termasuk ke dalam kelompok. Dalam kaitanya dengan sistem transportasi, istilah kendaraan juga merupakan istilah yang bersifat umum yang dikenal dengan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang sering dimaksud adalah:

- a. Sepeda motor
- b. Mobil pribadi
- c. Bus besar
- d. Bus sedang
- e. Truk sedang
- f. Truk besar

Kegiatan pelayanan terhadap kendaraan Kegiatan yang dilakukan pada saat kendaraan di dermaga yaitu terdiri dari debarkasi kendaraan dari kapal dan embarkasi kendaraan ke kapal.

- a. Debarkasi kendaraan Debarkasi kendaraan adalah kegiatan pelayanan terhadap kendaraan yang akan turun dari angkutan atau kapal.
- b. Embarkasi kendaraan Embarkasi kendaraan adalah kegiatan pelayanan terhadap kendaraan yang akan menaiki angkutan atau kapal.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 115 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan Diatas Kapal terdapat bahasan tentang sebagai berikut :

- a. Setiap kendaraan yang diangkut diatas kapal wajib dilengkapi informasi mengenai jenis dan berat muatan.
- b. Kendaraan wajib terlebih dahulu ditimbang sebelum dimuat diatas kapal untuk memastikan berat kotor kendaraan beserta muatannya.
- c. Kendaraan yang ditimbang dan memiliki berat yang tidak sesuai dengan data pada berat yang dilaporkan, diberi tanda dan tidak dapat dimuat ke atas kapal yang dituju kecuali apabila kekuatan geladak pada kapal yang dituju masih sesuai untuk menerima kendaraan dengan berat seperti itu.
- d. Perusahaan angkutan diperairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan kendaraan beserta penumpang dan/atau barang yang diangkutnya.
- e. Kendaraan harus ditempatkan memanjang (membujur) searah haluan atau buritan kapal dan tidak boleh melintang kapal.
- f. Jarak kendaraan dengan dinding kapal harus sedemikian rupa sehingga tidak boleh menutupi kran atau katub pemadam kebakaran dan akses jalan orang.
- g. Mesin kendaraan harus dimatikan, perseneling dan rem tangan harus diaktifkan serta semua kendaraan harus diikat (lashing) dengan alat lashing yang sesuai dengan dengan jarak dan kondisi cuaca pelayaran serta roda kendaraan harus diganjil.

5. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Arnina (2016:31) dalam aji, surya pratama (2022) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya. Setiap perusahaan memiliki Standar Operasional

Prosedur yang berbeda-beda. Jika perusahaan tersebut memiliki rating yang tinggi pastinya standar yang ditetapkan juga tinggi karena lebih mementingkan kualitas. Standar Operasional Prosedur berisi serangkaian instruksi yang dibuat oleh suatu prosedur mengenai proses kerja, cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, dan tempat proses tersebut dikerjakan.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Dharma Lautan Utama No : 08/SOP-LI/2018 pelaksanaan prosedur layanan yang mengatur embarkasi penumpang di kapal pada saat kapal sedang sandar adalah sebagai berikut :

- a. Penumpang yang telah memiliki tiket keberangkatan kapal diarahkan ke ruang terminal penumpang / dermaga.
- b. Pada saat penumpang masuk ke terminal penumpang area dermaga, dilaksanakan pemeriksaan tiket (sobekan Portir Darat)
- c. Penumpang yang membawa kendaraan dan telah mamiliki tiket di lakukan pengaturan parkir untuk memudahkan proses embarkasi kendaraan.

- d. Pada saat kendaraan akan naik ke atas Kapal, di laksanakan pemerisaan tiket (sobekan Portir Darat)
- e. Sebelum embarkasi dilakukan (dari terminal ke kapal) di dek penumpang dilakukan pembersihan dan pengecekan kesiapan seluruh fasilitas-fasilitas kapal.
- f. Staf Layanan Jasa Cabang dan Kapal wajib melakukan pengecekan tersebut melalui checklist yang telah ditetapkan.
- g. Proses embarkasi kendaraan dan penumpang dilakukan bersamaan, Kepala Operasi
- h. Kepala lapangan, petugas portir kendaraan dan penumpang, kelasi melaksanakan pengaturan posisi kendaraan dan mengarahkan pelanggan pada saat proses embarkasi berlangsung.
- i. Pramugari mengarahkan penumpang untuk menempati tempat duduk yang telah tersedia (bagi penumpang ekonomi).

