

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN KEDATANGAN KAPAL YACHT
PADA BENOA MARINA BALI DI PT PELINDO
PROPERTI INDONESIA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN KEDATANGAN KAPAL YACHT
PADA BENOA MARINA BALI DI PT PELINDO
PROPERTI INDONESIA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Aditya Sastra

NIM : 2115713074

Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Proyek Akhir saya dengan judul:

**“Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kedatangan Kapal *Yacht*
Pada Benoa Marina Bali Di PT Pelindo Properti Indonesia”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Proyek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Proyek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 10 Juli 2024
Yang menyatakan,

POLITEKNIK MANAJEMEN INFORMATIKA
GERI BALI



I Kadek Aditya Sastra
NIM. 2115713074

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KEDATANGAN
KAPAL YACHT PADA BENOA MARINA BALI DI PT PELINDO
PROPERTI INDONESIA**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

I Kadek Aditya Sastra
NIM: 2115713074

Badung, 18 Agustus 2024
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, <u>Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si</u> NIP. 196401141988112001	
Dosen Penguji 1, <u>I Komang Mahayana Putra, SE., MM</u> NIP. 19631017199003100	
Dosen Penguji 2, <u>Putu Adriani Prayustika, SE., MM</u> NIP. 198406082015042002	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si
NIP. 196401141988112001

Dosen Pembimbing 2



Wayan Suwathi, SE., M.M.
NIP. 19651017199112001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Wdiantara, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kedatangan Kapal *Yacht* Pada Benoa Marina Bali Di PT Pelindo Properti Indonesia”** ini dapat selesai tepat pada waktunya.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan tugas yang wajib dipenuhi oleh seluruh mahasiswa sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Utama Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti dan mahasiswa lainnya untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang memadai di jurusan sebagai penunjang peneliti menyusun Tugas Akhir

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama penulisan Tugas Akhir ini.
4. Ni Luh Made Wijayati,SE,M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Wayan Suryathi,SE.,M.M. selaku dosen pembimbing II yang juga telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta koreksi-koreksi yang bermanfaat bagi suksesnya penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Disnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada peneliti selama peneliti menempuh perkuliahan.
7. Bapak Luggas Radianto selaku General Manager Benoa Marina Bali, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sekaligus melakukan penelitian di Benoa Marina Bali di bawah naungan PT Pelindo Properti Indonesia.
8. Bapak Ray Andrew Handoko dari bagian Divisi Pemasaran Benoa Marina Bali yang telah memberikan pengarahan dan ilmu selama melakukan penelitian sekaligus menjadi pembimbing penulis selama Praktik Kerja Lapangan.

9. Ibu Iga Kameswari dari bagian Divisi Keuangan Benoa Marina Bali yang telah memberikan penulis segala informasi dan petunjuk selama melaksanakan penelitian.

10. Bapak Waghfir Gozali dari Devisi Operasional Banoa Marina Bali yang telah banyak membantu dalam penelitian dan pemberian data yang penulis butuhkan serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

11. Kedua orang tua, saudara dan teman seperjuangan peneliti yang telah memfasilitasi, memberikan doa dan dukungan kepada peneliti.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca, serta permohonan maaf jika Tugas Akhir ini tidak sesuai dengan harapan pembaca. Akhir kata penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih

POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 10 Juli 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

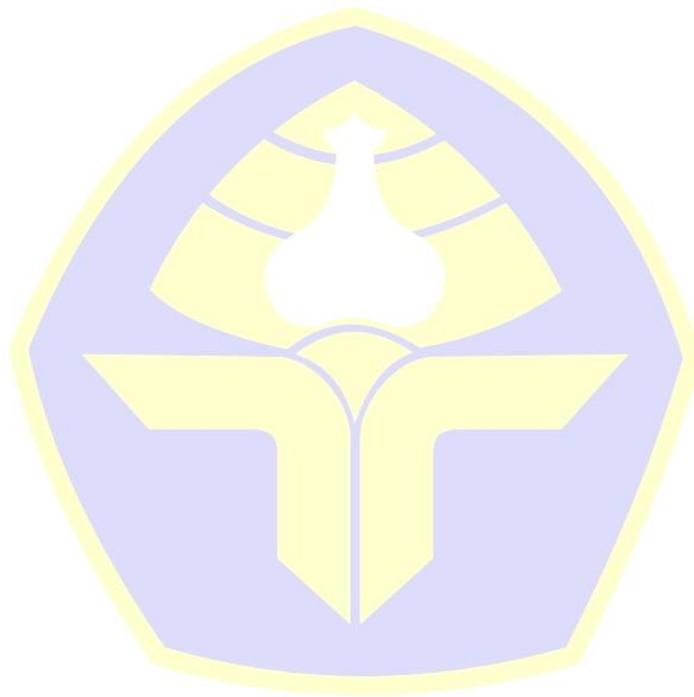
JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
BAB II	12
A. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	12
B. Pelayanan Kedatangan Kapal <i>Yacht</i>	18
C. Crew.....	27
D. Pelabuhan.....	32

