

SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN REGISTRASI KEPADA VISITOR DALAM
MENINGKATKAN KUNJUNGAN KAPAL *CRUISE* PADA
PELABUHAN INDONESIA SUB REGIONAL BALI NUSRA CABANG
BENOA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program Studi
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

NI LUH CYNTHIA RISTARA DEWI

NIM : 2015744115

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI

EVALUASI PELAYANAN REGISTRASI KEPADA VISITOR DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN KAPAL *CRUISE* PADA PELABUHAN INDONESIA SUB REGIONAL BALI NUSRA CABANG BENOA



Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program Studi
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

NI LUH CYNTHIA RISTARA DEWI

NIM : 2015744115

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) ,701128

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Ni Luh Cynthia Ristara Dewi
Nomor Induk : 2015744115
Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis
Judul Skripsi :

EVALUASI PELAYANAN REGISTRASI KEPADA VISITOR DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN KAPAL *CRUISE* PADA PELABUHAN INDONESIA SUB REGIONAL BALI NUSRA CABANG BENOA

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Empat Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,

(Wayan Suryathi, SE.,MM)
NIP. 196510171990112001

Badung,
Pembimbing II,

(I Nyoman Sukayasa,SH.,MH)
NIP. 196312311992031015

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Registrasi Kepada Visitor Dalam Meningkatkan Kunjungan Kapal *Cruise* Pada Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa.
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Luh Cynthia Ristara Dewi
 - b. NIM : 2015744115
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 19 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Wayan Suryathi, SE.,M.M
NIP 196510171990112001



I Nyoman Sukayasa, SH.,MH
NIP 196312311992031015

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI PELAYANAN REGISTRASI KEPADA VISITOR DALAM MENINGKATKAN
KUNJUNGAN KAPAL *CRUISE* PADA PELABUHAN INDONESIA SUB REGIONAL
BALI NUSRA CABANG BENOA

Oleh:

NI LUH CYNTHIA RISTARA DEWI

NIM: 2015744115

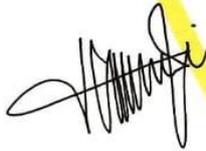
Disahkan:

Ketua Penguji,



Wayan Suryathi, SE.,M.M
NIP. 196510171990112001

Penguji I,



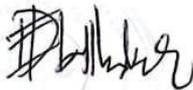
Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs
NIP. 197712152006042001

Penguji II,



Ngr. Raka Novandra Asta, S.Kom.,M.MT
NIP. 199511122023211010

Mengetahui
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 18 Agustus 2024
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,



Ketut Vini Elfarosa, SE.,M.M
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Where there's a will, there's a way.”

- George Herbert.

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya ilmiah ini saya persembahkan kepada:

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, yang tak terhingga.
2. Dosen Pembimbing I, Ibu Wayan Suryathi SE.,MM terimakasih atas segala bimbingan yang telah ibu berikan. Tidak bosan – bosannya ibu memberikan dukungan moril, dengan sabar membimbing proses pengerjaan skripsi dan selalu membantu saya memahami materi – materi baru yang tidak mudah untuk saya pahami sendiri. Saya ingin mengucapkan terimakasih karena Ibu selalu bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya. Semoga apa yang Ibu lakukan dibalas dengan limpahan karunia –Nya.
3. Dosen Pembimbing II, Bapak I Nyoman Sukayasa, SH,M.H terimakasih atas segala nasehat – nasehat bapak, segala motivasi bapak untuk selalu rajin mengerjakan skripsi, dengan sabar membimbing proses pengerjaan skripsi. Saya ingin mengucapkan terimakasih karena bapak selalu bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya. Semoga apa yang bapak lakukan dibalas dengan limpahan karunia –Nya.

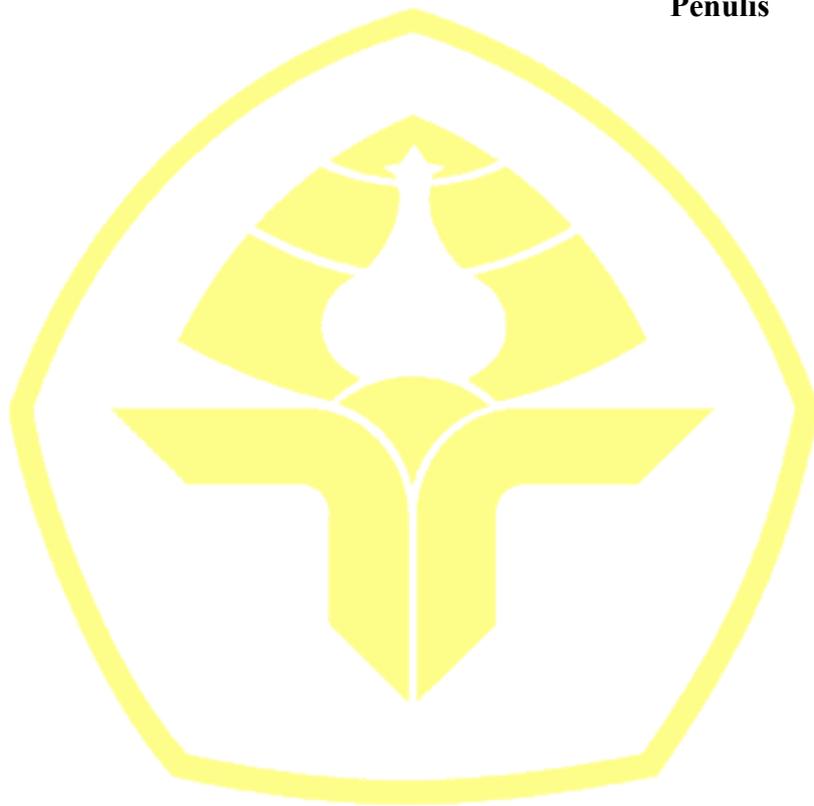
4. Keluarga saya tercinta yaitu Bapak Putu Suantara, dan Ibu Erni Risnawati Kakak saya Raka Adhyatma, dan Adik saya Ristia Nareswari, yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan motivasi yang tulus dan tiada hentinya selama penulis menempuh studi di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
5. Laki – laki hebat yang selalu menemani yaitu Andres Fredric, seseorang yang selalu mendukung dan melakukan seluruh yang terbaik untuk saya hingga saat ini penyelesaian skripsi mendampingi saya. Terimakasih telah banyak saya reportkan semoga Tuhan membalas dengan selalu memberi rezeki yang melimpah dan bisa selalu bersama.
6. Sahabat terdekat penulis Dayu, Tika, Gung Sintya, serta seluruh teman – teman di Politeknik Negeri Bali dan juga sahabat selama event G20, B20, WWF 2024 dan Magnifica Organizer team yang telah memberi saran, dukungan, dan motivasi selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Almamater tercinta, Politeknik Negeri Bali yang telah menjadi wadah pengembangan ilmu dan karakter.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas masukan serta dorongan yang baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Meskipun demikian, penulis tetap bertanggung jawab terhadap semua isi skripsi. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Badung, 10 Juli 2024