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT.Dharma Lautan Utama No : 14/SOP-LI/2018 pelaksanaan prosedur layanan yang mengatur debarkasi penumpang di kapal adalah sebagai berikut :

- a. Pada saat menjelang ketibaan Kapal di Pelabuhan Tujuan, Layanan Jasa Kapal / Pramugari memberikan informasi dan himbauan pada pelanggan.
- b. 5 menit menjelang Kapal sandar, Layanan Jasa / Pramugari memutarakan Jingle DLU sesuai standart acara yang telah di tetapkan.

- c. Crew Cleaning Service melakukan pembersihan area umum di Kapal dengan melakukan pengambilan sampah di seluruh ruangan dan melakukan pembersihan kamar mandi
- d. Serang mempersiapkan perlengkapan yang akan di gunakan untuk proses debarkasi penumpang dan mengarahkan ABK untuk mempersiapkan proses debarkasi kendaraan.
- e. Markonis/ Muallim II melakukan komunikasi dengan crew darat untuk memastikan kesiapan tempat sandar Kapal sekaligus sarana untuk proses debarkasi penumpang dan kendaraan.
- f. Pramugari mengambil posisi berdiri di dekat pintu keluar bagi pelanggan yang akan turun dengan mengarahkan serta mengucapkan terima kasih

Dalam perkembangan perusahaan yang ada, Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi semakin penting sebagai panduan dalam menjalankan proses kerja. Tanpa adanya pedoman yang jelas, perusahaan dapat menghadapi permasalahan yang berulang-ulang, yang pada akhirnya dapat menimbulkan frustrasi bagi karyawan. Pimpinan perusahaan juga dapat sibuk dengan tugas-tugasnya sendiri sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus masalah yang terjadi di unit bisnis.

SOP memiliki peran yang sangat penting dalam melaksanakan tugas-tugas dan kegiatan di perusahaan. Selain itu, SOP juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam setiap rentetan kegiatan yang dilakukan oleh petugas di lapangan. Dalam konteks negara kita, semua instansi diwajibkan memiliki SOP, termasuk instansi yang bergerak di

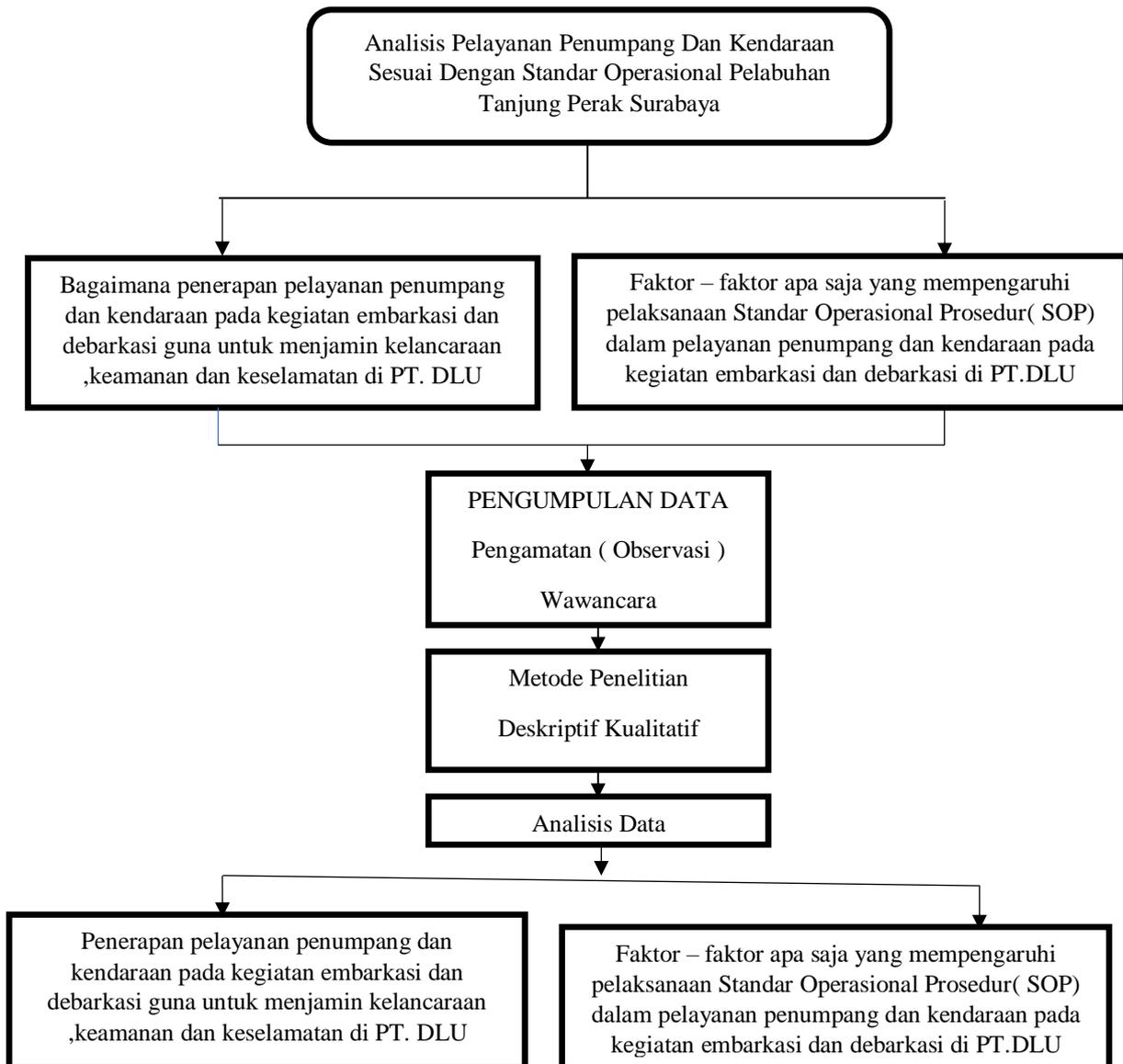
bidang pelayaran seperti PT. Dharma Lautan Utama, yang merupakan operator kapal penumpang dan kendaraan. SOP sangat penting dalam perusahaan pelayaran seperti PT. Dharma Lautan Utama, karena tugas dasar perusahaan ini melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Dalam hal ini, SOP berperan sebagai panduan bagi karyawan perusahaan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka dengan standar yang ditetapkan. SOP dapat mencakup berbagai aspek, seperti prosedur keamanan, pengelolaan penumpang, manajemen kendaraan, dan lain sebagainya.

