

TUGAS AKHIR
PENANGANAN KEDATANGAN KAPAL PESIAR *SEVEN SEAS*
EXPLORER* DI PELABUHAN BENOA OLEH *STAFF CRUISE
***OPERATION* PT. BAHARI EKA NUSANTARA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Made Mashita Maharani

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR
PENANGANAN KEDATANGAN KAPAL PESIAR *SEVEN SEAS*
EXPLORER* DI PELABUHAN BENOA OLEH *STAFF CRUISE
***OPERATION* PT. BAHARI EKA NUSANTARA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Made Mashita Maharani

NIM 2015813033

PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

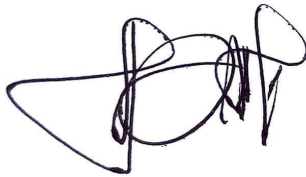
**PENANGANAN KEDATANGAN KAPAL SEVEN SEAS
EXPLORER DI PELABUHAN BENOA OLEH *STAFF CRUISE*
OPERATION PT. BAHARI EKA NUSANTARA**

Oleh:
Made Mashita Maharani
NIM.2015813033

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Drs. I Made Budiasa, M.Par.
NIP. 196312311990111003

Pembimbing 2



Muhamad Nova, M.Pd.
NIP. 199311282022031008

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364 Telp.
(0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Made Mashita Maharani
NIM : 2015813033
Program Studi : D3 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN KEDATANGAN KAPAL PESIAR *SEVEN SEAS EXPLORER* DI PELABUHAN BENOA OLEH *STAFF CRUISE OPERATION PT. BAHARI EKA NUSANTARA*”

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 10 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Made Mashita Maharani
NIM : 2015813033
PS : D3 Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas berkahnya yang telah memberikan saya banyak kesempatan, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas Akhir, bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, bidang keahlian operasional dalam keagenan kapal yang mana juga menjadi bagian dari perjalanan wisata jalur air dan membawa pengaruh besar untuk Sektor Pariwisata.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa selesainya penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari banyak dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak baik bersifat moril dan materil, oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih antara lain kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang berkenan dalam memberikan izin dalam penyusunan Tugas Akhir ini
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam penyusunan Tugas Akhir ini
3. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dan Dosen Pembimbing Praktik Kerja Lapangan sekaligus Pembimbing Satu Tugas Akhir yang selalu memberikan stafdukungan, arahan dan bimbingan dalam Tugas Akhir ini.

4. Muhamad Nova, M. Pd selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan sekaligus Dosen Pembimbing Dua penulis yang telah membimbing, memberikan saran, dukungan serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Gusti Ayu Made Yustitia Yastri selaku Kepala Cabang Perusahaan PT. Bahari Eka Nusantara di Bali yang sudah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan, mencari ilmu dan pengalaman yang tak terlupakan di perusahaan tersebut.
6. I Gede Agus Pratama yang sudah banyak memberikan saya kesempatan untuk bekerja sama selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan pada perusahaan.
7. I Made Jaya Supartha dan Ni Ketut Purnawati selaku orang tua tercinta yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan dan restu untuk penulis selama menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali
8. I Gede Pandu Suradinata dan Ni Luh Putu Shanti Nugraheni selaku saudara yang memberikan dukungan tanpa batas untuk penulis dalam menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
9. Luh Putu Kristina Sari Dewi selaku sahabat penulis yang telah berperan penting dalam penyediaan sarana laptop untuk penulis menyusun tugas akhir dan senantiasa mendukung penulis.
10. Semua sahabat penulis, Alycia, Nia, Ristia, dan masih banyak sosok *special* penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata saya mengucapkan terimakasih, semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa selalui menyertai langkah penulis. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis sudah mengusahakan dengan semaksimal mungkin. Oleh sebab itu, sekiranya jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam Tugas Akhir ini staffmengharapkan adanya kritik atau saran dari pembaca untuk membangun dan menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan dapat menambah wawasan berfikir serta sebagai referensi dan informasi yang bermanfaat bagi para pembaca

