

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KESELAMATAN PENUMPANG DI UJUNG-KAMAL**  
**PT. ASDP INDONESIA FERRY(PERSERO).**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

**MUHAMMAD FAJAR ATHOILLAH**  
**NIT. 08.20.029.1.12**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN**  
**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**  
**TAHUN 2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KESELAMATAN PENUMPANG DI UJUNG-KAMAL  
PT. ASDP INDONESIA FERRY(PERSERO).**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

**MUHAMMAD FAJAR ATHOILLAH**  
**NIT. 08.20.029.1.12**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN**  
**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**  
**TAHUN 2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Fajar Athoillah

Nomer induk taruna : 08.20.029.1.12

Program diklat : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KESELAMATAN PENUMPANG DI UJUNG-KAMAL PT. ASDP  
INDONESIA FERRY(PERSERO).**

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

SURABAYA, 10 Juli 2024



Muhammad Fajar Athoillah

## PERSETUJUAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KESELAMATAN PENUMPANG DI UJUNG-KAMAL  
PT. ASDP INDONESIA FERRY(PERSERO).

Nama Taruna : Muhammad Fajar Athoillah

NIT : 08.20.029.1.12

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Surabaya, 2024

Menyetujui:

Pembimbing I



(MUHAMMAD DAHRIS, S.Hum., M.H)

Penata Tk. I (IV/c)

NIP. 19610115198311001

Pembimbing II



(Drs. TEGUH PRIBADI, M.Si, QIA)

Pembina (IV/c)

NIP. 196909121994031001

Mengetahui

Ketua Prodi Transportasi Laut



(Faris Novandi, S.SiT, M.Sc)

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19841118200812003

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KESELAMATAN  
PENUMPANG DI UJUNG-KAMAL PT. ASDP INDONESIA FERRY  
(PERSERO)

Disusun dan Diajukan Oleh

Muhammad Fajar Athoillah

NIT. 08.20.029.1.12

Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian Skripsi

Politeknik Pelayaran Surabaya

Pada tanggal, 12 Juli 2024

Menyutujui

Pengaji I



(Dr. Indah Ayu Johanda Putri, S.E., M.AK.)  
Pembina (IV/a)  
NIP. 1986090022009122001

Pengaji II



(M. Dahri, SH, M.HUM)  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 196101151983111001

Pengaji III



(Drs. Teguh Pribadi, M.Si, QIA)  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 196909121994031001

Mengetahui

Ketua Program Studi Transportasi Laut



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kebesaran Allah SWT tuhan semesta alam, karena atas segala kuasanya, berkat dan anugerahnya yang ia telah berikan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal Skripsi ini. Adapun proposal Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Pendidikan Diploma IV Transportasi Laut di Politeknik Pelayaran Surabaya dengan mengambil judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KESELAMATAN PENUMPANG DI UJUNG-KAMAL PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO).**

Dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini saya mengalami beberapa kesulitan dan hambatan, tetapi berkat bantuan dan dorongan dari para pembimbing penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Moejiono, M.T, M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan fasilitas berupa ruang dan waktu atas terselenggaranya Skripsi.
2. Bapak Faris Nofandi S.Si.T, M.Sc. selaku ketua jurusan Transportasi Laut yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk membuat Skripsi.
3. Bapak M. Dahri, SH. M.HUM selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Teguh Pribadi, M.Si, QIA selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis hingga selesai.
4. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
5. Kepada keluarga saya, terutama yang saya sayangi Ibunda Minarni, dan Bapak Khilmi yang telah memberi doa dan restu sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal Skripsi ini.
6. Dan semua pihak yang tak mungkin tersebutkan namanya satu persatu. Dalam penyusunan ini penulis menyadari masih banyak kekurangan baik ditinjau dari segi penulisan, penyajian materi maupun dalam penggunaan bahasa.

Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini yang akan berguna untuk umum maupun

penulis sendiri. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri pribadi penulis dan maupun pembacanya untuk menambah pengetahuan. Akhir kata saya berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan untuk lembaga Politeknik Pelayaran Surabaya pada khususnya.

SURABAYA, 24 Juli 2024

Muhammad Fajar Athoillah  
N.I.T : 08.20.029.1.12

## ABSTRAK

Muhammad Fajar Athoillah. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keselamatan Penumpang Di Ujung-Kamal PT. Asdp Indonesia Ferry (Persero). Dibimbing oleh Dosen Pembimbing I Bapak M. Dahri, SH. M.HUM dan Dosen Pembimbing II Bapak Drs. Teguh Pribadi, M.Si, QIA.

