

**PENANGANAN KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN  
KAPAL CRUISE PADA PT PELABUHAN INDONESIA  
(PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSA TENGGARA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**Ni Luh Putu Kartika Maharani**  
**NIM 2015713058**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENANGANAN KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN  
KAPAL CRUISE PADA PT PELABUHAN INDONESIA  
(PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSA TENGGARA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Luh Putu Kartika Maharani  
2015713058**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Kartika Maharani

NIM : 2015713058

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:  
"Penanganan n dan Keberangkatan Kapal *Cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara"

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, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



**Ni Luh Putu Kartika Maharani**

**NIM. 2015713058**

## Lembar Persetujuan dan Pengesahan

### **PENANGANAN KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL CRUISE PADA PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSA TENGGARA**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

**NI LUH PUTU KARTIKA MAHARANI**  
**NIM 2015713058**

Badung, 25 Agustus 2023

Disetujui oleh,

<b>Nama Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ketua Dosen Penguji,  Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si NIP. 196401141988112001	
Dosen Penguji 1,  Drs. I Ketut Pasek, M.AB NIP. 195909201989031001	
Dosen Penguji 2,  Rifqi Nur Fakrurozi, S.AB.,M.AB NIP. 199105312022031005	

Dosen Pembimbing 1,



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

Dosen Pembimbing 2.



(Kadek Jemmy Waciko, S.Pd.,M.Sc.,Ph.D)  
NIP.198104122005011001

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



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

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya serta semangat dan tekad yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "Penanganan Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal *Cruise* Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara". Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama dalam proses penulisan, penyusunan sampai penyelesaian tugas akhir penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang sangat bernilai bagi penulis dan tugas akhirpun dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali yang telah berkenan memberikan izin dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini, terima kasih atas perhatian, kesabaran serta waktunya.

5. Bapak Kadek Jemmy Waciko, S.Pd.,M.Sc.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini, terima kasih atas perhatian, kesabaran serta waktunya.
6. Bapak Ali Sodikin selaku CEO PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara.
7. Bapak AA Gede Agung Mataram selaku General Manager PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Cabang Benoa yang telah memberikan pengarahan dan informasi yang berhubungan dengan tugas akhir.
8. Ibu Febrianti Pradipta selaku Komersial yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan serta memberikan informasi terkait dengan penulisan tugas akhir.
9. Bapak I Komang Rajendra Putra selaku Pelayanan Terminal Penumpang yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan serta memberikan informasi terkait dengan penulisan tugas akhir.
10. Karyawan dan Karyawati PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara khususnya di bagian operasional yang telah memberikan bantuan dan informasi serta bimbingan dalam melaksanakan penelitian.
11. Kedua orang tua penulis (I Wayan Adi Artha dan Ni Luh Yasa) serta seluruh keluarga tercinta yang memberikan dukungan dan bantuan baik secara moral maupun material dalam penyusunan Tugas Akhir.

12. Seluruh teman-teman dan sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, pastinya terdapat kekurangan baik dari isi, materi, tata bahasa, maka itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Besar harapan bagi penulis semoga dengan tersusunya tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Badung, 25 Agustus 2023



Ni Luh Putu Kartika Maharani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Pokok Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	9
1. Lokasi Penelitian .....	9
2. Obyek Penelitian.....	10
3. Data Penelitian.....	10
4. Teknik Analisis Data.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Pengertian Penanganan.....	13
B. Pengertian Kapal.....	14
C. Pengertian Pelabuhan.....	22

D. Pengertian <i>Cruise</i> (Kapal Pesiar) .....	27
E. Pengertian Terminal Pelabuhan .....	30
F. Pihak Yang Terkait Dalam Kedatangan dan Keberangkatan Kapal .....	33
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	39
1. Visi & Misi Perusahaan .....	44
B. Bidang Usaha .....	45
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	77
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	87
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
A. Simpulan .....	103
B. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kedatangan Kapal *Cruise* di PT Pelabuhan Benoa..... 2