Dengan adanya SOP yang jelas, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap petugas memahami dan mengikuti prosedur yang tepat dalam melaksanakan tugas mereka. Hal ini tidak hanya memastikan keselamatan dan keamanan bagi pengguna jasa, tetapi juga membantu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dengan demikian, SOP memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan operasional perusahaan. Dengan adanya pedoman yang baku, perusahaan dapat mengoptimalkan kinerja karyawan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses kerja, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan standar yang berlaku.

C. Kerangka Penelitian

Kerangka Penelitian adalah panduan yang bertujuan untuk mempermudah penulisan, untuk memaparkan alur tulisannya. Sebelum Karya Ilmiah di tulis maka kerangka ilmiah merupakan langkah awal yang harus di lalui oleh penulis.



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2), empat kata kunci yang perlu diperhatikan adalah metode penelitian, data, tujuan, dan kegunaan. Dengan demikian, metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data untuk tujuan dan manfaat tertentu, yaitu :

1. Penelitian Deskriptif

Menurut Moleong (2002:6), metode deskriptif adalah metode pengumpulan data yang terdiri dari kata-kata, gambar, dan tidak angka. Untuk memberikan gambaran tentang penyajian laporan, laporan penelitian berisi kutipan data dari catatan lapangan, naskah wawancara, foto, catatan, dan dokumen resmi lainnya. Dalam kasus ini, penulis terlibat dalam proses pencarian data dengan mengamati dan menganalisa fakta dan karakteristik subjek dan objek yang diselidiki secara langsung. Selain itu, dalam kasus ini, penulis secara sistematis mengungkapkan hubungan antar fenomena yang diselidiki. Untuk menjamin kelancaran, keamanan, dan keselamatan PT. Dharma Lautan Utama, metode ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh dan jelas tentang standar operasional prosedur pelayanan penumpang dan kendaraan pada kegiatan embarkasi dan debarkasi. Selain itu, penulis dapat menentukan prosedur pelayanan penumpang dan kendaraan pada kegiatan embarkasi dan debarkasi. Hasil identifikasi prosedur akan menunjukkan masalah apa yang menghalangi pelaksanaan standar operasional prosedur dan mencari solusi atau upaya

untuk masalah tersebut. Metode deskriptif digunakan untuk memudahkan dan memperjelas hasil observasi penelitian.

