

**PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG KAPAL
CRUISE INTERNASIONAL PADA PT PELABUHAN
INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSA
TENGARA REGIONAL 3**



Oleh
NI MADE BAKTI PURNAMA SARI
NIM 1915713056

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG KAPAL *CRUISE*
INTERNASIONAL PADA PT PELABUHAN INDONESIA
(PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSA TENGGARA
REGIONAL 3**



Politeknik Negeri Bali

**Oleh
NI MADE BAKTI PURNAMA SARI
NIM 1915713056**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Made Bakti Purnama Sari
NIM : 1915713056
Jurusan : Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
**Prosedur Pelayanan Penumpang Kapal Cruise Internasional Pada PT
Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara
Regional 3**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas 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 Tugas 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, 31 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Ni Made Bakti Purnama Sari
NIM. 1915713056

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

Prosedur Pelayanan Penumpang Kapal Curise Internasional Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3

2. Penulis

a. Nama : Ni Made Bakti Purnama Sari

b. NIM : 1915713056

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Badung...31..Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,



Ir Ni Wayan Sukartini, M.Agb
NIP. 196204221990032002

Pembimbing II,



Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA.,Ph.D
NIP. 196312311992031013

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Prosedur Pelayanan Penumpang Kapal Cruise Internasional Pada PT Pelabuhan
Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3

Oleh

NI MADE BAKTI PURNAMA SARI

NIM.1915713056

Disahkan Oleh :

Ketua Penguji



Ir Ni Wayan Sukartini M.Agb
NIP. 196204221990032002

Penguji 1



Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB
NIP. 199201312019031011

Penguji 2



Ir I Wayan Putrana, M.Agb
NIP. 195712021989031001

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 31 Agustus 2022
Program Studi D3 Administrasi Bisnis
Ketua



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

ABSTRACT

In 2020-2021 Benoa Port lost 50-70% of planned cruise ship visits due to the COVID-19 pandemic which prohibits foreign visits in Indonesia. Now in 2022 entering the new normal era, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3 is optimistic about the arrival of 19 cruise ships from abroad to Bali, of course, making preparations in terms of facilities and manpower to provide a welcome and excellent service for tourists. The problem of this research is in the field service whether it is in accordance with the established procedure system, both from passenger services, and terminal services due to the addition of health protocol rules set by the government and the lack of supporting facilities for passenger services resulting in delays in service for passengers. The purpose of this study is to find out the procedures for serving cruise ship passengers at PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3, and to find out what are the obstacles in implementing procedures on cruise ships.

The research method used in this research is descriptive qualitative method, which describes what is obtained when conducting research systematically and directly. Data collection techniques using interviews, literature study, and documentation. While the informants used for research are the terminal manager, marketing and sales officer staff, and terminal staff.

The results of this study are the procedures for serving international cruise ship passengers starting from the cruise ship booking service stage, preparing cruise ship passenger services, implementing cruise ship passenger services, and serving cruise ship passengers. In the implementation of cruise ship services, there are still several obstacles, these obstacles are limited mooring places, long booking times, lack of facilities for loading and unloading activities and no special server room for CCTV.

Keywords: Cruise ship, passenger terminal, Port Benoa, passenger service, facilities

ABSTRAK

Pada tahun 2020-2021 Pelabuhan Benoa kehilangan 50-70% rencana kunjungan kapal cruise karena adanya pandemic covid-19 yang melarang adanya kunjungan luar negeri di Indonesia. Kini di tahun 2022 memasuki era new normal PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3 optimis akan kedatangan 19 kapal cruise dari mancanegara ke Bali tentunya melakukan persiapan dari segi fasilitas dan tenaga kerja untuk memberikan penyambutan serta pelayanan prima untuk wisatawan. Permasalahan dari penelitian ini yaitu dalam pelayanan di lapangan apakah sudah sesuai dengan sistem prosedur yang ditetapkan baik dari jasa pelayanan penumpang, dan pelayanan terminal karena adanya penambahan aturan protocol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah serta kurangnya fasilitas pendukung pelayanan penumpang yang mengakibatkan terlambatnya pelayanan bagi penumpang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui prosedur pelayanan penumpang kapal cruise di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3, dan mengetahui apa saja hambatan-hambatan dalam penerapan prosedur pada kapal cruise.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif memaparkan hal yang didapatkan pada saat mengadakan penelitian secara sistematis dan secara langsung. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Sedangkan informan yang dijadikan penelitian adalah manager terminal Pelabuhan Benoa , *staff marketing and sales officer*, dan staff terminal Pelabuhan Benoa.