Penulis



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Luh Cynthia Ristara Dewi
NIM : 2015744115
Prodi : Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul : **“Evaluasi Pelayanan Registrasi Kepada Visitor Dalam meningkatkan Kunjungan Kapal *Cruise* Pada Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa”** sudah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan dalam naskah SKRIPSI 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 SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 10 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Ni Luh Cynthia Ristara Dewi

NIM. 2015744115

ABSTRAK

Pelabuhan Benoa merupakan salah satu pintu gerbang penting bagi kunjungan kapal pesiar di Bali. Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung (*visitor*) memiliki peran krusial dalam mempengaruhi potensi peningkatan jumlah kunjungan kapal pesiar (*cruise ship*) di masa mendatang, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan registrasi kepada pengunjung (*visitor*) dalam meningkatkan kunjungan kapal pesiar (*cruise ship*) di Pelabuhan Benoa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menggali secara mendalam mengenai efisiensi pelayanan registrasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengunjung kapal pesiar, serta observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kunjungan kapal *cruise* mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2020 hingga 2023, dan pelayanan registrasi di Pelabuhan Benoa **dinilai** cukup baik dalam aspek kenyamanan pelayanan, seperti fasilitas, keramahan petugas, dan penyediaan informasi. Namun, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, antara lain kemampuan bahasa asing petugas, jumlah petugas registrasi, manajemen antrian, serta belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas untuk pelayanan registrasi. Berdasarkan hasil evaluasi, dirancang rekomendasi perbaikan berupa **feedback form** untuk pengunjung. Form ini dirancang untuk memungkinkan para pengunjung memberikan masukan komprehensif mengenai pengalaman mereka selama proses registrasi, termasuk pujian, saran perbaikan, dan keluhan. Rekomendasi ini bertujuan untuk menciptakan saluran komunikasi yang efektif antara pengguna jasa dan pihak pengelola pelabuhan, yang selanjutnya dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan registrasi di Pelabuhan Benoa. Melalui upaya perbaikan ini, diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan jumlah kunjungan Kapal Pesiar (*Cruise Ship*) di masa mendatang.

Kata Kunci: Pengunjung (*visitor*), Kapal Pesiar (*Cruise Ship*), Evaluasi Pelayanan Registrasi

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Port of Benoa is one of the important gateways for cruise ship visits in Bali. The service provided to visitors plays a crucial role in influencing the potential increase in the number of cruise ship visits in the future. This research conducted to evaluate the registration service for visitors in increasing cruise ship visits at Benoa Port. This research uses a qualitative method with a descriptive approach, which explores in depth the efficiency of registration services. Data was collected through in-depth interviews with cruise ship visitors, as well as observation and documentation. The results of the study reveal that cruise ship visits have experienced a significant increase from 2020 to 2023, and the registration service at Benoa Port is considered quite good in terms of service comfort, such as facilities, staff friendliness, and provision of information. However, several aspects still need to be improved, including the foreign language skills of staff, the number of registration officers, queue management, and the absence of clear standard operating procedures (SOPs) for registration services. Based on the evaluation results, improvement recommendations were designed in the form of a feedback form for visitors. This form is designed to allow visitors to provide comprehensive input regarding their experience during the registration process, including praise, suggestions for improvement, and complaints. This recommendation aims to create an effective communication channel between service users and port management, which can then be used for continuous improvement in registration services at Benoa Port. Through these improvement efforts, it is expected to contribute to an increase the Cruise Ship visits in the future.

Keywords: *Visitor, Cruise Ship, Registration Service Evaluation.*

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan Judul “*Evaluasi Pelayanan Registrasi Kepada Visitor Dalam Meningkatkan Kunjungan Kapal Cruise Pada Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa*” Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional Kampus Politeknik Negeri Bali.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung kami dalam proses penyusunan skripsi ini. Terutama kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktut Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas serta memberi izin dan persetujuan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan menyebarkan informasi – informasi penting demi kelancaran proses penelitian.

4. Ibu Wayan Suryathi, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan, masukan dan berperan aktif dalam memberikan petunjuk serta arahan selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak I Nyoman Sukayasa, SH.,MH selaku Dosen Pembimbing II Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan dalam proses penelitian ini.
6. Segenap dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik, memberikan bekal pembelajaran dan ilmu pengetahuan, beserta staff atas segala bantuan dan pelayanan yang baik selama ini untuk keperluan penulis serta memperlancar proses pendaftaran skripsi pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Putu Suantara, Ibu Erni Risnawati selaku orang tua penulis dan Andres Fredric selaku pendamping penulis yang selalu memberikan Dukungan, Motivasi dan semangat sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan lancar dan terselesaikan tepat waktu
8. Keluarga Besar PT Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa, yang telah memberikan kesempatan, informasi dan data yang berkaitan dengan penyusunan skripsi serta kesempatan untuk melaksanakan penelitian di PT Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa.

9. Tiara Revitayanti teman seperjuangan penulis yang selalu memberikan semangat membantu penulis ketika menghadapi permasalahan dalam menyusun penelitian ini sehingga penelitian ini bisa selesai tepat waktu.
10. Teman – teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. atas segala dukungan, semangat dan doanya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat dipergunakan sebagai acuan dan kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada dalam penyusunan skripsi ini.