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara .....	53
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa .....	54
Gambar 4.1 Flowchart prosedur penanganan kedatangan kapal .....	93
Gambar 4.2 Flowchart prosedur penanganan keberangkatan kapal.....	97

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara

Lampiran 2 Daftar Rencana Kunjungan Kapal *Cruise*

Lampiran 3 *Daily Report Cruise*

Lampiran 4 *Declaration Of Security*

Lampiran 5 Laporan Rencana Kedatangan Kapal *Cruise*

Lampiran 6 Laporan Kegiatan Kapal *Cruise*

Lampiran 7 Kunjungan Kapal *Cruise*

Lampiran 8 Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan jumlah 17.499 pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke. Melihat sebagian besar luas wilayahnya merupakan perairan maka Indonesia juga dikenal sebagai negara maritime. Dengan terpisahnya pulau-pulau oleh perairan serta banyaknya jumlah penduduk sangatlah penting adanya sarana transportasi guna menghubungkan masyarakat antar pulau. 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, 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 pengusahaan 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.

Jika dibandingkan dengan Pelabuhan - Pelabuhan lainnya di Indonesia, Pelabuhan Benoa masih menjadi Pelabuhan yang paling tinggi tingkat kunjungan kapal *cruise*. Berikut jumlah kedatangan kapal *cruise* beserta tahunnya :

Tabel 1.1 Jumlah Kedatangan Kapal *Cruise* di PT Pelabuhan Benoa

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kedatangan Kapal <i>Cruise</i></b>
2014	49 Kapal <i>Cruise</i>
2016	56 Kapal <i>Cruise</i>
2017	68 Kapal <i>Cruise</i>
2018	67 Kapal <i>Cruise</i>

2019	67 Kapal <i>Cruise</i>
2022	15 Kapal <i>Cruise</i>
2023	51 Kapal <i>Cruise</i>

Sumber : Laporan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali

#### Nusa Tenggara

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara atau bisa disingkat Pelindo merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa layanan operator terminal Pelabuhan. Dalam melayani kegiatan kedatangan kapal, khususnya kapal pesiar (*cruise*), terdapat berbagai kegiatan atau aktivitas penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal pesiar tersebut. Kegiatan penanganan kapal pesiar tidak dapat dipisahkan dari rencana pelayanan penanganan kapal, yaitu penyandaran dan keberangkatan kapal. Sebelum penyandaran dan keberangkatan kapal dilakukan ada beberapa kegiatan yang ditetapkan terlebih dahulu oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara 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 :

1. Agen Kapal
2. Travel agent

3. Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)
4. Bea Cukai
5. Imigrasi
6. Dinas Kesehatan
7. Dinas Karantina
8. Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan (KP3)

Pelindo sebagai fasilitator Pelabuhan dalam hal ini menyediakan segala keperluan teknis maupun non teknis guna memastikan kedatangan kapal *cruise* yang semakin meningkat tiap tahunnya dengan aman serta lancar sesuai sistem prosedur yang telah ditetapkan. Mulai dari saat kedatangan, hingga kapal *cruise* meninggalkan Pelabuhan Benoa harus sangat diperhatikan oleh Pelindo. Sebelum kapal *cruise* tiba, Pelindo sudah harus mempersiapkan semua fasilitas dan memastikan semua berfungsi dengan baik agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Penanganan kedatangan kapal *cruise* baik sandar ataupun labuh tentunya memiliki sedikit perbedaan, jika kapal *cruise* yang sandar diperlukan kapal pandu serta tunda yang berfungsi untuk mengarahkan kapal menuju ke Pelabuhan, sedangkan untuk kapal *cruise* yang berlabuh, tidak diperlukan kapal pandu dan tunda, karena kapal tidak sampai menuju Pelabuhan tetapi hanya labuh di lepas pantai. Oleh karenanya, kapal yang berlabuh perlu kapal boat untuk menjemput para penumpang serta *crew* kapal untuk menuju ke terminal Pelabuhan.