E. Pihak dan Instansi Terkait.....	35
F. Flowcart	41
BAB III	45
A. Sejarah Perusahaan	45
B. Bidang Usaha.....	51
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	53
BAB IV.....	62
A. Kebijakan Perusahaan	62
B. Analisis dan Interpretasi Data	66
BAB V	94
A. SIMPULAN.....	94
B. SARAN.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	98

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol pada Flowchart.....	44
Tabel 3. 1 Sejarah PT Pelindo Indonesia.....	47



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1Kedatangan Kapal Yacht di Benoa Marina Bali.....	3
Gambar 3. 1 Profil PT Pelindo Indonesia.....	48
Gambar 3. 2 Logo Perusahaan.....	50
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi	54
Gambar 4. 1 Flowchart sebelum kedatangan kapal yacht	68
Gambar 4. 2 Flowchart saat kedatangan kapal yacht.....	79



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Email Rencana Kedatangan Kapal (Bookings)
- Lampiran 2 Ship Certificate
- Lampiran 3 Layout Dermaga Benoa Marina Bali
- Lampiran 4 Permohonan Surat Persetujuan Berlayar
- Lampiran 5 Daftar Pemeriksaan Kelengkapan Kapal
- Lampiran 6 Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance)
- Lampiran 7 Berthing Tarif Benoa Marina Bali
- Lampiran 8 Surat Penawaran
- Lampiran 9 Laporan Rencana Sandar
- Lampiran 10 Berth Occupancy Ratio (BOR)
- Lampiran 11 General Arrival Information
- Lampiran 12 Wawancara Persepsi dan Informasi Devisi Pemasaran dan Devisi Operasional
- Lampiran 13 Dokumentasi Wawancara Divisi Pemasaran dan Devisi Operasional
- Lampiran 14 Dokumentasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Saat Kedatangan Kapal Yacht
- Lampiran 15 Surat Proses Bimbingan
- Lampiran 16 Surat Keterangan Penyelesaian Proyek Akhir
- Lampiran 17 Surat Keterangan Perubahan Judul



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara maritim terbesar di dunia yang memiliki garis panjang pantai terpanjang kedua di dunia setelah Kanada, sehingga 2/3 luas wilayah Indonesia merupakan wilayah lautan. Dengan potensi tersebut, Indonesia memiliki potensi ekonomi di sektor kelautan dan perikanan dan tentu saja potensi tersebut dapat dimanfaatkan untuk menuju Indonesia yang lebih maju dan sejahtera. Selain itu Negara Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar didunia yang terdiri dari 17.058 pulau. Yang secara geografis terletak diantara benua Asia dan Australia, serta diapit oleh Samudera Pasifik dan Samudera Hindia.

Selain itu, lautan Indonesia juga memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari mulai dari transportasi, pangan, hingga

kegiatan budaya dan rekreasi. Salah satunya transportasi angkutan laut berupa kapal sebagai kendaraan pengangkut penumpang maupun barang. Kapal merupakan alat penghubung di laut yang telah dikenal oleh masyarakat pada umumnya. Selain dibutuhkan sarana transportasi angkutan laut berupa kapal, serta adanya sebuah prasarana penunjang sebagai tempat berlabuhnya kapal menjadi salah satu faktor penting bagi kelancaran pelayaran.

Menurut Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 tentang Pelayaran menjelaskan bahwa: Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang Pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Pelabuhan dalam aktivitasnya mempunyai peran penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional. Hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan segmen usaha. Pelabuhan tersebut agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara efektif, efisien dan

profesional sehingga pelayanan Pelabuhan menjadi lancar, aman dan cepat dengan biaya yang terjangkau.