Hasil penelitian ini adalah prosedur pelayanan penumpang kapal cruise internasional dimulai dari tahap pelayanan booking kapal cruise, persiapan pelayanan penumpang kapal cruise, pelaksanaan pelayanan penumpang kapal cruise, dan terlayannya penumpang kapal cruise. Dalam pelaksanaan pelayanan kapal cruise masih terdapat beberapa hambatan, hambatan tersebut yaitu terbatasnya tempat tambat, waktu booking yang lama, kurangnya fasilitas untuk kegiatan bongkar muat dan tidak ada ruangan server khusus untuk CCTV.

Kata kunci: Kapal cruise, terminal penumpang, Pelabuhan Benoa, pelayanan penumpang, fasilitas

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Pelayanan Penumpang Kapal Cruise Internasional pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3”** ini dapat selesai pada waktunya.

Penyusun 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.

Penulis Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCOM. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan segala fasilitas selama penulis menjalani pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan selama penulisan Tugas Akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama penulisan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Ir Ni Wayan Sukartini M.,Agb selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA.,Ph.D selaku Dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta memberika koreksi-koreksi yang bermanfaat bagi suksesnya penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan tuntunan, ilmu, dan wawasan selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Ali Sodikin selaku CEO PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3 yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3.
8. Bapak Respati Budi Kristyantoro selaku Regional Manager Divisi Komersial dan Operasional PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3 yang telah memberikan ilmu, arahan dan bimbingan kepada penulis selama Praktik Kerja

Lapangan (PKL) di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3.

9. Febrianti Pradipta selaku *Marketing and Sales Officer* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3 yang telah memberikan penulis segala informasi, pemberian data dalam penelitian dan pengetahuan tentang kapal cruise selama penulis melakukan penelitian.
10. Bapak I Made Kembar Riawan selaku *Marketing and Sales Officer* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3 yang telah membantu dalam penelitian selama Praktik Kerja Lapangan (PKL).
11. Karyawan dan karyawan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3 yang telah bersedia penulis wawancarai dan memberikan informasi dalam mendukung penelitian Tugas Akhir penulis.
12. Keluarga penulis tidak bisa sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan materil dan moral untuk penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Pacar penulis yang telah memberikan semangat, pendengar yang baik dan memberikan solusi untuk kesulitan yang di alami oleh penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
14. Seluruh teman-teman penulis yang telah memberikan semangat dan berjuang bersama dalam penulisan Tugas Akhir ini, sehingga penulis

tidak mudah menyerah serta termotivasi untuk mengerjakan Tugas Akhir ini hingga selesai tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, baik dalam kata-kata maupun penyusunan kalimatnya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun dari rekan-rekan semua demi menyempurnakan Tugas Akhir ini, sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Badung, 20 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
1. Lokasi penelitian.....	9
2. Objek penelitian.....	10
3. Data penelitian	10
4. Teknik analisis data.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Pelayanan	13
B. Pelayanan Penumpang	16
C. Pengertian Penumpang.....	22
D. Kapal pesiar (<i>Cruise ship</i>).....	23
E. Pelabuhan	27
F. Pihak dan instansi terkait.....	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
A. Sejarah perusahaan	36
B. Bidang Usaha.....	41
C. Struktur organisasi dan uraian jabatan	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Kebijakan Perusahaan	60
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	64
1. Prosedur pelayanan penumpang	64
2. Kendala- kendala dalam pelayanan penumpang.....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Simpulan	79
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3	47
Gambar 4. 1 <i>flowchart</i> pelayanan penumpang turun (<i>Debarkasi</i>)	75
Gambar 4. 2 <i>flowchart</i> pelayanan penumpang naik (<i>Embarkasi</i>)	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data kunjungan kapal cruise internasional tahun 2019	3
Tabel 2. 1 sarana dan prasana layanan Pelabuhan Benoa.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : ISPS CODE