2. Metode Kualitatif

Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis atau fakta tentang standar operasi pelayanan penumpang dan kendaraan pada kegiatan embarkasi dan debrakasi dalam upaya untuk menjamin kelancaran, keamanan, dan keselamatan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Permasalahan yang timbul dalam skripsi ini berdasarkan pengamatan dan keterlibatan langsung ketika melaksanakan penelitian. Penulis secara langsung mengambil data di PT. Dharma Lautan Utama Surabaya. Adapun keterangan PT. Dharma Lautan Utama Surabaya adalah sebagai berikut, yaitu :

Nama Perusahaan : PT. Dharma Lautan Utama Surabaya
Alamat : Jl. Kalimas Baru No.194-A, Perak Utara,
Kecamatan Pabean Cantian, Kota Surabaya, Jawa
Timur 60165, Indonesia Kota Surabaya, Jawa
Timur 60165
Telepon : +6231 3298777
Fax : +6231 3286264
Email : usaha@dluonline.co.id

2. Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian ini di PT. Dharma Lautan Utama Surabaya 1 tahun selama melaksanakan praktik darat”

C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk Menyusun skripsi ini memerlukan sumber dari mana data di peroleh baik pengamatan langsung terhadap objek, studi pustaka, wawancara, dokumentasi, serta media internet. Untuk mencapai data penelitian ini maka sumber data yang digunakan sebagai berikut, yaitu :

1. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah: “Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti” sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) data primer adalah: “Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”.

Data primer merupakan data langsung hasil observasi yang berhubungan dengan objek yang diteliti selama pengamatan lapangan. Tujuannya untuk mendapatkan data yang nyata dengan wawancara pihak responden atau narasumber, dalam metode wawancara penulis melakukan dengan pihak-pihak yang bersangkutan terkait dengan pelayanan penumpang dan kendaraan pada kegiatan embarkasi dan debrakasi di PT.Dharma Lautan Utama Surabaya. Dalam melengkapi pengamatan juga dilakukan wawancara dengan informan / narasumber.

2. Data Sekunder

“Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dalam bentuk dokumen yang dianggap penting, disebut sebagai data sekunder, menurut Sarwono (2006: 17). Dengan kata lain, data sekunder menggunakan bahan yang tidak berasal dari sumber pertama untuk mendapatkan data atau informasi yang dapat menjawab masalah yang sedang diteliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian seseorang peneliti harus menggunakan metode tertentu dalam mengumpulkan data yang tersusun secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam menyampaikan masalah adalah deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan mendeskripsikan objek yang diteliti. Di dalam pengumpulan data ada beberapa metode yang dapat digunakan peneliti dalam penelitian yaitu menggunakan lebih dari satu metode, sehingga dapat saling melengkapi untuk menuju kesempurnaan skripsi sekaligus hasil data yang diperoleh dari metode tersebut. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data sebagai berikut, yaitu:

1. Metode Observasi (Survey)

Teknik yang digunakan dalam menganalisa pada penelitian ini adalah survey (observasi) yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang dilakukan di lapangan. Penerapan metode deskriptif ini, peneliti mencoba mengamati kasus yang terjadi di lapangan sehubungan dengan penerapan dan faktor – faktor dalam pelaksanaan pelayanan penumpang dan kendaraan sesuai dengan Standar Operasional

Prosedur PT.Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya dan kemudian memberikan solusi terkait penerapan dan faktor faktor dalam pelaksanaan pelayanan penumpang dan kendaraan sesuai dengan Standar Operasional Pelabuhan PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya.

2. Metode wawancara (Interview)

Wawancara merupakan pengumpulan data yang menanyakan permasalahan kepada orang informan atau responden. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan peneliti tentang masalah yang harus didiskusikan, serta untuk mengetahui apakah masalah tersebut telah ditanyakan sebelumnya. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa sumber yaitu para penumpang kapal.

E. Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2010) yang dimaksud dengan teknis analisis data adalah proses pencarian data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menguraikan ke dalam kategori - kategori, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan apa akan yang dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Menurut (Sarwono, 2006): 239), prinsip pokok teknis analisis adalah mengolah dan menganalisis data – data yang terkumpul menjadi data yang sistemik, teratur, terstruktur, dan mempunyai makna. Setelah seluruh data dari hasil, penelitian diperoleh maka akan dilaksanakan teknis analisis data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dan induktif. Analisis data induktif adalah penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta – fakta khusus, untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

Adapun langkah – langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Collecting Data*)

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan pada penelitian. Pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian tempat penulis praktik dengan melakukan observasi, pengamatan, wawancara, serta dokumentasi. Penelitian dilakukan dengan menentukan strategi pengumpulan data yang tepat untuk menentukan pendalaman data pada proses pengumpulan data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis data yang mengarahkan, menggolongkan, menajamkan, serta mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan yang relevan. Data temuan di lapangan dilakukan pemilahan hingga dapat disusun secara sistematis agar diperoleh data yang dibutuhkan.

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 antarkateg.