Dalam semua hal tersebut, pihak Pelindo lah yang mempersiapkan semuanya seperti persyaratan keamanan yang ketat harus diterapkan di seluruh proses pelayanan untuk memastikan keselamatan para penumpang, *crew* kapal, dan lingkungan sekitar. Pemeriksaan Kesehatan tambahan mungkin diperlukan sebelum para penumpang dan *crew* kapal diizinkan untuk keluar dari kapal, terutama dalam konteks pandemi COVID-19, para penumpang dan *crew* kapal harus melewati pemeriksaan imigrasi sebelum keluar dari Pelabuhan, bagasi para penumpang dan *crew* kapal harus diperiksa dan diatur dengan baik untuk memastikan tidak ada barang-barang atau bahan berbahaya yang masuk ke Pelabuhan.

Sedangkan penanganan keberangkatan kapal *cruise* yaitu memastikan keselamatan dan keamanan penumpang dan *crew* kapal. Persyaratan keamanan yang ketat dan prosedur pemeriksaan yang ketat harus diterapkan di seluruh proses pelayanan, termasuk dalam penanganan keberangkatan kapal. Selain itu, pandemi COVID-19 telah membawa tantangan baru dalam penanganan keberangkatan kapal *cruise*, seperti pengujian Kesehatan tambahan dan persyaratan vaksinasi untuk penumpang dan *crew* kapal. Seiring dengan berjalannya waktu dan berkembangnya industri kapal *cruise*, penting untuk terus memperbarui dan memperbaiki prosedur dan protokol untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan para penumpang dan *crew* kapal serta memenuhi persyaratan dan aturan yang berlaku.

Namun dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise*, Pelindo juga tak luput dari berbagai kendala - kendala yang mungkin dihadapi dalam persiapan kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise*, seperti Pihak Pelabuhan Benoa harus membuat sistem manajemen sandar atau labuh berbasis *website* untuk membooking Kapal *Cruise* di Pelabuhan Benoa minimal 1 atau 2 tahun sebelumnya. Karena keterbatasan dermaga yang tidak memungkinkan kapal *cruise* datang secara bersamaan dengan ukuran Panjang kapal atau biasa disebut LOA (*Length Of All*) melebihi dermaga yang dimiliki Pelabuhan Benoa, cuaca yang kurang mendukung yang mengakibatkan keterlambatan waktu kedatangan kapal dan menyebabkan penundaan atau pembatalan keberangkatan kapal, *miss communication* antar pihak dan instansi di Pelabuhan, kendala Bahasa asing yang juga dialami oleh banyak petugas di Pelabuhan yang dapat mengganggu kelancaran aktivitas kedatangan kapal *cruise*, pemeriksaan Kesehatan tambahan seperti Pandemi COVID-19 telah memperketat prosedur pemeriksaan Kesehatan tambahan sebelum kapal pesiar, termasuk pemeriksaan suhu tubuh, tes COVID-19, atau persyaratan vaksinasi tertentu proses ini dapat memakan waktu yang lebih lama dan dapat menyebabkan penundaan keberangkatan kapal *cruise*.

Kegiatan-kegiatan baik sebelum kedatangan kapal sampai keberangkatan kapal di Pelabuhan apabila tidak berjalan dengan baik, maka akan menghambat kelancaran penanganan kedatangan dan

keberangkatan kapal *cruise* pada saat di Pelabuhan yang dilaksanakan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara. Oleh karena itu dalam melaksanakan penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise*, harus sesuai dengan sistem prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Dengan penanganan yang baik, kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise* pasti dapat berjalan lancar sesuai rencana.

Mengingat begitu pentingnya sebuah prosedur penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise* ke Pelabuhan, maka berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul "Penanganan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal *Cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara".