Lampiran 2 : Lampiran 2 Maritime Declaration Health

Lampiran 3 : Attachment To Model Of Maritime Declaration Of Health

Lampiran 4 : elektronik-Health Alert Card (E-HAC)

Lampiran 5 : Ship Particular

Lampiran 6 : Pertanyaan Wawancara

Lampiran 7 : Pertanyaan Wawancara

Lampiran 8 : Dokumentasi Wawancara

Lampiran 9 : Dokumentasi Fasilitas Instansi Terkait Pemeriksaan

Penumpang Pelabuhan Benoa

Lampiran 10: Dokumentasi Fasilitas Terminal Penumpang Pelabuhan
Benoa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan, memiliki keindahan alam yang istimewa. Pulau besar maupun kecil yang berderet di daerah khatulistiwa banyak menyimpan keindahan alam. Selain itu, penduduk yang beraneka ragam terdiri atas ratusan suku bangsa memiliki keunikan dan berbagai macam kebudayaan yang khas. Salah satu pulau yang dimiliki Indonesia sering dikunjungi wisatawan berada di Pulau Bali atau lebih dikenal dengan sebutan Pulau Dewata (*God Island*).

Widiastuti (2018:24) mengatakan bahwa “Bali merupakan salah satu tempat wisata yang sangat unik dan menarik di Indonesia”. Bali memiliki objek wisata alam, wisata budaya dan wisata bahari yang melatarbelakangi wisatawan domestik maupun mancanegara datang ke Bali.

Kedatangan wisatawan mancanegara ke Bali selain masuk melalui Bandara Ngurah Rai, wisatawan mancanegara mulai menggemari berlibur menggunakan jalur laut untuk berkunjung ke Bali dengan menggunakan kapal *cruise* yang berlabuh di Pelabuhan Benoa.

Menurut Dowling yang dikutip oleh Sudiarta (2021:11) hampir 75% kapal *cruise* menyediakan fasilitas akomodasi yang dilengkapi dengan *restaurant*, bar, fasilitas olahraga, *shopping center*, kegiatan *entertainment*, pusat komunikasi dan lain-lain. Tidak mengherankan bila kapal *cruise* dikatakan sebagai *resot* terapung, karena berbagai fasilitas dapat disediakan layaknya sebuah destinasi. Menggunakan kapal *cruise* sendiri bagi wisatawan yang melakukan perjalanan wisata dalam jangka waktu lama tidak menimbulkan kesan membosankan karena kemewahan dalam perjalanan wisata internasional.

Pada tahun 2017 lalu-lintas pelayaran kapal *cruise* di Indonesia didorong oleh Australia dan untuk pertama kalinya di tahun 2018 pasar Asia menjadi pasar utama lalu lintas pelayaran untuk kedatangan 72 kapal *cruise*. Pada tahun 2019 angka kunjungan kapal *cruise* ke Bali mengalami peningkatan dibuktikan dengan meningkatnya kapal yang melakukan *turn around* di Pelabuhan Benoa. Dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1. 1 Data kunjungan kapal cruise internasional tahun 2019