Badung, 10 Juli 2024

Penulis

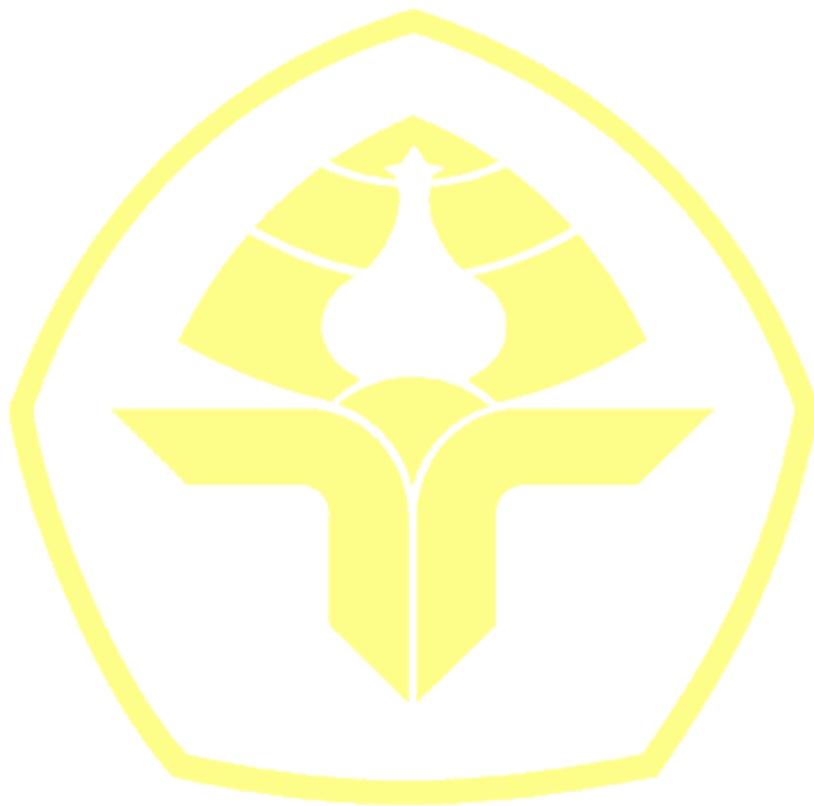
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
PRAKATA	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2 Rumusan Masalah :	9
1.3 Tujuan Penelitian :	9
1.4 Manfaat Penelitian :	10
1.5 Sistematika Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Telaah Teori.....	14
2.2 Kajian Empirik (Penelitian Terdahulu)	35
2.3 Kerangka Konsep.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	57
3.1 Lokasi Penelitian.....	57
3.2 Obyek Penelitian.....	57
3.3 Jenis Data Penelitian.....	58
3.4 Sumber Data Penelitian.....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.6 Metode Analisis Data	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Gambaran Umum.....	71
4.2 Hasil dan Pembahasan	94
4.3 Pembahasan.....	136

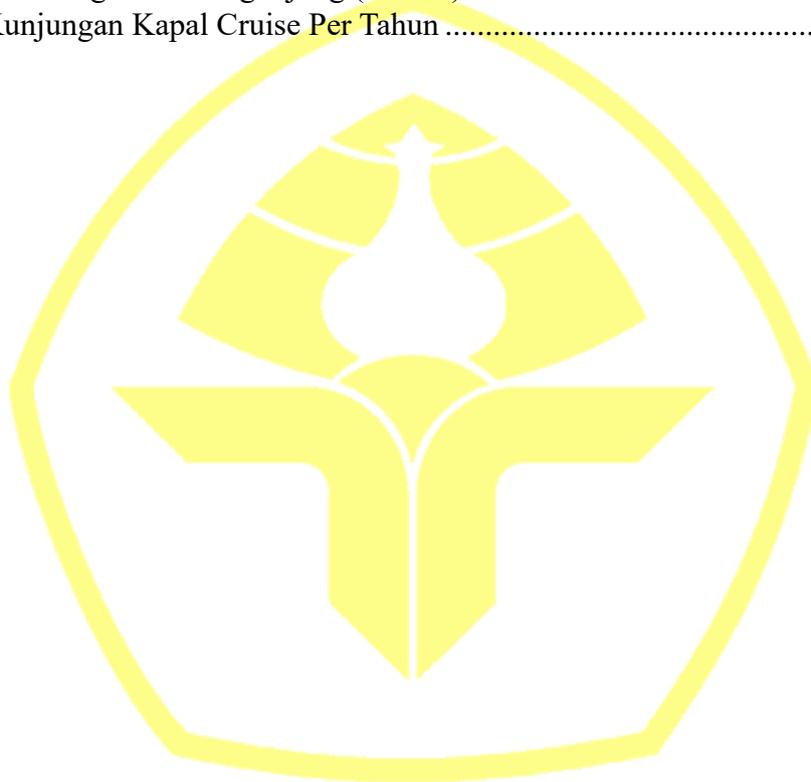
4.4 Implikasi Penelitian	158
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	160
5.1 Kesimpulan	160
5.2 Saran	160
DAFTAR PUSTAKA	163
LAMPIRAN	



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

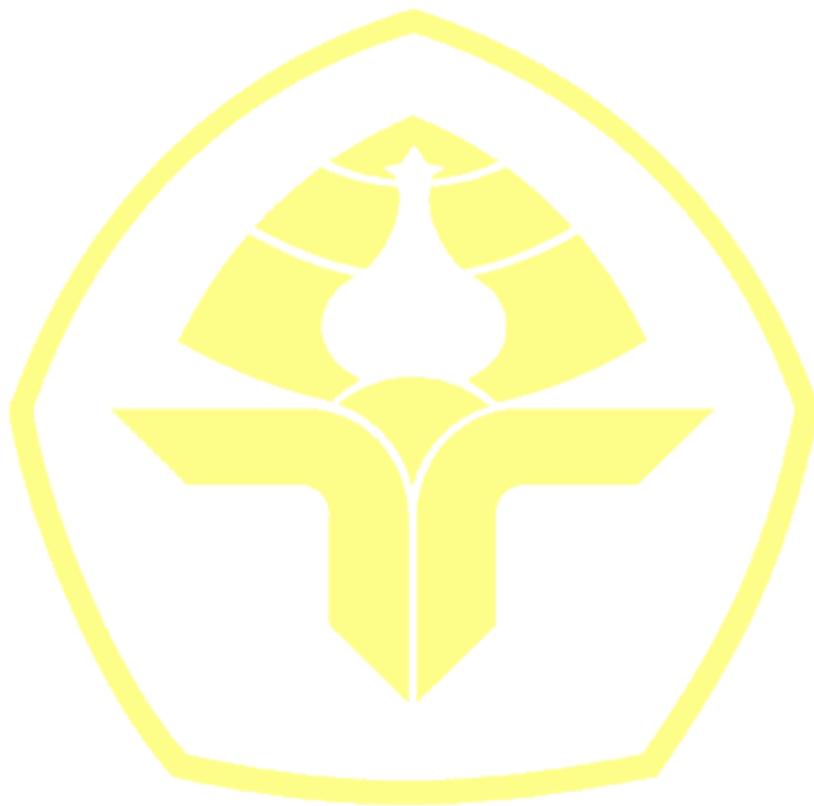
Gambar 1. 1	Data Kunjungan Kapal Cruise Per Tahun 2022.....	3
Gambar 1. 2	Data Kunjungan Kapal Per Bulan 2022	3
Gambar 1. 3	Data Kunjungan Kapal Cruise Per Tahun 2023.....	4
Gambar 1. 4	Data Kunjungan Kapal Cruise Per Bulan 2023	5
Gambar 2. 1	Kerangka Konsep	55
Gambar 4. 1	PT Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra	75
Gambar 4. 2	Logo Perusahaan PT Pelabuhan Indonesia Persero.....	77
Gambar 4. 3	Struktur Organisasi PT Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa	83
Gambar 4. 4	Flow Registrasi Pengunjung (Visitor) Pelabuhan Benoa	95
Gambar 4. 5	Kunjungan Kapal Cruise Per Tahun	120