## **B. Pokok Masalah**

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

1. Bagaimanakah penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi saat kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian merupakan usaha untuk memperdalam pemahaman dan pengetahuan akan suatu permasalahan dengan menggunakan cara-cara yang sistematis dan metodologis. Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi saat kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise*.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Laporan ini dibuat sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Diploma (D3) pada Jurusan Administras Bisnis Politeknik Negeri Bali.
- b. Untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, kemudian membandingkannya dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.

- c. Sebagai pengenalan terhadap dunia industri dan sekaligus menambah wawasan, pengetahuan mahasiswa khususnya mengenai penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
    - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan potensi lulusan mahasiswa.
    - b. Menambah referensi diperpustakaan yang nantinya bisa dapat digunakan sebagai acuan oleh peneliti.
  3. Bagi Perusahaan
    - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi perusahaan dalam melaksanakan aktivitas kerja sehingga dapat menunjang kelancaran kerja perusahaan, sebagai masukan ke perusahaan untuk melakukan yang lebih optimal lagi.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara yang berlokasi Jl Raya Pelabuhan Benoa, Pedungan, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali.

## 2. Obyek Penelitian

Obyek dari penelitian ini adalah penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara.

## 3. Data Penelitian

### a. Jenis Data

Data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu data yang berupa uraian-uraian atau keterangan-keterangan dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang teliti, seperti hasil wawancara dari narasumber, analisis dokumen serta observasi langsung terhadap objek. Seperti dokumen sistem prosedur kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise*, sejarah perusahaan, struktur organisasi, serta keterangan – keterangan terkait kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise*.

### b. Sumber Data

Sumber Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah

:

#### 1) Data Primer

Data Primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dan diolah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan, seperti data hasil wawancara narasumber, maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian. Dalam hal ini yang menjadi sumber data

adalah divisi operasional pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara.

## 2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat pihak lain) dan sifatnya saling melengkapi, seperti catatan dokumentasi perusahaan bisa berupa gaji serta laporan perusahaan, atau juga berupa arsip atau sumber bacaan yang terkait dengan penelitian. Data sekunder dalam hal ini seperti buku-buku, media internet serta jurnal yang berhubungan dengan Penanganan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal *Cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara.

### c. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan berupa :

#### 1) Wawancara

Menurut Sujarweni (2015: 31) menyatakan bahwa “wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh pewawancara kepada responden guna menggali informasi atau data yang diinginkan untuk kebutuhan penelitian”. Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada beberapa Pertugas Operasional PT

Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara.

## 2) Observasi

Menurut Sujarweni (2015: 32) menyatakan bahwa “observasi merupakan Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung tanpa mengajukan pertanyaan terhadap objek yang diteliti”. Observasi yang akan dilakukan antara lain dimana penelitian difokuskan pada pencatatan data yang berhubungan dengan laporan ini yang dihabiskan selama 3 bulan.

## 3) Studi Dokumen

Menurut Sugiyono (2013: 329) menyatakan bahwa “dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar, berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”.

## 4. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini Teknik analisis data yang digunakan adalah “deskriptif kualitatif yaitu Teknik menganalisis, menggambarkan, dan meringkas kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan dari suatu masalah yang diteliti di lapangan” (Wirartha, 2006: 155).

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan dalam Bab IV mengenai penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan Kedatangan Kapal *Cruise*, sebelumnya pihak Pelindo beserta agen kapal saling berkoordinasi terlebih dahulu perihal kedatangan kapal *cruise* serta agen kapal perlu mempersiapkan *port clearance*. Kedatangan kapal, dibedakan lagi menjadi kapal *cruise* sandar ataupun labuh. Ada beberapa pihak serta instansi terkait yang berhubungan saat kegiatan kedatangan kapal *cruise* di pelabuhan benoa, antara lain : Agen kapal, *Travel agent*, Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Bea Cukai, Imigrasi, Dinas Kesehatan, Dinas Karantina, dan Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan (KP3) yang masing – masing instansi tersebut mempunyai peran yang

berbeda – beda saat kedatangan kapal *cruise* ke Pelabuhan Benoa.