No	Data Kapal	Kedatangan		Keberangkatan	
	Nama	Tanggal	Jam	Tanggal	Jam
1.	Diamond Princess	01-Jan-19	07.00	01-Jan-19	17.00
2.	Star Legend	02-Jan-19	07.00	02-Jan-19	23.00
3.	Seabourn Sojourn	11-Jan-19	10.00	11-Jan-19	23.00
4.	Laperouse	14-Jan-19	07.30	14-Jan-19	18.00
5.	Europa 2	19-Jan-19	10.00	20-Jan-19	18.00
6.	Astor	19-Jan-19	07.00	20-Jan-19	18.00
7.	Seven Seasmariner	03-Feb-19	08.00	04-Feb-19	17.00
8.	Amadea	06-Feb-19	08.30	06-Feb-19	23.00
9.	Aida Vita	12-Feb-19	08.00	13-Feb-19	20.00
10.	Silver Whisper	16-Feb-19	08.00	16-Feb-19	18.00
11.	Seven Seas Navigator	25-Feb-19	10.00	26-Feb-19	17.00
12.	Norwegian Jewel	27-Feb-19	08.00	28-Feb-19	17.00
13.	Sapphire Princess	03-Mar-19	07.00	03-Mar-19	18.00
14.	Pacific Jewel	05-Mar-19	08.00	05-Mar-19	17.00
15.	Silver Muse	08-Mar-19	07.00	09-Mar-19	18.00
16.	Queen Victoria	11-Mar-19	07.00	11-Mar-19	18.00
17.	Insignia	16-Mar-19	10.00	17-Mar-19	15.00
18.	Azamara Quest	17-Mar-19	08.00	17-Mar-19	20.0
19.	Amsterdam	18-Mar-19	07.00	18-Mar-19	23.00
20.	Silver Discoverer	20-Mar-19	09.30	20-Mar-19	23.00
21.	Costa Luminosa	21-Mar-19	12.00	22-Mar-19	18.00
22.	Pacific Eden	25-Mar-19	12.00	26-Mar-19	12.00
23.	Viking Orion	26-Mar-19	01.00	27-Mar-19	15.30
24.	Europa 2	07-Apr-19	13.00	08-Apr-19	18.00
25.	Seabourn Encore	12-Apr-19	07.00	13-Apr-19	12.00
26.	Crystal Symphony	22-Apr-19	12.00	23-Apr-19	13.00
27.	Panorama II	08-Jan-19	06.00	08-Jan-19	20.00
28.	Panorama II	30-May-19	06.00	15-Jun-19	20.00
29.	Panorama II	22-Jun-19	06.00	22-Jun-19	20.00
30.	Star Clipper	22-Jun-19	06.00	22-Jun-19	19.00
31.	Star Clipper	29-Jun-19	06.00	29-Jun-19	19.00
32.	Panorama II	08-Jun-19	06.00	08-Jun-19	20.00
33.	Star Clipper	06-Jul-19	06.00	06-Jul-18	19.00
34.	Silver Discoverer	09-Jul-19	07.00	09-Jul-19	18.00
35.	Star Clipper	13-Jul-19	06.00	13-Jul-19	19.00
36.	Panorama II	13-Jul-19	06.00	20-Jul-19	20.00
37.	Star Clipper	20-Jul-19	06.00	20-Jul-19	19.00
38.	Panorama II	27-Jul-19	06.00	27-Jul-19	20.00
39.	Star Clipper	31-Jul-19	06.00	31-Jul-19	19.00
40.	Panorama II	03-Aug-19	06.00	03-Aug-19	20.00