Pelabuhan Ujung-Kamal ialah pelabuhan yang dikelola oleh PT.Angkutan Sungai, Danau dan Penyebrangan ( PT. ASDP) Indonesia Ferry Persero. Pada area pelabuhan Ujung- Kamal terjalin aktivitas bongkar- muat barang serta penumpang untuk tujuan Surabaya-Madura. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang di berikan PT. ASDP apakah dapat menjamin keselamatan penumpang dan mengetahui faktor-faktor pelayanan yang berkontribusi terhadap peningkatan keselamatan penumpang PT. ASDP. Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa PT. ASDP Indonesia ferry memiliki kualitas pelayanan yang cukup memadai, meskipun ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. PT. ASDP telah memenuhi kriteria pelayanan yang baik, ada beberapa hal untuk mencapai standar yang lebih tinggi , perusahaan perlu berfokus pada aspek-aspek tertentu seperti meningkatkan dan merawat fasilitas kapal, memberikan pelatihan awak kru kapal agar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang.

**Kata kunci:** Pelabuhan, Pelayanan, Keselamatan, Penumpang

## **ABSTRACT**

*Muhammad Fajar Athoillah. Analysis of Service Quality for Passenger Safety at Ujung-Kamal PT. Asdp Indonesia Ferry (Persero). Supervised by Supervisor I Mr. M. Dahri, SH. M.HUM and Supervisor II Mr. Drs. Teguh Pribadi, M.Si, QIA.*

*Ujung-Kamal Port is a port managed by PT. River, Lake and Ferry Transport (PT. ASDP) Indonesia Ferry Persero. In the Ujung-Kamal port area, loading and unloading activities of goods and passengers are carried out for Surabaya-Madura purposes. The purpose of this research is to find out the services provided by PT. ASDP can guarantee passenger safety and know the service factors that contribute to increasing PT passenger safety. ASDP. This type of research uses a qualitative approach method. The research results stated that PT. ASDP Indonesia ferry has adequate service quality, although there are several aspects that require improvement. PT. ASDP has met the criteria for good service, there are several things to achieve a higher standard, the company needs to focus on certain aspects such as improving and maintaining ship facilities, providing crew training so that they are able to provide good service to passengers.*

**Keywords:** Port, Service, Safety, Passengers

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	ii
<b>PERSETUJUAN SEMINAR HASIL SKRIPSI.....</b>	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>ABSTRAK.....</b>	vii
<b>ABSTRACT.....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Batasan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	5
A. Review Penelitian Terdahulu .....	5
B. Landasan Teori .....	7
1. Keselamatan Transportasi Laut.....	8
2. Pelayanan Pelanggan .....	8
3. Kualitas Pelayanan.....	9

4. Keselamatan Penumpang .....	11
5. Embarkasi dan Debarkasi.....	14
C. Kerangka Pikir Penelitian .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
C. Sumber Data .....	20
D. Teknik Analisis Data.....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	22
B. Hasil Penelitian.....	26
C. Pembahasan .....	35
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>38</b>
A. Simpulan .....	38
B. Saran.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Hasil survey penggolongan penumpang.....	3
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu .....	5

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Kantor PT. ASDP Indonesia Ferry cabang Surabaya .....	22
Gambar 4. 2 Letak Geografis PT. ASDP Indonesia ferry cabang Surabaya.....	23
Gambar 4. 3 Struktur organisasi PT.ASDP Indonesia ferry cabang Surabaya .....	25

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelabuhan Ujung-Kamal ialah pelabuhan yang dikelola oleh PT.Angkutan Sungai, Danau dan Penyebrangan ( PT. ASDP) Indonesia Ferry Persero. Pada area pelabuhan Ujung- Kamal terjalin aktivitas bongkar- muat barang serta penumpang untuk tujuan Surabaya-Madura. Pengelola jasa pelabuhan kerap tidak mampu mengelola aktivitas operasional yang diakibatkan oleh ketidak seimbangan fasilitas sarana dan prasarana, paling utama dikala liburan sekolah serta Hari Raya, sehingga mempengaruhi proses kelancaran barang, penumpang yang masuk ataupun keluar.

Perusahaan ini berawal dari upaya pemerintah untuk meningkatkan konektivitas antar-pulau dan mendukung mobilitas masyarakat serta distribusi barang. Dengan didirikannya PT. ASDP, pelayanan transportasi sungai, danau,laut menjadi lebih terorganisir dan dapat diakses oleh masyarakat luas. Seiring waktu, PT. ASDP telah mengalami perkembangan signifikan dalam memberikan layanan transportasi yang handal dan aman. Salah satu tujuan utama PT. ASDP adalah menyediakan layanan transportasi yang efisien, aman, dan terjangkau bagi masyarakat. Dengan jaringan rute yang luas, perusahaan ini berkomitmen untuk menghubungkan berbagai wilayah, mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, dan memfasilitasi pertukaran budaya dan komoditas antar-pulau.

Peran PT.ASDP dalam Sistem Transportasi adalah Sebagai bagian integral dari sistem transportasi nasional, PT. ASDP memiliki peran krusial

dalam memastikan konektivitas yang baik antar daerah. Layanan penyeberangan yang dikelola oleh perusahaan ini menjadi sarana vital bagi mobilitas manusia dan barang, memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi dan integrasi sosial.