Perbandingan antara pelabuhan-pelabuhan *yacht* lainnya di Indonesia. Pelabuhan Benoa Marina Bali saat ini masih menjadi pelabuhan *yacht* yang memiliki tingkat kunjungan kapal *private yacht*. Dapat di kalkulasikan dengan grafik, jumlah kedatangan kapal *yacht* terus meningkat dari tahun ke tahun, dengan adanya penurunan di tahun 2021. Karena pandemi Covid-19, dengan peningkatan kembali di tahun-tahun selanjutnya. Berikut adalah rincian jumlah kedatangan kapal *yacht* basarkan tahun :



Grafik 1.1Kedatangan Kapal Yacht di Benoa Marina Bali

Sumber: Benoa Marina Bali

Benoa Marina Bali merupakan pelabuhan yang berada dibawah naungan PT Pelindo Properti Indonesia adalah salah satu

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang kepelabuhanan yang memiliki tanggung jawab dalam menerima sandar *yacht* dan memberikan fasilitas. Dalam melayani kegiatan kedatangan kapal, khususnya kapal *yacht*, terdapat berbagai kegiatan atau aktivitas pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal tersebut. Kegiatan penanganan kapal *private yacht* tidak dapat dipisahkan dari rencana pelayanan kedatangan kapal, yaitu penyandaran dan keberangkatan kapal. Sebelum penyandaran dan keberangkatan kapal dilakukan ada beberapa kegiatan yang ditetapkan terlebih dahulu oleh Benoa Marina Bali bersama-sama dengan berbagai pihak dan instansi terkait, yaitu pemberitahuan rencana kedatangan kapal, penentuan dan penetapan dermaga sandar, pelaksanaan pemanduan kapal, serta naik dan turunnya penumpang kapal. Ada beberapa pihak serta instansi terkait yang berhubungan dengan kegiatan masuk keluarnya kapal dipelabuhan antara lain : Agen kapal, Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Bea Cukai, Imigrasi, Dinas Kesehatan, Dinas Karantina.

Benoa Marina Bali sebagai fasilitator Pelabuhan dalam hal ini menyediakan segala keperluan teknis maupun non teknis, guna memastikan kedatangan kapal *yacht* yang semakin meningkat tiap tahunnya dengan aman serta lancar sesuai sistem prosedur yang telah ditetapkan. Mulai dari saat kedatangan, hingga kapal *yacht* meninggalkan Pelabuhan Benoa harus sangat diperhatikan oleh

Benoa Marina Bali. Sebelum kapal *yacht* tiba, Benoa Marina Bali sudah harus mempersiapkan semua fasilitas dan memastikan semua berfungsi dengan baik agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Dalam menangani pelayanan kedatangan kapal *yacht*, Benoa Marina Bali juga tak luput dari berbagai kendala dan hambatan yang mungkin dihadapi dalam persiapan kedatangan kapal *yacht*, seperti cuaca yang kurang mendukung yang mengakibatkan keterlambatan waktu kedatangan kapal, *miss communication* antar pihak dan instansi di pelabuhan, yang juga dialami oleh banyak petugas di pelabuhan, yang dapat mengganggu ke lancarannya aktivitas kedatangan kapal *yacht* tersebut. Kegiatan-kegiatan baik sebelum kedatangan kapal sampai kapal tiba di pelabuhan apabila tidak berjalan dengan baik, maka akan menghambat kelancaran penanganan kedatangan kapal *yacht* pada saat di pelabuhan yang dilaksanakan oleh Benoa Marina Bali.

Oleh karena itu dalam melaksanakan pelayanan kedatangan kapal *yacht*, harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Guna menerima pelayanan yang efektif dan efisien terhadap pelayanan kapal, perlu adanya acuan dalam pelaksanaan pelayanan kapal, dalam hal ini acuan yang dimaksud adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Mengingat begitu pentingnya Standar Operasional Prosedur

pelayanan kedatangan kapal yacht, maka berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kedatangan Kapal Yacht Pada Benoa Marina Bali Di PT Pelindo Properti Indonesia”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kedatangan Kapal *Yacht* pada Benoa Marina Bali di PT Pelindo Properti Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur pelayanan kedatangan kapal *yacht* Pada Benoa Marina Bali Di PT Pelindo Properti Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
- b. Sebagai pengenalan terhadap dunia industri dan sekaligus menambah wawasan pengetahuan mahasiswa khususnya mengenai pelayanan kedatangan kapal yacht pada Benoa Marina Bali pada PT Pelindo Properti Indonesia.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Politeknik Negeri Bali sebagai tempat mahasiswa dalam menimba ilmu pengetahuan diharapkan akan mendapatkan masukan-masukan, informasi, referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya, serta dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau masukan-masukan pemikiran sebagai pertimbangan oleh perusahaan dalam mengambil keputusan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dimasa mendatang, sehingga perusahaan mampu meminimalkan