41.	Star Clipper	10-Aug-19	06.00	10-Aug-19	19.00
42.	Pasific Dawn	10-Aug-19	08.00	10-Aug-19	19.00
43.	Star Clipper	17-Aug-19	06.00	17-Aug-19	19.00
44.	Panorama II	17-Aug-19	06.00	17-Aug-19	20.00
45.	Star Clipper	24-Aug-19	06.00	24-Aug-19	19.00
46.	Panorama II	24-Aug-19	06.00	24-Aug-19	20.00
47.	Pasific Dawn	28-Aug-19	07.00	28-Aug-19	17.00
48.	Panorama II	31-Aug-19	06.00	31-Aug-19	18.00
49.	Star Cliper	31-Aug-19	06.00	31-Aug-19	19.00
50.	Star Cliper	07-Sep-19	06.00	07-Sep-19	19.00
51.	Panorama II	07-Sep-19	06.00	07-Sep-19	20.00
52.	Laperouse	11-Sep-19	09.00	11-Sep-19	18.00
53.	Star Clipper	14-Sep-19	06.00	14-Sep-19	19.00
54.	Panorama II	14-Sep-19	06.00	14-Sep-19	20.00
55.	Star Clipper	21-Sep-19	06.00	21-Sep-19	19.00
56.	Panorama II	02-Okt-19	06.00	02-Okt-19	18.00
57.	Sun Princess	05-Okt-19	06.00	05-Okt-19	18.00
58.	Explorer Dream	17-Okt-19	05.20	18-Okt-19	17.30
59.	Silver Muse	22-Nov-19	08.00	22-Nov-19	20.00
60.	Sun Princess	23-Nov-19	07.00	23-Nov-19	17.00
61.	Aida Vita	26-Nov-19	06.00	27-Nov-19	18.00
62.	Carnival Splendor	28-Nov-19	07.00	28-Nov-19	18.00
63.	Seabourn Encore	04-Des-19	07.00	04-Des-19	23.00
64.	Aida Vita	06-Des-19	08.00	07-Des-19	18.00
65.	Boudicca	10-Des-19	15.00	12-Des-19	23.00

Sumber : PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3

Pada tahun 2020 sampai dengan 2021 Pelabuhan Bena kehilangan 50-70% rencana kunjungan kapal *cruise* karena adanya pandemi covid-19 yang melarang adanya kunjungan luar negeri di Indonesia. Di tahun 2022 memasuki *era new normal*, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3 akan kedatangan 19 kapal *cruise* dari mancanegara ke Bali Tentunya melakukan persiapan dari segi fasilitas dan tenaga kerja untuk memberikan penyambutan serta pelayanan prima untuk para

wisatawan. Pelabuhan Benoa optimis akan kedatangan kapal cruise ke Bali dengan BMTH dipersiapkan sebagai gerbang wisata maritim dan hub terminal kapal pesiar. Pengembangan Pelabuhan Benoa sebagai BMTH (*Bali Maritime Tourism Hub*) yang akan memisahkan kegiatan pelayanan barang dan pelayanan pariwisata tentunya dapat meningkatkan kunjungan wisata mancanegara maupun wisatawan domestik.

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Bergerak di bidang jasa kepelabuhan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhan untuk menunjang kelancaran penyelenggaraan pelayanan kapal, pelayanan kargo, bongkar muat, terminal penumpang dan pelayanan jembatan penghubung antar pulau dan antar negara. PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3 merupakan *Sub-holding* dari PT Pelabuhan Indonesia sebagai perusahaan jasa kepelabuhanan telah membentuk citra yang baik di benak pengguna jasa kepelabuhan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi peningkatan wisatawan melalui jalur laut. Untuk mempertahankan citra baik perusahaan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3 berusaha memperbaiki sistem prosedur dengan memberikan jasa yang sesuai di era *new normal* saat ini.

Berdasarkan pada surat edaran Nomor 12 Tahun 2022 tentang protokol kesehatan perjalanan orang luar negeri pada masa pandemi covid-19 harus memenuhi beberapa persyaratan seperti perjalanan luar negeri diwajibkan untuk melakukan vaksin dan menunjukkan kartu/sertifikat vaksin, menunjukkan hasil tes negatif RT-PCR di negara/wilayah asal yang sampelnya di ambil dalam kurun waktu 2x24 jam sebelum keberangkatan dan dilampirkan pada saat pemeriksaan kesehatan.