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik).....	35
Tabel 3. 1 Instrumen Wawancara	62
Tabel 4. 1 Triangulasi Data Hasil Wawancara.....	125
Tabel 4. 2 Hasil Observasi.....	130



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Formulir Surat Keterangan Perusahaan
- Lampiran 3 : Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 5 : Dokumentasi Observasi Pelayanan Registrasi
Pelabuhan Benoa
- Lampiran 6 : Struktur Organisasi PT Pelindo Sub Regional Bali Nusra
- Lampiran 7 : Data Kunjungan Kapal Cruise Tahun 2020
- Lampiran 8 : Data Kunjungan Kapal Cruise Tahun 2022
- Lampiran 9 : Data Kunjungan Kapal Cruise Tahun 2023
- Lampiran 10 : Data Visitor
- Lampiran 11 : Data Complaint
- Lampiran 12 : Luaran Penelitian
- Lampiran 13 : Dokumentasi Penyerahan Output ke Perusahaan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pulau Bali merupakan salah satu destinasi wisata populer yang menarik banyak pengunjung. Kekayaan cagar budaya yang beragam, termasuk desa – desa tradisional yang menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat Bali, dan sekaligus menjadi magnet bagi para wisatawan yang berkunjung ke Pulau bali (Murti, 2020). Seiring berkembangnya industri pariwisata, Bali terus meningkatkan infrastruktur dan layanannya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang semakin beragam, berbagai moda transportasi telah digunakan untuk membawa wisatawan ke Pulau Dewata ini. Kapal Pesiar (Cruise Ship) merupakan salah satu moda transportasi yang dikenal dapat mendatangkan potensi kunjungan wisatawan dari berbagai macam negara.

Kapal pesiar (*cruise ship*) merupakan kapal yang digunakan secara khusus untuk rekreasi. Sebagian kapal pesiar selalu kembali ke pelabuhan di mana asal kapal tersebut berangkat. Pelayaran kapal pesiar memerlukan waktu yang berbeda – beda, mulai dari beberapa hari hingga sekitar tiga bulan untuk kembali ke pelabuhan di mana mereka berangkat. Oleh karena itu, kapal pesiar (*cruise ship*) selalu memulai dan mengakhiri

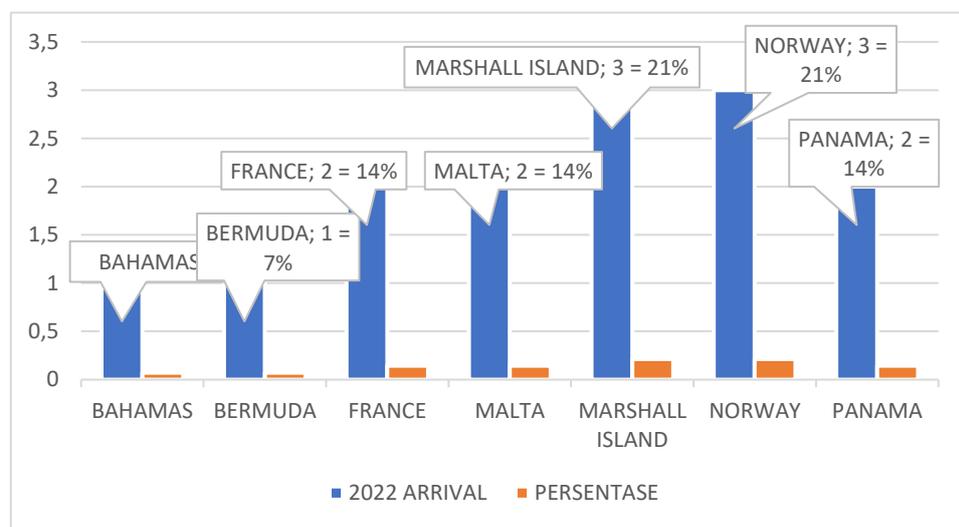
perjalanannya di lokasi pelabuhan yang sama.

Indonesia telah menetapkan pelayanan kapal pesiar sebagai prioritas utama, karena sudah jelas bahwa kunjungan kapal pesiar menghasilkan pendapatan yang cukup besar. Dengan potensi wisata yang cukup besar, di Indonesia sendiri terdapat 17.508 pulau yang tersebar diseluruh bagian negara yang didominasi oleh perairan, hal tersebut membuat Indonesia membutuhkan adanya sarana logistik yang dapat membantu keterbatasan tersebut hal ini dibantu dengan adanya peran pelabuhan.

Fasilitas yang berada di tepi perairan seperti laut, sungai, atau danau yang berfungsi untuk menerima kapal serta memfasilitasi perpindahan barang dan manusia disebut pelabuhan. Pelabuhan berperan penting dalam menghubungkan berbagai daerah dan negara. Sebagai salah satu terminal transportasi utama, pelabuhan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi suatu wilayah dan memiliki dampak signifikan terhadap kemakmuran negara secara global, terutama bagi Indonesia yang dikenal sebagai negara kepulauan. Selain itu, pelabuhan juga berfungsi sebagai tempat naik *embarkasi* dan turun *debarkasi* penumpang. (Undang – Undang No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran) Dilihat dari fungsinya, pelabuhan harus memenuhi semua kebutuhan dan aktivitas orang yang berpergian dengan angkutan laut.

Sebagai contoh, salah satu pelabuhan terbesar di Bali, Pelabuhan Benoa, terletak di tanah seluas 42,26 hektar di Jln. Raya Pelabuhan Benoa, Pedungan, Denpasar Selatan, Bali. Namun, mulai Maret 2020, cabangnya