PT. ASDP juga memiliki dampak ekonomi dan sosial yang signifikan. Dengan menyediakan pekerjaan, mendukung sektor pariwisata, dan memfasilitasi pertumbuhan usaha mikro dan kecil, PT. ASDP menjadi agen perubahan yang mendorong pembangunan berkelanjutan. Namun akibat adanya pembangunan jembatan suramadu berdampak pada menurunnya sumber daya keuangan yang menjadi keberlangsungan pelayanan penumpang berkurang melalui transportasi PT. ASDP cabang Ujung Kamal. Seperti fasilitas pelabuhan kurang terawat, ruang tunggu penumpang kurang nyaman. Hal ini terjadi karena adanya hambatan seperti, komunikasi penyelenggaraan intra dan organisasi pelayanan angkutan penyebrangan. Sebagai hasil pengamatan awal bahwa beberapa pelaksana kebijakan kurang memahami standar pelayanan penumpang pada angkutan penyebrangan, beberapa karyawan cenderung percaya bahwa tidak perlu melakukan perbaikan yang mengakibatkan pelayanan penumpang kurang optimal.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini berfokus pada kualitas yang di berikan PT. ASDP untuk menjamin keselamatan penumpang di Ujung Kamal Surabaya, sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada implementasi kebijakan permenhub RI No. PM 39 Tahun 2015 yang bertujuan untuk mengimplementasikan kebijakan dengan menganalisis faktor keberhasilan dan kegagalannya. Dengan memilih penelitian

ini bisa mengungkap nilai tersembunyi dan kejadian nyata di lapangan. Penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan keselamatan dan keamanan penumpang di Ujung Kamal PT. ASDP.

Terdapat hasil survey penggolongan penumpang di Ujung Kamal PT ASDP, Sebagai berikut:

*Tabel 1. 1 Hasil survey penggolongan penumpang*

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN
1.	Laki-laki	20-25	Mahasiswa
		31-35	Pegawai negri sipil
		41-45	Wiraswasta
2.	Perempuan	26-30	Karyawan
		36-40	Ibu rumah tangga
		56-60	Petani

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, bahwa kualitas pelayanan dan keselamatan penumpang cukup baik, kualitas tersebut dapat dilihat berdasarkan beberapa aspek yaitu keselamatan dan kemanan, ketertiban, aspek informasi dan komunikasi.

Dengan memahami latar belakang pendahuluan PT. ASDP, kita dapat lebih memahami konteks dan peranannya dalam mendukung koneksi dan pertumbuhan di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengangkat penelitian dengan mengambil judul: Analisi Kualitas Pelayanan Terhadap Keselamatan Penumpang di Ujung-Kamal PT. ASDP INDONESIA FERRY(PERSERO).

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penulisan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang diangkat penulis sebagai berikut:

1. Apa penyebab hambatan pelayanan yang di berikan PT. ASDP untuk menjamin keselamatan penumpang?

2. Apa akibat dan solusi dari hambatan pelayanan yang di berikan PT. ASDP untuk menjamin keselamatan penumpang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berikut tujuan penulis dalam menyusun Karya Ilmiah Terapan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan yang di berikan PT. ASDP apakah dapat menjamin keselamatan penumpang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan yang berkontribusi terhadap peningkatan keselamatan penumpang PT. ASDP.

### **D. Batasan Penelitian**

Berikut batasan penelitian dalam menyusun skripsi sebagai berikut:

1. Embarkasi dan deberkasi pada perusahaan PT. ASDP.cabang Surabaya

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penyusunan Karya Ilmiah Terapan antara lain:

1. Untuk meningkatkan keselamatan penumpang
2. Untuk pengembangan kebijakan keselamatan.
3. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Review Penelitian Terdahulu

*Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu*

NO	NAMA	JUDUL	METODE	HASIL	PERBEDAAN
1.	Sapit Hidayat	Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya	kualitatif model Miles and Huberman	Implementasi kebijakan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya telah dilaksanakan, namun belum berhasil. Faktor yang mempengaruhi belum berhasilnya implementasi kebijakan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry Perlu penambahan personel keamanan pada area pelabuhan. Pengelolaan sumber daya keuangan lebih difokuskan penambahan sarana prasarana pendukung sehingga minimal setara dengan standar yang ditentukan dan memberikan pelatihan secara berkala karyawan sebagai pelaksana di lapangan. Serta Meningkatkan	Penelitian tersebut berfokus pada standar dan kebijakan yang mengatur pelayanan penumpang, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan terhadap keselamatan penumpang