Berdasarkan surat keputusan Gubernur Bali tentang penerapan kebijakan baru tanpa karantina dan layanan *visa on arrival (VOA)* bagi pelaku perjalanan luar negeri yang dimana Pelabuhan Benoa merupakan salah satu perusahaan yang diberikan dispensasi pengecualian tanpa karantina, tentunya akan mendorong kunjungan wisatawan asing datang ke Bali. Sehingga diperlukan penyesuaian sistem prosedur pelayanan kapal cruise dimaksudkan untuk pengendalian terhadap perjalanan luar negeri.

Pertanyaan di situasi saat ini apakah dalam pelayanan di lapangan sesuai dengan sistem prosedur yang ditetapkan baik dari jasa pelayanan penumpang, dan pelayanan terminal karena adanya tambahan protokol kesehatan sesuai dengan standar operasional prosedur dan aturan pemerintah satuan tugas penanganan covid-19. Selain itu, terdapat banyak prosedur yang masih tidak sesuai dilaksanakan di lapangan seperti belum adanya standar operasional

prosedur yang jelas terkait aturan *booking* memerlukan waktu yang lama, fasilitas kapal *boat* bagi penumpang kapal *cruise* yang berlabuh menuju terminal penumpang sedikit mengalami masalah karena kurangnya kapal *boat* bagi penumpang akibatnya penumpang mengantri terlalu lama di dermaga menyebabkan kapal *cruise* mengalami keterlambatan dalam keberangkatan. Rendahnya kapasitas dermaga, selain sistem prosedur, fasilitas juga menentukan pelayanan kapal *cruise*, baik itu fasilitas dermaga dan terminal penumpang sehingga fasilitas yang ada di pelabuhan harus lebih ditingkatkan.

Untuk menangani permasalahan di atas, peran penting dari pelaksanaan prosedur pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3 bagi pelayanan kapal *cruise* agar semua kegiatan dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dan fasilitas yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan baik penumpang, dan crew kapal *cruise*. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengangkat permasalahan tersebut menjadi pokok permasalahan dalam penelitian yang berjudul **“PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG KAPAL *CRUISE* INTERNASIONAL PADA PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSA TENGGARA REGIONAL 3”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pelayanan penumpang kapal *cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi dalam penerapan prosedur pada kapal *cruise*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan kapal *cruise* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan dalam penerapan prosedur pada kapal *cruise*.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini beberapa manfaat dapat diperoleh bagi beberapa pihak yaitu :

- a. Bagi penulis
 - 1) Kegiatan penelitian ini, dapat memberikan pengetahuan serta wawasan tentang dunia kerja yang akan dihadapi di masa yang akan datang.

2) Melalui penelitian ini penulis memahami secara baik tentang proses dan prosedur dalam kegiatan penanganan kapal cruise yang di lakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional.

b. Bagi perusahaan

- 1) Diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran yang baik dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan kapal *cruise*.
- 2) Memberikan informasi betapa pentingnya sistem prosedur dan ketersediaan fasilitas secara lengkap untuk memenuhi kualitas pelayanan.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Memberikan tambahan refrensi bacaan dan informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
- 2) Diharapkan dapat membantu memberikan masukan-masukan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3 yang beralamat di Jalan Raya Pelabuhan Benoa, Pedungan, Denpasar, Bali.

2. Objek penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian penulis yaitu prosedur pelayanan penumpang kapal *cruise* internasional pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3.

3. Data penelitian

Adapun data penelitian yang digunakan antara lain :

a. Jenis data penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kualitatif yang berbentuk informasi seperti Sistem Prosedur (SISPRO) tentang kapal *cruise* dan informasi lain yang membantu untuk memecahkan rumusan masalah ini.

b. Sumber data penelitian

1) Data primer

Menurut Sugiyono (2014:224) data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber data dengan observasi langsung. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian pada divisi komersial, dan petugas terminal yang melayani pelayanan barang, sekaligus pelayanan kapal pesiar.