permasalahan yang mungkin timbul dan bahkan menyempurnakan manajemen di masa yang akan datang.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi dalam penelitian ini adalah di Benoa Marina Bali yang beralamat di Jalan Raya Port Benoa Marina Scouting Office 2nd Floor, Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah standar operasional prosedur pelayanan kedatangan kapal yacht.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu data yang berupa uraian-uraian atau keterangan-keterangan dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, seperti wawancara dari narasumber, analisis dokumen serta observasi langsung terhadap objek. Seperti dokumen sistem pelayanan kedatangan kapal yacht, sejarah perusahaan, struktur organisasi, serta keterangan-keterangan terkait dengan prosedur kedatangan kapal yacht.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2017:193) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau penelitian benda (metode observasi). Contoh data primer yang penulis dapatkan adalah pelaksanaan wawancara yang telah dilakukan oleh divisi pemasaran dan operasional Bena Marina Bali.

2) Data Sekunder

Sedangkan yang dimaksud data sekunder menurut Sugiyono (2017:193) adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan

kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke Perpustakaan Pusat Kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya. Penulis mendapatkan data sekunder berupa email rencana kedatangan kapal, ship certificate, layout dermaga Benoa Marina Bali, permohonan surat persetujuan berlayar, daftar pemeriksaan kelengkapan kapal, penerbitan surat persetujuan berlayar (port clearance), berthing tarif sandar Benoa Marina Bali, surat penawaran, laporan rencana sandar, berth occupancy ratio, dan general arrival information.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Bogdan dan Biklen, (2017:30) observasi memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengamati interaksi sosial, perilaku, dan konteks yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Penulis melakukan pengumpulan data melalui pengamatan situasi kondisi gejala atau fenomena yang terjadi di lokasi penelitian, yaitu mengamati dan mencatat secara langsung di lapangan mengenai pelayanan kedatangan

kapal *yacht* pada bagian operasional dan bagian marketing di Benoa Marina Bali.

2) Wawancara

Menurut Saroso (2017:47) wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan wawancara data dengan cara, penulis melakukan sesi tanya jawab yang dilakukan secara langsung dengan petugas operasional. Terlibat kegiatan pelayanan kedatangan kapal yacht, di Benoa Marina Bali

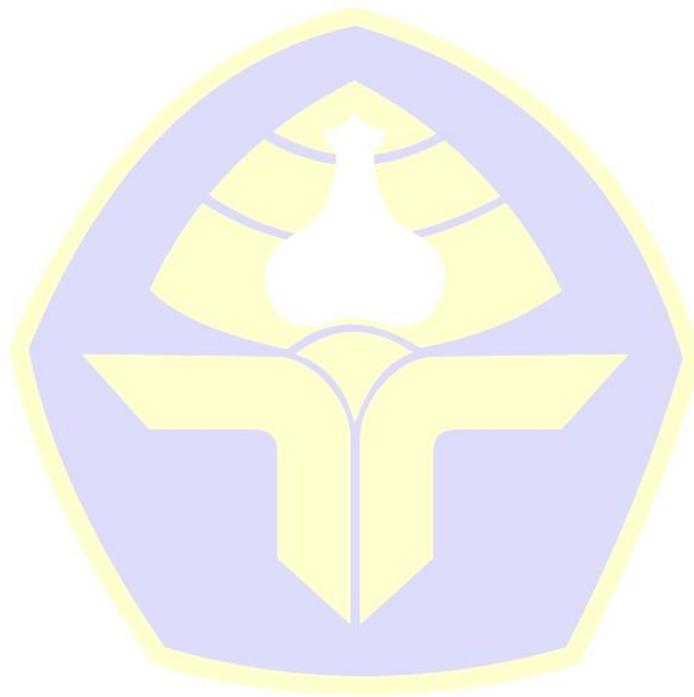
3) Studi Dokumen

Menurut Nilamsari (2014:37) data dalam studi dokumen dikumpulkan dengan cara menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, maupun elektronik dan hasil yang dilaporkan berupa analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Walidin, Saifullah & Tabrani, (2015:77) Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan

kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami masalah, untuk mengembangkan teori dan memastikan kebenaran data.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