				<p>kesejahteraan karyawan terutama pada level bawah secara bertahap. Kelemahan pada penelitian ini adalah jumlah atribut dan informan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel masih sangat terbatas</p>	
2.	Danny Faturach man	ANALISIS KESELAMATAN DAN KEAMANAN TRANSPORTASI PENYEBERANGAN LAUT DI INDONESIA	Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian kajian literatur berupa aturan-aturan yang digunakan serta penelitian lapangan. dengan mengambil lokasi di Merak	<p>Penelitian penyeberangan pada lintas Merak-Bakauheni dilakukan untuk menganalisis pergerakan orang dan barang dengan mendasarkan pada waktu pelayanan, jumlah kapal penyeberangan, dan jumlah dermaga, sehingga dapat tercapai penyelenggaraan pelayanan angkutan penyeberangan yang cepat, tepat, aman, dan nyaman.</p> <p>PT. ASDP Indonesia Ferry Persero sebagai penyelenggara penyeberangan sangatlah berperan penting dalam menyelenggarakan transportasi publik yang layak di Negara kita. Permasalahan dalam penelitian ini adalah keselamatan dan keamanan di bidang</p>	<p>Penelitian tersebut diakukan untuk menganalisis pergerakan orang dan barang berdasarkan waktu pelayanan, jumlah kapal penyebrangan, dan jumlah dermaga, sedangkan penelitian saat ini untuk melakukan pelayanan terhadap keselamatan penumpang di kapal ASDP.</p>

				transportasi penyeberangan laut di Indonesia serta masih belum adanya standar keselamatan dan keamanan transportasi penyeberangan laut dengan melihat kondisi peralatan keselamatan yang tersedia di kapal dan kondisi pelabuhan penyeberangan laut di Indonesia	
3	Muham mad Isa	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberang an PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga	Metodeini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik regresi linear sederhana.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. Penelitian ini dilakukan dilatarbelakangi pentingnya menjaga loyalitas penumpang dengan memberikan kepuasan kepada mereka melalui pelayanan yang berkualitas.	Penelitian tersebut bertujuan mengetahui kualitas kepuasan penumpang yang menggunakan jasa angkutan PT. ASDP, berbeda dengan penelitian ini yang berfokus pada kualitas keselamatan penumpang.

Sumber: Dokumen Pribadi

## B. Landasan Teori

Landasan teori merupakan pernyataan yang telah disusun secara sistematis serta memiliki variable yang kuat. Landasan teori ini biasanya memuat teori-teori serta hasil penelitian yang akan digunakan sebagai kerangka teori peneliti untuk menyelesaikan penelitian. Berikut merupakan beberapa

landasan teori yang digunakan:

### 1. Keselamatan Transportasi Laut

Menurut Sudiono (2018:6) keselamatan transportasi laut atau pelayaran adalah keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran yang menyangkut di perairan dan kepelabuhanan. Keselamatan transportasi laut di bagi berbagai aspek, termasuk navigasi yang aman, peralatan keselamatan kapal yang memadai, peraturan pencegahan tabrakan, manajemen resiko kecelakaan, kepatuhan terhadap standar keamanan internasional. Faktor ini berkontribusi untuk memastikan perjalalnan laut dapat dilakukan dengan aman dan efisien. Keselamatan transportasi laut juga melibatkan praktik dan protokol untuk mencegah kecelakaan serta lingkungan, ini mencakup pemeliharaan kapal, pelaatihan awak, navigasi yang aman, peralatan penyelamatan yang memadai dan kepatuhan terhadap regulasi internasional seperti SOLAS(Internasional Converting for the sea of life at sea), serta keselamatan transportasi juga melibatkan pemantauan cuaca,komunikasi efektif.

### 2. Pelayanan Pelanggan

Menurut Lucas (2009) pelayanan pelanggan adalah kemampuan pegawai dalam memiliki pengetahuan, antusias menyampaikan layanan kepada pelanggan baik internal maupun eksternal dengan cara yang dapat memenuhi kebutuhan untuk hasil akhir yang positif baik, yang teridentifikasi maupun tidak teridentifikasi. Pelayanan pelanggan yang baik terhadap keselamatan penumpang sangat penting, mencakup

informasi yang jelas tentang prosedur keamanan, pelatihan awak kapal, sistem komunikasi yang efektif dalam transportasi. Pelayanan pelanggan berfokus pada peran penting dalam memastikan keselamatan ini.

Kontrak sosial menyatakan bahwa individu dalam masyarakat memiliki kesempatan implisit untuk memenuhi aturan dan norma demi mencapai ketertiban dan keamanan bersama.

Keamanan kinerja berfokus pada faktor psikologi yang mempengaruhi perilaku, termasuk priaku keselamatan. Pelayanan pelanggan yang efektif dapat mempengaruhi persepsi penumpang dengan resiko dan kontrol. Komunikasi resiko yang jelas, informasi mengenai prosedur keselamatan dapat mempengaruhi persepsi risiko dan kontrol penumpang.