2) Data sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada

pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data sekunder berupa profil perusahaan, riwayat singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi serta bidang usaha perusahaan.

c. Teknik pengumpulan data

1. Wawancara

Menurut Edi (2016:1) wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi atau data. Penulis mengumpulkan data dengan cara menggunakan beberapa pertanyaan yang dijawab oleh staff di divisi komersial dan mengamati langsung pada tempat penelitian di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Regional 3

2. Studi pustaka

Menurut Nazir (1998:111) studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Penulis melakukan penelitian dengan pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai sumber-sumber yang ada yaitu, dari jurnal, artikel, power point yang

diberikan oleh staff divisi komersial, dan buku yang akan menunjang penelitian yang akan dilakukan dari internet.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:240) dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Penulis melakukan pengumpulan data ini melalui berkunjung ke terminal untuk kapal *cruise*, penelurusan transkrip dan laporan-laporan yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

4. Teknik analisis data

Menurut Sugiyono (2014:224) teknik analisis data diuraikan sebagai berikut :

“Teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini merupakan analisis deskriptif kualitatif yakni analisa dengan memaparkan hal yang didapatkan pada saat mengadakan penelitian secara sistematis dan secara langsung mengenai prosedur pelayanan kapal *cruise* internasional.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan dalam Bab IV mengenai prosedur pelayanan penumpang kapal *cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Prosedur pelayanan penumpang kapal cruise.*

Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan pihak agen pelayaran harus melakukan booking 1-2 tahun sebelum kedatangan. Untuk persiapan pelayanan pihak Pelabuhan Benoa berkoordinasi dengan instansi terkait mengenai kegiatan debarkasi dan embarkasi penumpang dan dalam kegiatan pelayanan penumpang kapal *cruise* terdiri atas beberapa tahapan, adapun tahapan dibagi menjadi 2 yaitu :

a) Pelayanan penumpang turun (*Debarkasi*)

Penumpang yang akan turun, dilakukan validasi administrasi kesehatan oleh petugas kesehatan pelabuhan. Selanjutnya penumpang bertemu dengan petugas imigrasi untuk validasi *passport*. Bagasi dan barang bawaan penumpang atau crew dilakukan pemeriksaan X-ray dan pemeriksaan fisik oleh petugas Bea Cukai. Setelah proses pemeriksaan selesai, penumpang dan crew dapat menunggu di ruang tunggu terminal atau langsung menuju bus wisata atau minibus.

b) Pelayanan penumpang naik (*Embarkasi*).

Calon penumpang atau crew melakukan validasi administrasi kesehatan oleh petugas kesehatan pelabuhan. Setelah itu, calon penumpang atau *crew* menunjukkan tiket, *ID Card*, sertifikat vaksin untuk diverifikasi dan pemeriksaan X-ray barang bawaan serta bagasi oleh petugas terminal. Selanjutnya, Penumpang atau *crew* menuju ke kantor imigrasi untuk melakukan validasi keimigrasian. Penumpang atau *crew* yang telah melaksanakan pemeriksaan dapat melakukan registrasi pelayanan untuk proses *boarding* dan diizinkan naik ke atas kapal oleh petugas.

2. Kendala-kendala yang dialami saat pelayanan penumpang kapal cruise antara lain, terbatasnya tempat tambat, waktu *booking* yang

lama, tidak ada ruangan khusus untuk memantau CCTV, dan Kurangnya fasilitas untuk kegiatan bongkar muat bagasi.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan kepada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3 adalah sebagai berikut :

1. PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Subregional Bali Nusa Tenggara Regional 3 diharapkan untuk membuat dermaga khusus dengan kedalaman disesuaikan dengan ukuran kapal *cruise* yang semakin besar setiap tahunnya agar kapal dapat sandar di dermaga. Dengan dibuatnya dermaga khusus, kegiatan pelayanan kapal *cruise* sendiri dapat dilaksanakan lebih cepat 2-3 bulan dibandingkan dengan saat ini yang harus menunggu 1-2 tahun untuk kegiatan pelayanan kapal *cruise* dan tidak terjadi benturan jadwal kapal.
2. Ditambahnya satu ruangan server khusus untuk kegiatan pemantauan CCTV yang dilakukan secara terus-menerus dan menugaskan petugas untuk memantau CCTV tersebut.
3. Ditambahnya fasilitas forklift untuk kegiatan penanganan barang sehingga tidak dilakukan secara manual.