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PENANGANAN.....	ii
PENANGANAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan kegunaan penyusunan tugas akhir.....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pengertian Penanganan.....	9
B. Pengertian Agen dalam Pelayaran.....	9
C. Pengertian Kapal Pesiar.....	10
D. Pengertian Pelabuhan.....	11
E. Pengertian Terminal.....	11
F. Instansi – Instansi di Pelabuhan.....	12
G. Istilah – istilah yang digunakan dalam penanganan di Pelabuhan.....	16
H. Jenis-Jenis Kegiatan Kapal Pesiar Di Pelabuhan.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	21
1. Lokasi Perusahaan.....	21
2. Sejarah Perusahaan.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	26
1. Bidang Usaha Perusahaan.....	26
2. Fasilitas PT. Bahari Eka Nusantara.....	27
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Penanganan Kedatangan Kapal Pesiar.....	34
1. <i>Pra Arrival</i> (Tahapan persiapan).....	34

2. <i>Arrival</i> (Tahap Eksekusi Kegiatan di Pelabuhan)	44
3. <i>Post Departure</i> (Tahap setelah kapal bertolak).....	49
B. Kendala-kendala saat penanganan kedatangan kapal pesiar	50
BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	21
Gambar 3. 2 Tampak Depan Kantor	21
Gambar 3. 3 Website Resmi Perusahaan.....	22
Gambar 3. 4 Peta Perusahaan Di Seluruh Indonesia.....	25
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi Perusahaan Cabang Bali.....	31
Gambar 3. 6 Ruangan Depan Perusahaan	37
Gambar 3. 7 Ruang Kerja Kantor	27
Gambar 3. 8 Gudang Perusahaan	37
Gambar 3. 9 Mini Pantry	28
Gambar 4. 1 Cuplikan Email Kapal Mengenai Pre-Arrival Notification.....	36
Gambar 4. 2 Cuplikan Email Konfirmasi Kegiatan Turn Around	37
Gambar 4. 3 Cuplikan Email Konfirmasi Permintaan Bunga Mawar	38
Gambar 4. 4 Daftar Crew Change.....	41
Gambar 4. 5 Daftar Vaksinasi Semua Crew.....	42
Gambar 4. 6 E-Ticket Milik Crew	48
Gambar 4. 7 Copy Passport Crew	42
Gambar 4. 8 Daftar Jemputan Crew.....	43
Gambar 4. 9 Penjemputan Crew Di Bandara.....	43
Gambar 4. 10 Proses Pemeriksaan Oleh Petugas.....	44
Gambar 4. 11 Penurunan Bagasi Penumpang Turn Around.....	45
Gambar 4. 12 Monitoring Keberangkatan Crew Di Hotel Menuju Benoa	46
Gambar 4. 13 Pengumpulan Passport Milik Crew.....	46
Gambar 4. 14 Kegiatan Supply Bunga	52
Gambar 4. 15 Kegiatan Penurunan Sampah	47
Gambar 4. 16 Situs Inaport Pelabuhan Indonesia	48
Gambar 4. 17 Kapal Menuju Pelabuhan Selanjutnya	48
Gambar 4. 18 Membuat Laporan Kegiatan Crew Change	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar ruangan pada kantor	27
Tabel 3. 2 Fasilitas Pada Kantor.....	28

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan satu kata yang tidak asing bagi seluruh masyarakat di dunia. Pariwisata dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan yang mana menurut A.J Burkat dalam Damanik (2006), mengatakan bahwa Pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat di mana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan, yang mana jika dihubungkan dengan pengertiannya secara etimologi yang menyatakan jika pariwisata merupakan istilah yang berasal dari dua suku kata dalam Bahasa sansekerta, yaitu “Pari” berartikan banyak atau berulang kali dan “wisata” yang berarti perjalanan atau bepergian, sehingga secara sederhana pariwisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar, dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Selain itu, Pariwisata dapat pula dipandang sebagai suatu Industri. Untuk negara Indonesia, Pariwisata sendiri merupakan salah satu industri unggul yang memberikan kontribusi terbesar terhadap devisa negara yang memberikan dampak besar bagi kondisi perekonomian Indonesia.