### 3. Kualitas Pelayanan

Menurut Crosby seperti dikutip oleh prihantoro (2012:3) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dirasakan oleh pelanggan dalam hal produk, jasa, pengalaman yang diberikan oleh perusahaan, kualitas pelayanan dapat diukur dari beberapa dimensi.

a. Ketepatan waktu (responsiveness). Ketepatan waktu untuk memberi pelayanan cepat dan tepat waktu. Ketepatan waktu pelayanan pelanggan sangat penting untuk menjaga keselamatan penumpang, karena jadwal yang teratur memungkinkan proses perjalanan berlangsung dengan lebih aman dan terkoordinasi. Pelayanan pelanggan juga dapat membantu dalam memberikan informasi yang diperlukan terkait perjalanan dan prosedur keamanan

- b. Keamanan (assurance). Kemampuan untuk memberi kepastian kepada pelanggan bahwa mereka akan aman dan terlindungi. Keamanan pelanan dalam transortasi menjadi prioritas utama yang melibatkan prosedur pengawasan, pelatihan kru, pemeliharaan kendaraan dan komunikasi yang efektif dalam situasi darurat.
- c. Kehandalan (reability). Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan SOP perusahaan. kehandalan pelayanan pelanggan terhadap keselamatan penumpang melibatkan berbabagi aspek:
  1. Pemeliharaan armada, perawatan rutin dan pemeliharaan kendaraan untuk memastikan kendaraan sudah sesuai teknis, sistem pencegahan kebakaran dan evakuasi yang baik dalam kendaraan.
  2. Pelatihan armada, pelatihan kru dalam menangani situasi darurat dan sertifikasi keselamatan yang diperlukan untuk semua kru yang terlibat
  3. Teknologi keselamatan, penggunaan teknologi canggih seperti, perangkat pelacak, komunikasi darurat, sensor darurat.
  4. Ketersediaan alat keselamatan, memastikan ketersediaan alat dan memastikan fungsi optimal, seperti pelampung, tug boat, dll.
  5. Pegelolaan kapasitas, pengaturan kapasitas penumpang sesuai standar keselamatan, pemantauan beban maksimal yang aman untuk armada yang sesuai dengan SOP perusahaan
  6. Audit dan evaluasi rutin, melakukan audit keselamatan secara berkala, mengevaluasi efektivitas langkah-langkah keselamatan.

#### 4. Keselamatan Penumpang

Menurut Mutiara (2012) keselamatan didefinisikan sebagai pemikiran untuk menjamin keutuhan dan kesempurnaan yang bebas dari resiko kerusakan kan kecelakaan di tempat kerja maupun transportasi mencakup kondisi kendaraan, mesin, peralatan, dan kondisi pekerja. Beberapa moda trasportasi diperuntukkan untuk mengangkut barang dan manusia, seperti kapal penyebrangan. Untuk memberi rasa aman dan nyaman pihak perusahaan pelayaran wajib untuk memberi keselamatan penumpang. Keselamatan penumpang adalah upaya yang dilakukan oleh pihak penyebrang atau pelayaran untuk memberi rasa kepuasan dan aman bagi penumpang

Sebagai salah satu transportasi utama yang digunakan oleh masyarakat, transportasi laut mengalami perkembangan yang signifikan, salah satu indikator perkembangannya adalah biaya semakin terjangkau, serta akses mendapat tiker yang lebih mudah, seiring dengan itu jumlah pengguna transportasi laut terus meningkat setiap tahunnya. Dalam kondisi ini PT. ASDP sebagai perusahaan nasional dan pihak pengelola pelabuhan (UPP) memiliki tanggung jawab besar dalam melaksanakan pengangkutan penumpang dengan memberikan perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran serta peraturan pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang angkutan perairan. Perlindungan hukum ini berkaitan dengan jaminan hak dan kewajiban dalam perjanjian antara kedua belah pihak.

Perlindungan hukum adalah upaya untuk memenuhi hak dan memberikan bantuan guna memberikan rasa aman kepada saksi atau korban, perlindungan hukum diberikan dalam bentuk, baik preventif maupun represif, bisa berupa lisan maupun tertulis. Konsep perlindungan hukum ini merupakan cerminan dari hukum itu sendiri, yang bertujuan untuk memberi keadilan, ketertiban, kepastian, serta kemanfaatan. Perlindungan hukum bertujuan memastikan bahwa hak-hak individu terpenuhi dan merasa aman, yang bisa diwujudkan dalam bentuk, seperti pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan batuan hukum (Soekanto). Perlindungan hukum preventif adalah upaya yang dilakukan oleh pihak jasa transportasi laut sebelum penyimpangan sosial. Ini dapat diwujudkan melalui sosialisasi dan pengarahan kepada penumpang agar membeli tiket di tempat resmi, bukan kepada calo yang ilegal. Selain itu, penumpang diberikan bimbingan terkait keselamatan sebelum kapal berangkat, seperti penggunaan pelampung, skoci, dan intruksi tentang apa saja yang tidak boleh dilakukan selama perjalanan, untuk menghindari risiko yang tidak diinginkan .