2. Penanganan Keberangkatan Kapal *Cruise*, sebelumnya pihak Pelindo harus mempersiapkan terminal untuk para penumpang yang akan datang dari berlibur dan akan segera berangkat ke kapal *cruise*, para penumpang dan *crew* kapal harus melengkapi dokumen yang diminta oleh petugas Pelindo, Ada beberapa pihak serta instansi terkait yang berhubungan saat kegiatan keberangkatan kapal *cruise* di pelabuhan benoa untuk pemeriksaan kepada para penumpang dan *crew* kapal, Setelah itu para penumpang dan *crew* kapal dipersilahkan naik ke kapal *cruise*.
3. Kendala – kendala yang dihadapi saat kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise* di Pelabuhan Benoa antara lain Kebijakan perusahaan di Pelabuhan Benoa mengharuskan membatasi kondisi fasilitas atau keterbatasan dermaga yang mengharuskan pihak Pelabuhan Benoa membuat sistem manajemen sandar atau labuh berbasis *website* untuk memesan Kapal *Cruise* di Pelabuhan Benoa minimal 1 atau 2 tahun sebelumnya, cuaca yang kurang mendukung sehingga kapal *cruise* akan mengalami keterlambatan dari rencana yang telah ditentukan sebelumnya, kurangnya koordinasi dengan petugas instansi terkait yang kadang bisa terjadi ke tidak siapnya

penanganan kapal saat di pelabuhan benoa dan kendala Bahasa asing khususnya Bahasa Inggris yang dialami oleh banyaknya petugas Pelindo sehingga memungkinkan terjadinya *miss communication* antara pihak kapal dan petugas Pelindo, kurangnya pemeriksaan kesehatan setelah pandemi COVID-19 untuk para penumpang dan *crew* saat keberangkatan kapal jadi petugas operasional harus memperketat prosedur pemeriksaan kesehatan tambahan sebelum keberangkatan kapal pesiar, termasuk pemeriksaan suhu tubuh, tes COVID-19, atau persyaratan vaksinasi tertentu proses ini dapat memakan waktu yang lebih lama dan dapat menyebabkan penundaan keberangkatan kapal *cruise*.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara, adapun saran – saran yang dapat penulis berikan yaitu agar meningkatkan kembali sistem informasi mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise* dimana jika terjadi keterlambatan atau pembatalan kapal *cruise* dapat langsung di *update* informasi mengenai keterlambatan atau pembatalan kapal pada saat kedatangan dan keberangkatan kapal *cruise*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depdikbud. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moedjiono. 2003. *Penerapan Konsep Desain Arsitektur James Stirling Pada Perencanaan Terminal Penumpang Kapal Laut Tanjung Emas Semarang*. Jurnal Jurusan Arsitektur Fakultas Teknik Undip, 1. Pp. 93-101.
- Khairul, Fajri. 2023. *Definisi, Jenis Pelabuhan dan Contohnya*. Jakarta: Dataarsitek.
- PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara. 2022. *Standarisasi Operasional Pelayanan Kapal pesiar (Cruise) dan Pelayanan Terminal*. Denpasar.
- Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 121 Tahun 2015 tentang Pemberian Kemudahan Bagi Wisatawan dengan Menggunakan Kapal Pesiar (Cruiseship) Berbendera Asing*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2015 tentang Pelabuhan Laut*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2021. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2021. *Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 tentang Pelayaran*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Standar Nasional Indonesia. 2017. *Fasilitas dan Peralatan di Pelabuhan Untuk Pelayanan Kapal Pesiar*. Badan Standarisasi Nasional.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumaryanto. 2013. *Konsep Dasar Kapal Kementerian Pendidikan RI 2013*. Jakarta.
- Suyono. 2005. *Shipping Pengangkut Intermodal Ekspor Impor melalui Laut*. Jakarta.
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wirartha, I. Made. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.