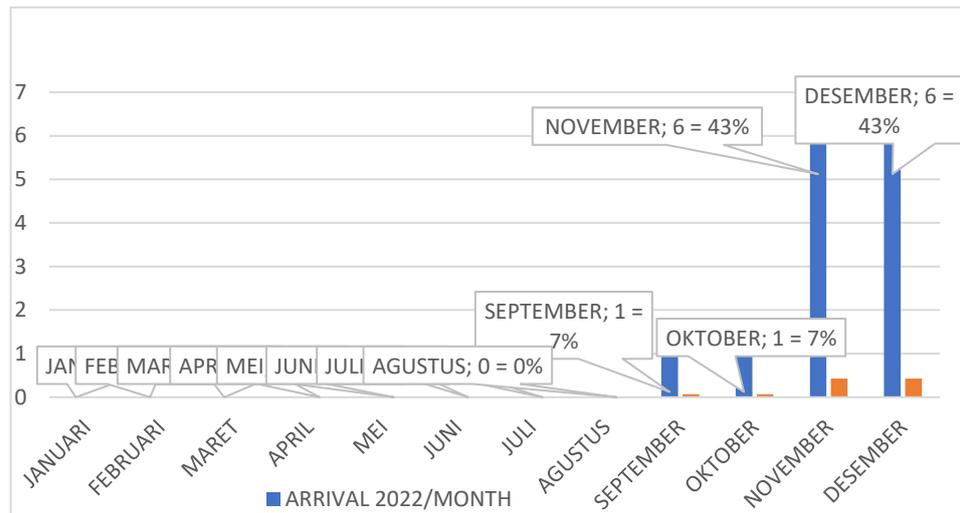
hanya akan melayani kapal domestik dan internasional seperti *cruise* dan *yacht*. Terminal domestik memiliki luas 752 m² dan terminal internasional 1.014 m². Pelabuhan ini terletak di pantai timur sebelah selatan Bali, yang memiliki banyak potensi pariwisata, seperti kunjungan kapal pesiar yang ramai. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya peningkatan dalam kunjungan kapal pesiar di Pelabuhan Benoa.



Gambar 1. 1 Data Kunjungan Kapal *Cruise* Per Tahun 2022

Sumber: PT Pelindo Persero Regional Bali Nusra Cabang Benoa yang telah diolah

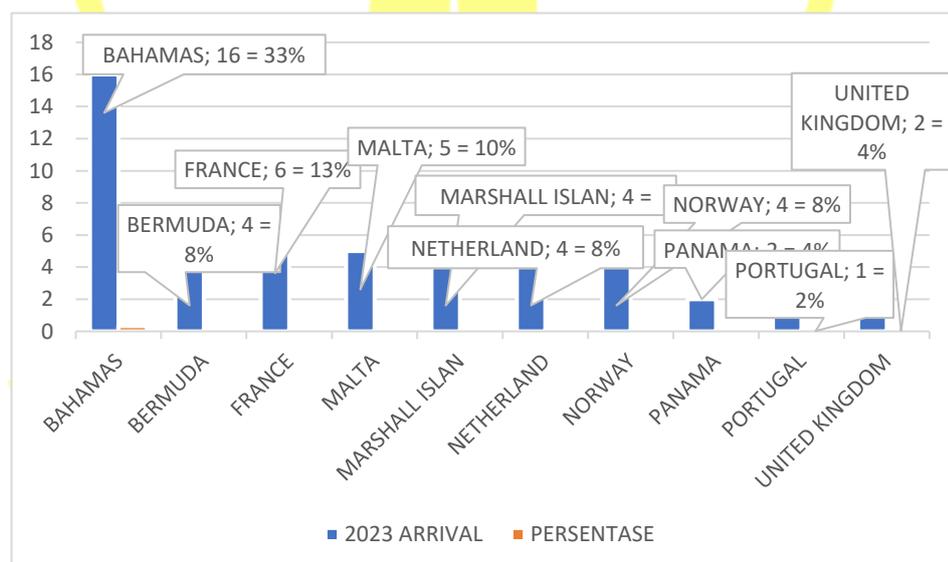
Merujuk pada gambar 1.1, berdasarkan data yang tertera pada lampiran 8, menunjukkan bahwa kebanyakan kapal *cruise* yang datang pada tahun 2022 berasal dari Marshall Island dan Norwegia yang dimana ditunjukkan pada data terjadi sebanyak 3 kunjungan dan memiliki presentase sebanyak 21%. Beberapa negara yang juga melakukan kunjungan seperti Perancis, Panama, Malta, dan juga Bermuda namun kapal dari negara tersebut tidak berkunjung sesering Norwegia dan Marshall Island.



Gambar 1. 2 Data Kunjungan Kapal *Cruise* Per Bulan 2022

Sumber: PT Pelindo Persero Regional Bali Nusra Cabang Benoa yang telah diolah

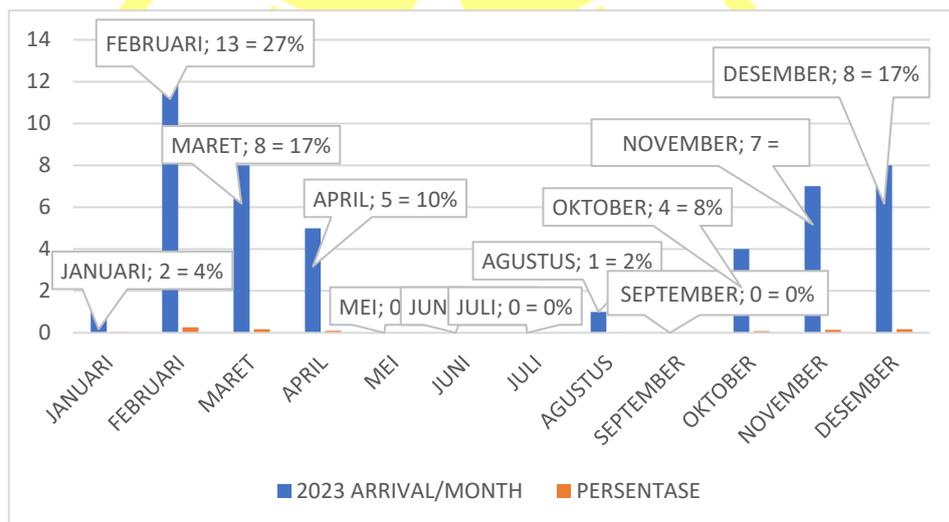
Merujuk pada gambar 1.2 diatas, berdasarkan data yang tertera pada lampiran 8, didapati bahwa kedatangan kunjungan kapal didominasi pada akhir tahun 2022 yang dimulai pada bulan September dengan kedatangan sebanyak 1 kapal dan terus naik hingga akhir tahun yaitu bulan desember dengan kedatangan sebanyak 6 kapal.



Gambar 1. 3 Data Kunjungan Kapal *Cruise* Per Tahun 2023

Sumber: PT Pelindo Persero Regional Bali Nusra Cabang Benoa yang telah diolah

Merujuk pada gambar 1.3 diatas, berdasarkan data yang tertera pada lampiran 9, pada tahun 2023 terdapat cukup banyak kenaikan kunjungan kapal yang dapat ditotal terjadi 48 kunjungan kapal yang masuk ke Pelabuhan dan didominasi oleh kapal yang berasal dari Bahama yang menurut table diatas melakukan sebanyak kurang lebih 16 kunjungan dan memiliki persentase sebesar 33% dari keseluruhan kunjungan pada pelabuhan. Dapat dilihat pada tabel diatas juga terdapat beberapa negara baru yang masuk ke kepelabuhan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang seperti Belanda, Portugal, dan United Kingdom.