Perlindungan hukum represif adalah tindakan yang diambil oleh pihak jasa transportasi laut ketika penyimpangan sosial sudah terjadi, tindakan ini meliputi tanggung jawab atas keselamatan penumpang dari mereka di atas kapal hingga tiba di tujuan. Sistem ini bertujuan untuk mencegah resiko yang bisa menyebabkan cedera, kematian, gangguan kesehatan, kerugian harta benda, dan kerusakan lingkungan. Perlindungan hukum represif belum berjalan optimal jika peralatan keselamatan seperti

sekoci,pelampug, alat penolong, dan Apar tidak berfungsi dengan baik, atau kondisi kebersihan di dalam kapal tidak terjaga, sehingga membuat penumpang merasa tidak nyaman. Salah satu bentuk perlindungan reprsif adalah memberi jaminan keselamatan penumpang dalam bentuk asuransi yang telah dijanjikan saat transaksi antara penumpang dengan perusahaan pengangkutan. Progam asuransi ini bertujuan untuk menjamin keselamatan penumpang jika terjadi hal-hal yang merugikan penumpang.

Banyak masalah yang terjadi didalam hal pengangkutan laut terutama di berbagai perusahaan pengangkut laut,diantaranya:

- a. Ruang tunggu tidak nyaman bagi penumpang, penumpang menunggu keberangkata hingga berdesakan
- b. Kebersihan kapal kurang di perhatikan staf kapal membuat penumpang merasa tidak nyaman
- c. Kurangnya tempat duduk, baik di dalam kapal dan ruang tunggu, asap rokok berserakan dimana-mana.
- d. Banyaknya pedagang asongan yang mengganggu kenyamanan penumpang.
- e. Jadwal kapal tidak tepat waktu sehingga penumpang menunggu lama, ini bisa di sebabkan karena kapal menunggu penumpang sudah full, atau bisa juga karena cuaca tidak mendukung, tidak tertibnya pedagang asongan, pengunjung, yang membuat jadwal tidak tepat waktu.

Dari semua permasalahan diatas, maka harus mendapatkan jaminan perlindungan hukum. Dengan langkah-langkah ini permasalahan

dapat di selesaikan. Perusahaan pengangkutan menerapkan undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, peraturan pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang angkutan perairan.

#### 5. Embarkasi dan Debarkasi

Arus penumpang dikenal juga sebagai embarkasi dan debarkasi adalah proses keberangkatan dan penurunan penumpang menggunakan kapal laut. Proses ini dilakukan dari lokasi yang telah ditentukan menuju destinasi akhir. Menurut W.J.S. Poerwadaminta (1993), embarkasi melibatkan kegiatan penumpang yang naik kapal di awal perjalanan. Sementara debarkasi proses penurunan penumpang kapal setalah mencapai tujuan. Proses ini mencakup berbagai tahapan yang diatur untuk memastikan keberangkatan dan kedatangan penumpang berjalan dengan tertib dan aman, dari awal keberangkatan hingga akhir perjalanan di pelabuhan tujuan.

Embarkasi dan debarkasi memiliki berbagai situasi dan kondisi yang dapat bervariasi, tergantung pada waktu dan keadaan. Dalam situasi normal seperti hari-hari biasa, proses ini mungkin berjalan lancar tanpa terlalu banyak penumpang. Namun, dalam situasi dengan lonjakan jumlah penumpang, seperti saat Lebaran atau liburan sekolah, banyak orang bepergian ke luar pulau. Peningkatan jumlah penumpang selama periode ini dapat mempengaruhi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal, karena banyaknya permintaan akan perjalanan. Lonjakan permintaan ini dapat menyebabkan perubahan pada frekuensi keberangkatan dan kepadatan penumpang, sehingga diperlukan penyesuaian dalam operasi

transportasi untuk mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang tersebut. Selain itu, operator transportasi mungkin perlu menambah armada atau menyesuaikan jadwal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin bepergian selama periode tersebut. Dalam melaksanakan embarkasi penumpang, dilakukan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan untuk memastikan keselamatan dan ketertiban. Berikut adalah langkah-langkah prosedur embarkasi penumpang.

- a. Para calon penumpang diwajibkan tiba di area terminal penumpang setidaknya setengah jam sebelum waktu keberangkatan kapal. Kehadiran awal ini memungkinkan penumpang untuk melakukan pemeriksaan tiket dan dokumen, serta mempersiapkan diri untuk naik ke kapal.
- b. Prioritas untuk Penumpang yang termasuk dalam kategori wanita dan anak-anak diberikan prioritas untuk naik terlebih dahulu. Pengaturan ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang yang mungkin membutuhkan perhatian khusus.
- c. Batasan Akses Sebelum Keberangkatan, Calon penumpang tidak diperbolehkan memasuki area dekat tempat kapal berlabuh sebelum waktu keberangkatan yang telah dijadwalkan. Langkah ini diambil untuk menghindari kerumunan dan memastikan proses embarkasi berlangsung tertib.
- d. Pemasangan Tangga dan Keamanan, Penumpang hanya diizinkan untuk naik ke kapal jika tangga embarkasi telah dipasang dengan aman dan benar. Petugas keamanan harus memastikan bahwa semua

peralatan berada dalam kondisi yang baik dan aman digunakan. Selain itu, penumpang dilarang menggunakan tangga pandu di sisi lambung kapal, yang diperuntukkan bagi kru atau kebutuhan teknis.