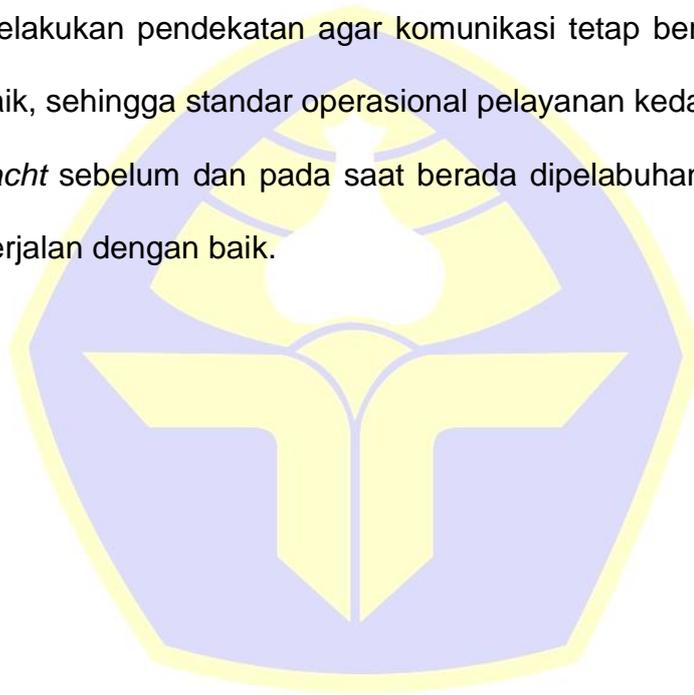
Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan dalam Bab IV mengenai standar operasional prosedur pelayanan kedatangan kapal *yacht* di Benoa Marina Bali pada PT Pelindo Properti Indonesia, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Standar operasional prosedur pelayanan kedatangan kapal *yacht* dibagi menjadi 2, yaitu sebelum kedatangan kapal *yacht* dan saat kedatangan kapal *yacht*. Sebelum kedatangan kapal, pihak Benoa Marina Bali beserta agen kapal saling berkoordinasi terlebih dahulu perihal kedatangan kapal, serta agen kapal perlu mempersiapkan segala dokumen *port clearance* ke Syahbandar. Ada beberapa pihak serta instansi terkait yang berhubungan saat kegiatan kedatangan kapal *yacht* pada Benoa Marina Bali, antara lain : Agen kapal, Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Bea Cukai, Imigrasi, Dinas Karantina, Dinas Kesehatan dan Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan (KP3) yang masing-masing mempunyai peranan yang berbeda-beda saat kapal *yacht* datang ke dermaga Benoa Marina Bali.

B. SARAN

Adapun saran – saran yang dapat penulis berikan kepada Benoa Marina Bali adalah sebagai berikut :

1. Petugas operasional harus menjalin hubungan baik dengan petugas dari instansi lain khususnya pihak agen kapal sesuai dengan aturan sistem prosedur yang sudah ditetapkan dan melakukan pendekatan agar komunikasi tetap berjalan dengan baik, sehingga standar operasional pelayanan kedatangan kapal *yacht* sebelum dan pada saat berada dipelabuhan kapal dapat berjalan dengan baik.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Asep, Maulana Hasan. 2018. "Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Pt. Indobaruna Bulk Transport Cabang Cilacap Dalam Menunjang Kelancaran Kapal Yang Diageni." Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Fajar, Nur'Aini. 2016. *Pedoman Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta: Quadrant.
- Fatimah, ndah Nur. 2016. *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Kartini, E. 2015. *Hukum Maritim*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, Ari Soenanda. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Cetakan 12. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purnamasari, Evita P. 2015. *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Kobis.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sari, Tirta Indah Wulan, Muhsin Muhsin, and Hesti Wijayanti. 2016. "Pengaruh Metode Aktivasi Pada Kemampuan Kaolin Sebagai Adsorben Besi (Fe) Air Sumur Garuda." *Konversi* 5(2):20–25.

Sarosa, Samiaji. 2017. *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar*. Jakarta: Indeks.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Tambunan, M. Rudi. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.

Walidin, Warul, Saifullah, and Tabrani. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. Aceh: FTK Ar-Raniry Press.

Wijaya, and Irawan. 2018. "Pengertian Prosedur Dalam Manajemen Pendidikan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–1699.



POLITEKNIK NEGERI BALI