DAFTAR PUSTAKA

- Edi, Fendi Rosi Sarwo. 2016. *Teori Wawancara Psikodignosik*. Yogyakarta : LeutikaPrio.
- Fadli, Mochamad Marzuki. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen". http://repository.itbwigalumajang.ac.id/1310/4/Bab%202_watermark.pdf (Diakses 31 Juni 2022).
- Gubernur Bali. 2022. Keputusan Rapat Koordinasi (Revisi) Penerapan Kebijakan Baru Tanpa Karantina dan Layanan VOA Bagi PPLN. Bali.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI). "Pelayanan" (Def.2). <https://kbbi.web.id/layan> (Diakses 29 Juni 2022).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). "Debarkasi dan Embarkasi" <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/debarkasi> (Diakses 14 Juli 2022).
- Menteri Perhubungan. 2015. Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkatan Laut Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Menteri Perhubungan. 2015. Standar Pelayanan Penumpang Angkatan Laut. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Nurmin, Arianto. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor". *Jurnal Pemasaran*. Vol. 1, No.2.
- Peraturan Direksi. 2022. Struktur Organisasi Dan Tata Kelola Subregional Pada Regional 3 PT Pelabuhan Indonesia (Persero). Jakarta : PT Pelabuhan Indonesia (Persero).
- Rahmaningtyas, T., Antoro, d., dan Amrullah, R. 2020. "Embarkasi dan Debarkasi Penumpang Kapal KM.Gunung Dempo". *Dinamika Bahari*. Vol.1 No.1 pp 53-60.
- Republik Indonesia. 2002. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2002 tentang perkapalan. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Satuan Tugas Penanganan Covid-19. 2022. Protokol Kesehatan Perjalanan Luar Negeri Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), Nomor 12 Tahun 2022. Jakarta : Kepala Badan

Nasional Penanggulangan Bencana.

- Sudana, I Ketut, dkk. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan". *Widyadari*. Vol. 22 No.2 , pp 555-561.
- Sudiarta, I Nyoman. 2018. "Cruise Tourism : Persaingan Image, Values dan Branding Destinasi Wisata". *Jurnal ilmiah hospitality management*, vol. 2, No.1.
- Sujanto, dkk. 2003. *Kamus Istilah Pariwisata*. Jakarta : Progress & Pusat Pembinaan dan Pengembangan Departemen Pendidikan Nasional.
- Supriyanta, Febrianto Nur Syafii. 2018. "Pelayanan Penumpang Pada Kapal Pesiar MS Seabourn Encore Oleh Operasional Keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang". *Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*. Vol.1, No.1.
- Suryasih, Ida Ayu, Dkk. 2019. *Pemikiran Kepariwisata Masa Jeda pariwisata Untuk Bangkit Kembali*. Jawa Timur : Uwis Inspirasi Indonesia.
- Syafinidawaty. "Data Primer". <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>. (Diakses 28 Juni 2022).
- Suyono, R.P. 2007. *Shipping : Pengangkutan Intermodak Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta : PPM.
- Tokoraphandicraft. "Kapal Pesiar". <https://tokoraphandicraft.com/kapal-pesiar/> (Diakses 22 Mei 2022).
- Triatmodjo,B. 2010. *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta : Neta Offset.
- Wibowati,Januar Ida. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakarti Baru Sastu Palembang". <https://jurnal.unpad.ac.id> (Diakses 29 Juni 2022).
- Widiastuti, Reni. 2009. *Kebudayaan dan Pariwisata Bali*. Jawa Tengah : Alprin
- Zulvia, Dewi. 2014. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*. Vol.1, No.2.