Seperti halnya proses embarkasi, debarkasi juga harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan untuk menjaga ketertiban dan keselamatan. Berikut adalah langkah-langkah yang harus diikuti dalam proses debarkasi penumpang.

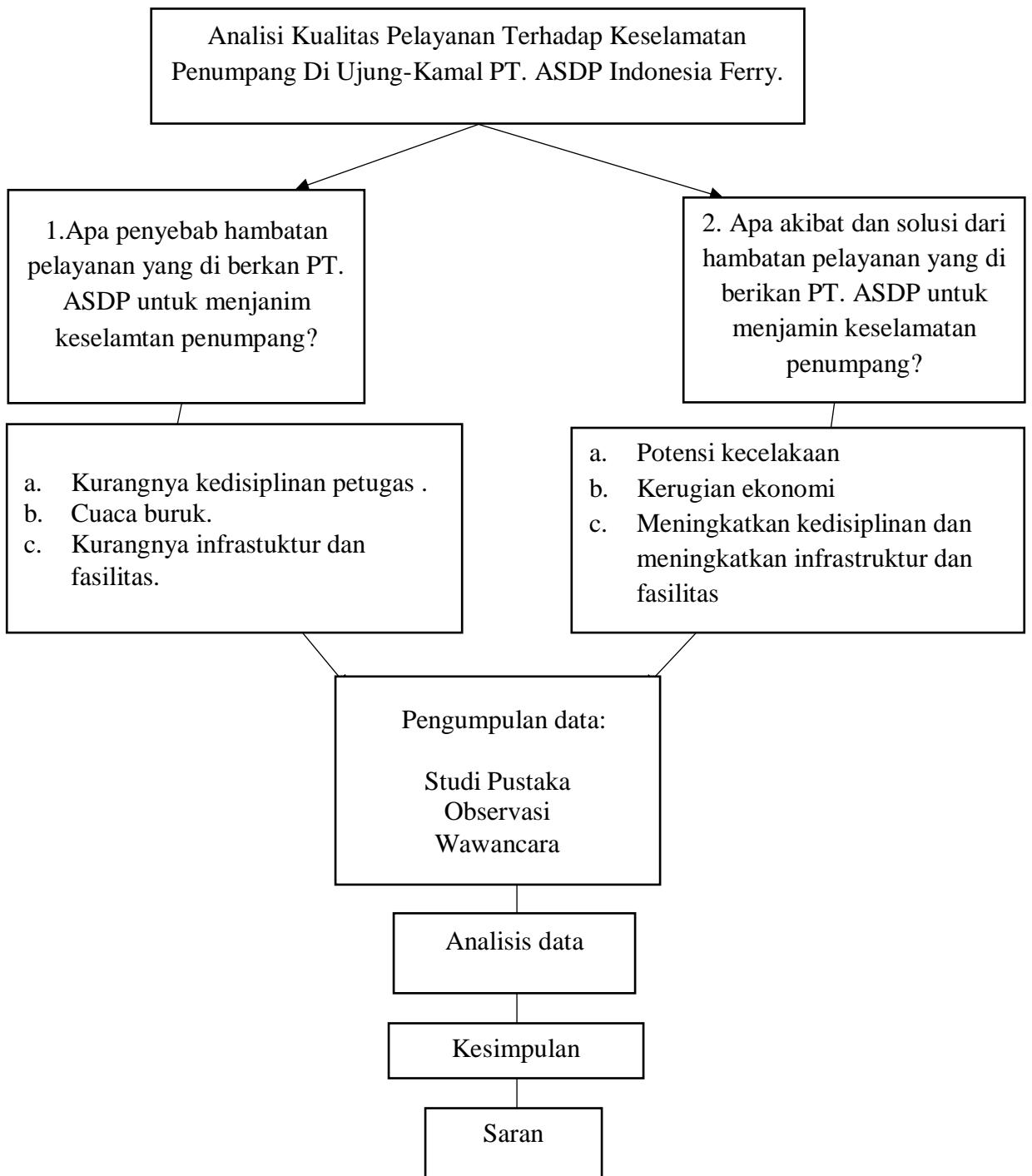
- a. Menunggu *ramp door* turun dengan Aman Penumpang diwajibkan menunggu hingga *ramp door* debarkasi dengan benar dan aman sebelum diperbolehkan turun dari kapal. Hal ini dilakukan untuk memastikan keamanan penumpang saat meninggalkan kapal.
- b. Prioritas Penumpang yang tergolong wanita dan anak-anak diberi prioritas untuk turun terlebih dahulu. Peraturan ini dibuat untuk memberikan kenyamanan ekstra bagi mereka yang mungkin membutuhkan lebih banyak waktu atau perhatian.
- c. Turun Berurutan Berdasarkan Bawaan, Penumpang yang membawa barang bawaan berat atau banyak dianjurkan untuk turun terakhir. Ini bertujuan untuk mencegah penumpukan di area tangga dan memastikan proses debarkasi berjalan lancar tanpa hambatan
- d. Pemeriksaan Barang Bawaan oleh Petugas, Setelah turun dari kapal, penumpang harus melalui pemeriksaan oleh petugas terkait barang bawaan mereka. Proses ini dilakukan untuk memeriksa kepatuhan