Gambar 1. 4 Data Kunjungan Kapal Cruise Per Bulan 2023

Sumber: PT Pelindo Persero Regional Bali Nusra Cabang Benoa yang telah diolah

Merujuk pada gambar 1.4 diatas, berdasarkan data yang tertera pada lampiran 9, dapat dilihat bahwa kapal didominasi pada awal tahun yaitu tepatnya pada bulan februari, terjadi sebanyak 13 kunjungan kapal dengan persentase sebesar 27% kedatangan dan mengalami penurunan

dipertengahan tahun yaitu pada bulan maret hingga bulan juli kemudian kembali naik pada bulan oktober hingga akhir tahun, pada tabel ini juga menjelaskan bahwa terjadi cukup banyak kenaikan kunjungan kapal dibandingkan dengan tahun lalu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari kumpulan data diatas dari tahun 2022 – 2023 telah terjadi kenaikan yang cukup signifikan dimana jumlah kapal yang datang 2 kali - 3 kali lebih banyak daripada tahun sebelumnya hal ini menunjukkan bahwa dibutuhkan peningkatan pelayanan terhadap pengunjung pada pelabuhan yang bisa diperkirakan bahwa tahun kedepannya akan mengalami kenaikan lebih dari tahun sebelumnya.

Dengan naiknya kunjungan kapal pesiar (*cruise ship*) di pelabuhan benoa, maka seharusnya pelayanan di pelabuhan pun ditingkatkan. Pelayanan atau dikenal dalam istilah (*service*) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak lainnya. Pada dasarnya, pelayanan tidak berwujud dan tidak terkait dengan kepemilikan atau pembuatan produk fisik (Kristianto & Usman, 2020). Pelayanan yang maksimal dan berkualitas tentu sangat bergantung pada hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan. Dalam konteks ini, penyedia jasa merujuk dalam konteks penyelenggara pelabuhan sebagai penyedia layanan publik, ada dua aspek penting yang harus diperhatikan: fasilitas dan pelaksana fasilitas, yang harus sesuai dengan kinerja penyedia jasa serta kepentingan pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa atau penumpang pelabuhan

sangat penting. Penyedia layanan jasa harus berusaha memberikan layanan terbaik mereka untuk mendapatkan penilaian pelayanan yang baik.

Salah satu bidang pelayanan yang ditawarkan di pelabuhan ialah pelayanan registrasi. Pelayanan registrasi pelabuhan adalah serangkaian proses administratif yang melibatkan pendaftaran dan pengelolaan data pengunjung (*visitor*) yang melakukan kegiatan di area pelabuhan serta penumpang yang melakukan *embarkasi* maupun *debarkasi* di pelabuhan. Pelayanan registrasi pelabuhan yang ideal adalah pelayanan registrasi yang bisa memastikan efisiensi, keamanan, dan keteraturan dalam kegiatan registrasi di pelabuhan, serta mencakup elemen sistem informasi yang terintegrasi, keamanan dan verifikasi identitas, kepatuhan terhadap regulasi, koordinasi dan kolaborasi yang tepat, pelatihan dan sertifikasi petugas.

Dapat diamati bahwa dalam penerapannya pelayanan registrasi di lapangan terjadi cukup banyak perbedaan yang signifikan dimana pada saat melaksanakan penelitian di Pelabuhan Benoa, penyelenggara Pelabuhan Benoa, sebagai fasilitas publik masih belum memberikan layanan yang memuaskan kepada penumpang dan pengunjung. Peneliti menemukan bahwa pengguna jasa pelabuhan masih merasa kurang atas pelayanan yang diberikan, khususnya pada pelayanan registrasi, dimana seperti jumlah petugas sangat terbatas yang mengakibatkan beban kerja yang berlebih selain menghandle registrasi pengunjung (*visitor*) petugas

juga menanggung beban kerja menghandle registrasi penumpang kapal, hal ini menyebabkan antrian yang panjang pada jam registrasi dimulai.

Pada proses registrasi juga sering terjadi miss komunikasi dengan *visitor* asing, karena keterbatasan bahasa asing yang dimiliki petugas. Hal ini mengakibatkan petugas tidak dapat memahami dan tidak mendapatkan tujuan yang diinginkan oleh tamu, tentunya hal ini akan memakan waktu cukup lama, selain itu terjadi di pelayanan registrasi Pelabuhan Benoa juga belum terdapat manajemen antrian yang tepat, sehingga antrian terkadang masih tidak beraturan.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, maka pentingnya dilakukan evaluasi di pelayanan registrasi Pelabuhan Benoa untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan registrasi dan mengetahui hal apa saja yang masih menjadi hambatan dalam pelayanan registrasi Pelabuhan Benoa, sehingga didapatkan saran dan masukan agar pelayanan dapat dioptimalisasikan dengan benar. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan, diharapkan terdapat rumusan suatu rekomendasi perbaikan terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan registrasi di Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra, Cabang Benoa. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Pelayanan Registrasi Kepada Visitor Dalam Meningkatkan Kunjungan Kapal *Cruise* Pada Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa.”**

1.2 Rumusan Masalah :

Terdapat beberapa rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, yaitu :

- 1.2.1 Bagaimana pelaksanaan pelayanan registrasi yang diterapkan kepada visitor pada Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa?
- 1.2.2 Bagaimana peningkatan jumlah kunjungan kapal cruise dari tahun 2020 – 2023 di Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa?

1.3 Tujuan Penelitian :

Adapun tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- 1.3.1 Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan registrasi yang diterapkan kepada visitor pada Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa.
- 1.3.2 Untuk mengetahui peningkatan jumlah kunjungan kapal cruise dari tahun 2020 – 2023 di Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.4 Manfaat Penelitian :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai Pelayanan Registrasi kepada pengunjung (*visitor*) di Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa dalam upaya meningkatkan kunjungan kapal pesiar (*cruise ship*), serta memberikan evaluasi atau rekomendasi perbaikan kepada pihak Pelabuhan sehingga dapat memaksimalkan Pelayanan Registrasi di Pelabuhan Benoa.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan maupun acuan dalam mengevaluasi pelayanan yang ada khususnya pada pelayanan Registrasi di Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa. Dan penelitian ini dapat dijadikan penyempurnaan maupun referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Bagi perusahaan Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam hal meningkatkan pelayanan pada Pelayanan Registrasi kepada pengunjung (*visitor*) di Pelabuhan Indonesia Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa.

- b) Bagi peneliti Penelitian ini merupakan satu penerapan ilmu manajemen pelayanan yang didapatkan selama proses pembelajaran, sehingga dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai penerapan teori yang telah didapatkan dalam praktek yang sebenarnya.
- c) Bagi Politeknik Negeri Bali Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan bahan perbandingan dalam proses penyusunan tugas akhir maupun sejenis dan bisa menambah referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan penting dibuat agar laporan penelitian yang akan dihasilkan dapat tersusun secara terstruktur dan rapi sehingga dapat memudahkan pembaca dalam memahami keseluruhan isinya. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian secara teoritis dan praktis.