terhadap peraturan dan memastikan tidak ada barang terlarang yang dibawa

Prosedur ini penting untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan selama proses embarkasi dan debarkasi, serta untuk menjaga ketertiban di area pelabuhan. Semua langkah di atas harus diikuti dengan cermat oleh penumpang dan petugas untuk menjamin bahwa proses boarding berjalan lancar dan aman.

### C. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini terdapat beberapa tahapan penyusunan yang disajikan dalam gambar di bawah ini:



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang di berikan PT. ASDP apakah dapat menjamin keselamatan penumpang dan mengetahui faktor-faktor pelayanan yang berkontirbusi terhadap peningkatan keselamatan penumpang PT. ASDP.

Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif model *Miles and Huberman*. Pendekatan ini dipilih karena penelitian kualitatif mampu mengungkap peristiwa nyata di lapang serta nilai-nilai tersembunyi. peneliti berupaya mendapatkan gambaran mengenai prilaku organisasi dalam penerapan kebijakan. Teori dasar dalam pendekatan kualitatif terkait dengan proses pemecahan masalah melalui pengumpulan data baik observasi lapangan maupun studi pustaka, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan untuk menghasilkan kesimpulan. Penelitian kualitatif merupakan pengumpulan dan analisis data dilakukan dengan dorongan. Melalui penelitian kualitatif, peneliti diharapkan dapat memberi gambaran dan hasil analisis data tentang standar angkutan penyebrangan di pelabuhan PT. ASDP Feryy Indonesia.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Pelabuhan penyebrangan Ujung- Kamal PT. ASDP adalah pelabuhan penyebrangan yang terletak di Kecamatan Kamal,Kabupaten Bangkalan, Provinsi Jawa Timur. Pelabuhan ini menghubungkan pulau

Madura dengan Pulau Jawa yaitu di Pelabuhan UJUNG, Kota Surabaya, pelabuhan ini di kelola oleh PT. ASDP.

Peneliti ini melakukan praktik darat pada perusahaan PT. ASDP dan penelitian ini dilakukan pada pelabuhan Ujung Kamal. Seluruh informasi ini dikumpulkan melalui pencarian internet, sumber dari pelabuhan, dan skripsi tentang pembahasan yang sama.

## **2. Waktu Penelitian**

Penelitian melakukan kegiatan praktik darat pada perusahaan PT. ASDP sebagai cadet oprasional, peneliti melaksanakan praktik darat kurang lebih 6 bulan

## **C. Sumber Data**

Penelitian menggunakan jenis sumber data: pengamatan langsung, informasi dari berbagai sumber, refensi dari buku, dan pencarian internet, dari sumber ini menggunakan sumber data

### **1. Data primer**

Peneliti mengumpulkan informasi dari observasi langsung kepada pekerja selama kegiatan oprasional dilakukan, observasi dengan melakukan pengamatan guna mencatat objek yang di teliti untuk mendapat data yang aktual, peneliti juga melakukan diskusi dengan pekerja kantor. Tujuan dari diskusi ini adalah mengetahui subjek penelitian.

### **2. Data sekunder**

Peneliti mengumpulkan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti sebelumnya bertujuan untuk mencari informasi sebelumnya seperti, jurnal, buku, laporan pemerintah dan web. Peneliti mencari informasi

tentang kinerja prusahaan, termasuk dengan data keselamatan penumpang.

Dengan menggunakan data skunder peneliti dapat melakukan bermacam analisis dan kajian untuk mendukung peneliti mengambil keputusan.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah metode yang digunakan dalam, memahami, mengidentifikasi, menyajikan pola atau informasi terkandung di dalam data.

Teknik analisis yang saya pakai bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap keselamatan penumpang di Ujung Kamal, menilai pengaruh kualitas keselamatan penumpang, menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut (Amrullah et al., 2023) metode kualitatif menekankan pemahaman lebih mendalam tentang fenomena melalui pengamatan dan penyelidikan makna terkandung di dalamnya. Hal yang diharapkan dalam teknik analisis data ini adalah pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keselamatan penumpang di PT. ASDP, rekomendasi untuk memperbaiki layanan dan keselamatan penumpang. Analisis data ini dapat digunakan untuk membuat rancangan dan inisiatif yang berguna untuk meningkatkan layanan dan keselamatan penumpang di Ujung Kamal.