1.5.2 BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan teori – teori yang digunakan dalam penelitian dan kajian penelitian sebelumnya.

1.5.3 BAB III

Bab ini membahas tentang lokasi, objek, jenis data penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI BALI

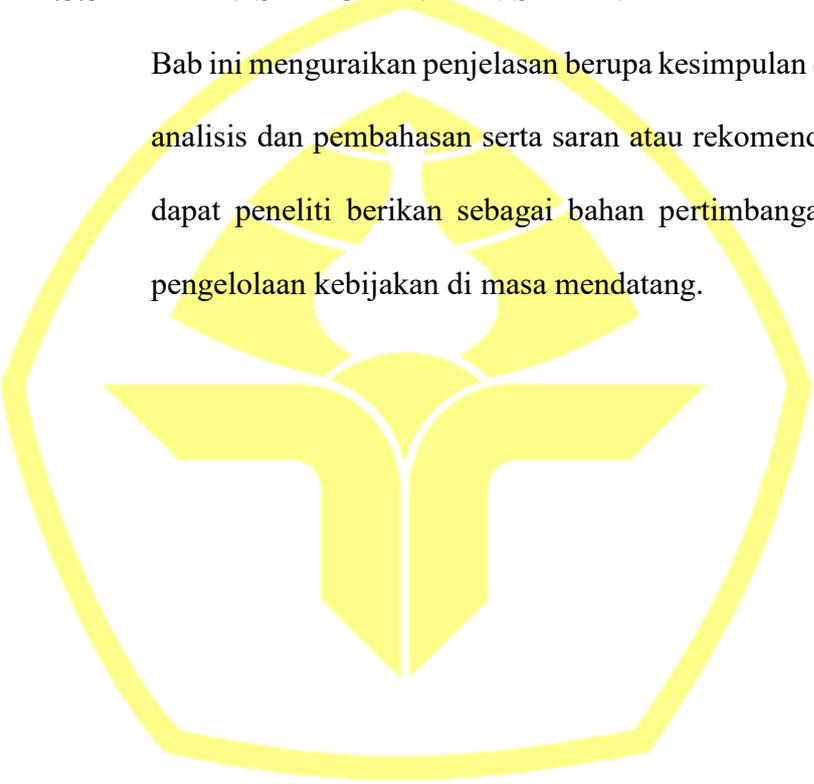
1.5.4 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran Umum Perusahaan, seperti: Sejarah Singkat Perusahaan, Visi serta Misi Perusahaan. Kemudian mendeskripsikan data yang telah

diolah dengan menggunakan teknik analisis menurut Miles and Huberman Model yang dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi serta menjelaskan hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan 2 informan.

1.5.5 BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan penjelasan berupa kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan serta saran atau rekomendasi yang dapat peneliti berikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan kebijakan di masa mendatang.



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah membahas hasil dari pengumpulan data maka penelitian ini telah sampai pada kesimpulan. Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari studi ini meliputi:

5.1.1 Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Registrasi Kepada Visitor Pada Pelabuhan Benoa

Pelayanan registrasi di Pelabuhan Benoa sudah dinilai baik dan memiliki beberapa aspek positif. Namun, terdapat area yang perlu ditingkatkan. Perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan registrasi secara keseluruhan.

5.1.2 Jumlah kunjungan kapal *cruise* dari tahun 2020 – 2023 di Pelabuhan Benoa

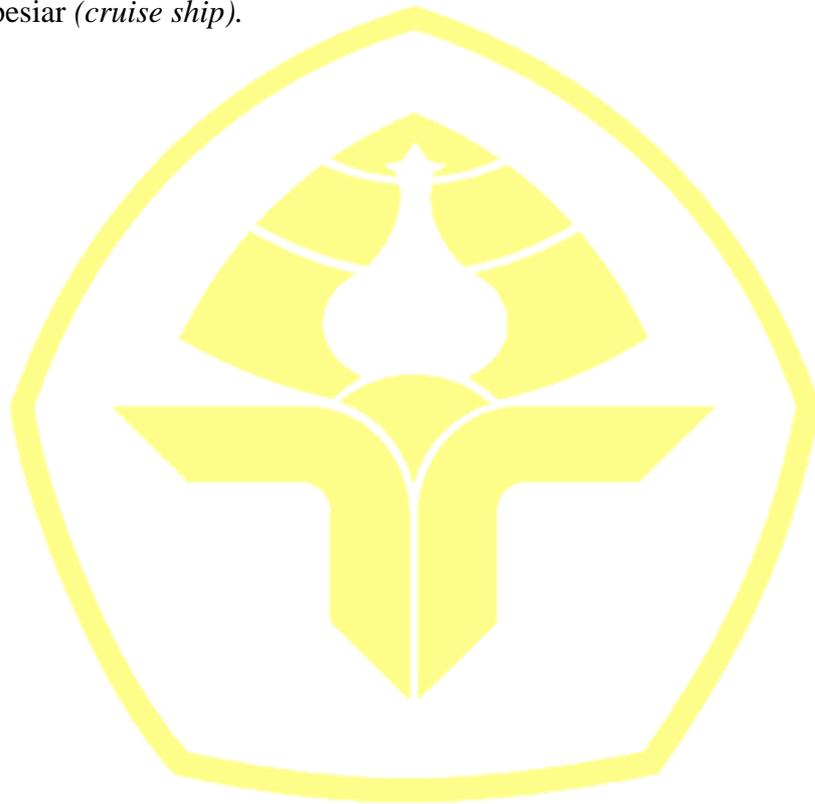
Pelabuhan Benoa mengalami peningkatan signifikan dalam kunjungan kapal pesiar (*cruise ship*) dari 2020 hingga 2023. Tahun 2023 mencatat 48 kapal, meningkat tajam dari kunjungan 14 kapal di tahun sebelumnya. Hal ini berdampak pada peningkatan jumlah pengunjung. Peningkatan kunjungan kapal pesiar (*cruise ship*) di Pelabuhan Benoa

menunjukkan peningkatan yang positif, namun juga menghadirkan tantangan baru dalam hal efisiensi pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat diterapkan oleh pihak perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Cabang Benoa untuk kedepannya. Pelayanan registrasi dapat dioptimalkan dengan pengesahan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan tepat guna, pihak pelabuhan diharapkan meningkatkan pengelolaan antrian yang lebih teratur sebagai contoh dengan menggunakan *queue line* yang cukup untuk mengatur antrian registrasi, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dengan lebih adil bagi pengunjung (*visitor*). Kemudian, peningkatan keterampilan berbahasa melalui pelatihan tahunan adalah kebutuhan krusial bagi tim pelayanan registrasi, maka dari itu pihak pelabuhan diharapkan dapat melakukan pemberian pelatihan kompetensi dan bahasa untuk pegawai/petugas untuk meningkatkan kemampuan kemampuan berbahasa asing sehingga petugas akan lebih nyaman dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung (*visitor*) asing, serta penambahan jumlah petugas registrasi agar tidak terjadi *double job* pada petugas, sehingga menyebabkan antrian cukup panjang. Melalui pendekatan komprehensif ini, diharapkan akan terjadi kemajuan yang signifikan dalam peningkatan layanan. Perbaikan ini pada gilirannya diproyeksikan akan berkontribusi pada pencapaian tujuan utama, yaitu

mempertahankan dan semakin meningkatkan jumlah kunjungan kapal *cruise* di Pelabuhan Benoa kedepannya. Dengan adanya pelatihan yang intensif, perusahaan berharap dapat menciptakan tenaga kerja yang lebih kompeten dan siap menghadapi tantangan dalam melayani industri kapal pesiar yang dinamis. Strategi ini diharapkan akan menghasilkan dampak positif yang substansial, mendorong pertumbuhan sektor pariwisata kapal pesiar (*cruise ship*).



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. A. L., Studi, P., Iii, D., Transportasi, M., Daratan, P., Transportasi, P., Danau, S., & Palembang, P. (2022). *Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Jurusan Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan*.
- Rifaldi, (2021) Akhir, T., Studi, P., Sipil, T., Teknik, F., Muhammadiyah, U., & Utara, Sumatera, *AJIBATA KE TOMOK (Studi Kasus)*.
- Angioni, S. A., Giansante, C., Ferri, N., Ballarin, L., Pampanin, D. M., Marin, M. (2021). Kapal Pesiar (UU 17 Tahun 2008). *Fisheries Research*, 140(1), 6. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35612/1/TrabajodeTitulacion.pdf%0>
- Arianto, D. (2017). Jurnal Penelitian Transportasi Laut. *Jurnal Penelitian TransportasiLaut*,19,1–13. <https://Pdfs.Semanticscholar.Org/47af/A2544aa7bd6b1ff4427c1b4d523cd9137698.Pdf>
- Astuti, P., Noormawati, A., & Putri, T. A. (2021). *Evaluasi Pelayanan Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja (BSSR) di Kecamatan Bantan, Kabupaten Bengkalis*. Prosiding Seminar Nasional Planoeearth #3, 16–20.
- Budiman, A. J. (2022). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Fasilitas Pelabuhan Dengan Metode Service Quality Dan Standar Pelayanan Minimum Di Pelabuhan Nusantara Tahuna Aryandhi Jeanvick Budiman, Dr. Ir. Dewanti,Ms*.
- Çullu, B., Özispa, N., & Arabelen, G. (2024). Cruise Passengers' Perceived Service Quality During the Pandemic Period via User-Generated Content. *Journal of ETAMaritimeScience*,12(2),186–198.<https://doi.rg/10.4274/jems.2024.35403>

- Dani. (2015). Pariwisata Bali. *Galang Tanjung*, 8(2), 1–9.
- Dormawaty, R., Sijabat, P., & Setiawan, M. D. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang*. Prosiding Seminar Pelayaran Dan Teknologi Terapan, 2(1), 47–55. <https://doi.org/10.36101/pcsa.v2i1.125>
- Galasari, P. T., Sejahtera, G., Galasari, P. T., Sejahtera, G., Galasari,. (2021). *Bab 2 tinjauan pustaka 2.1 Kapal. 741* (November 1993), 4–17.
- Hao, H., Pendidikan, P., & Iv, D. (2022). *Kinerja Layanan Keagenan Kapal Di Pt Bahari Eka Nusantara*.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (1996). *Kategori Pengunjung (Visitor)*. 17–36.
- Ismiati, A. (2015). *Pengaruh Aplikasi Simkapel Terhadap Pelayanan Sertifikat Kapal Pada Subdit Pmkk Di Direktorat Perkapalan Dan Kepelautan*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(April).
- Kristianto, A. H., & Usman. (2020). *Jurnal maneksi vol 9, no. 2, desember 2020*. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395.
- Lorenčič, V., Twrdy, E., & Lep, M. (2022). *Cruise Port Performance Evaluation in the Context of Port Authority: An MCDA Approach*. *Sustainability* (Switzerland), 14(7). <https://doi.org/10.3390/su14074181>
- M Mariani. (2022). *Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. Metode Penelitian, 1*, 32–41.
- Modgil, S., Singh, R., & Hannibal, C. (2021). *LJMU Research Online LJMU Research Online*.
- Muhammad, T. A. (2021). *Evaluasi Antrian Pelayanan Kedatangan Kapal Di Pt*

Pelabuhan Indonesia (Pelindo) Ii Cabang Tanjung Priok Tahun 2019-2020.
<http://repository.pip-semarang.ac.id/id/eprint/3644>

Nuzulia, A. (2017). Metode Pelenitian. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.

Pandawangi.S. (2021). Metodologi Penelitian. *Journal Information*, 4, 1–5.

Rahmad, R. W. (2021). *Analisa Pola Pelayanan Terminal Kapal Fery Kabupaten Simeulue (Studi Kasus)*.

Richard Oliver (dalam Zeithml., dkk 2018). (2021). Penelitian Deskriptif Kualitatif. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.

Santos, M., Radicchi, E., & Zagnoli, P. (2019). Port’s role as a determinant of cruise destination socio-economic sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, 11(17), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su11174542>

Saputra. (2011). File_10-Bab-II-Landasan_Teori.pdf. *Repository.Bsi.Ac.Id*, 6–15.

Sari, S. P. (2014). Registration. *Pontificia Universidad Catolica Del Peru*, 8(33), 44.

Selvaduray, M., Bandara, Y. M., & Yunus, N. (2023). Examining Port City Development As a Strategy To Attract Cruise Visitors. *Journal of Maritime Logistics*, 3(1), 10–35. <https://doi.org/10.46754/jml.2023.08.002>

Sipil, P., & Surabaya, K. (2024). *R eslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal R eslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*. 6, 3007–3014. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i6.2823>

Sumardi. (2022). Pengertian Evaluasi Tahun 2021/2022. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Suparyanto dan Rosad. (2020). Teknik analisis data. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.*

Syamsudin. (2011). Bab II Landasan Teori, Visitor. *Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.*

Unique, A. (2016). *Pelabuhan (Port). 0, 1–23.*

Zuldafrial. (2021). Bab 3 Keabsahan data. *Repository Stei, 26–27.*
http://www.academia.edu/download/35360663/Metode_Penelitian_Kualitatif.docx