Bali sebagai salah satu Destinasi Wisata berdampak positif di Indonesia, menjadi incaran wisatawan baik lokal maupun internasional. Bali terkenal akan julukannya sebagai *The Island of Paradise* karena keindahan alam yang bercampur dengan kearifan lokal budaya yang menjadikan Bali seperti kepingan surga yang

tidak dapat ditemukan di tempat lain (Nurazizah, 2022). Didukung dengan sarana transportasi yang sudah memadai, wisatawan dapat mengunjungi pulau Bali dengan melalui beragam akses, diantaranya Jalur Udara (Pesawat), Jalur darat (Mobil, Motor, Bus), dan Jalur Laut (Kapal Feri, *Cruise*). dengan strategisnya letak pulau Bali di Indonesia, yang berada di tengah-tengah wilayah NKRI menyebabkan meningkatnya kedatangan wisatawan menggunakan jalur laut. Pemerintah daerah pun mendukung terbukanya perjalanan wisata melalui jalur laut dengan membuka beberapa Pelabuhan di antaranya: Pelabuhan Padang Bai, Pelabuhan Celukan Bawang, Pelabuhan Sanur, Pelabuhan Benoa, Pelabuhan Tribuana, Dan Pelabuhan Gilimanuk,

Perjalanan jalur laut dikenal dengan istilah wisata Bahari (Masjhoer, 2019). Tidak banyak Masyarakat yang mengetahui terkait atraksi wisata untuk pengembangan wisata Bahari. Dewasa kini masyarakat berfikir bahwa industri pariwisata hanya tentang akomodasi, restoran, daya tarik wisata, usaha transportasi udara dan darat yang banyak menghidupi Industri Pariwisata. Namun kenyataannya bahwa perjalanan melalui laut juga memberikan dampak yang besar dalam pariwisata di Bali. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis, kedatangan kapal pesiar di Bali secara tidak langsung melibatkan semua usaha di bidang pariwisata yang memberikan efek pada perkembangan pariwisata di Bali. Dampak ini dapat dilihat dari kedatangan para penumpang yang hendak naik kapal di Pelabuhan Bali yang mana akan melibatkan *airline*, hotel, taxi, *driver*, *guide*, *Shore Excursion Agent*, dan juga Daya Tarik Wisata. Begitu pula dengan restoran kecil, pedagang kaki lima dan pedagang kerajinan yang membuka usahanya di

sekitar Pelabuhan dimana mereka juga mendapatkan pemasukan dari wisatawan kapal pesiar yang datang ke Pelabuhan.

Sama halnya dengan pesawat di bandara, kapal-kapal yang akan berlabuh di Pelabuhan membutuhkan proses pemeriksaan dan permohonan izin sebelum memasuki suatu daerah teritorial di suatu negara. Kapal pesiar yang merupakan kapal asing membutuhkan pihak yang akan membantu kapal tersebut untuk menangani semua perizinan dan kebutuhannya selama di negara asing. Maka demikian, dibutuhkanlah suatu Agen Pelabuhan/Pelayaran di suatu wilayah tersebut yang biasanya disebut sebagai *Port agent*.

Salah satu *port agent* atau agen pelayaran di Indonesia yaitu PT. Bahari Eka Nusantara yang mana merupakan suatu agen pelayaran swasta internasional yang memiliki lebih dari seribu kantor cabang di seluruh asia. Salah satu kantor cabangnya tersebut terletak di Pulau Bali yang mana mengkhususkan untuk melayani kedatangan kapal pesiar di Pelabuhan Benoa Bali.

Berdasarkan pengamatan staffselama mengikuti kegiatan PKL, staffberkesempatan untuk menjadi bagian dari *cruise operation department* dan mengetahui sedikit hal tentang proses dan jenis kegiatan yang dilakukan suatu *port agent* dalam menangani suatu kapal yang datang ke suatu pelabuhan di wilayah tertentu. Dari hasil pengamatan, Sebagian besar kapal datang dengan rencana kegiatan yang berbeda, sehingga pelayanan yang dilakukan oleh agen juga berbeda.

Berdasarkan hasil kajian empiris dari beberapa literatur, ditemukan adanya beberapa perbedaan pada penanganan kapal pesiar di Indonesia. Berdasarkan kajian

milik Supriyanta (2018), menemukan penanganan Kapal Pesiar Seabourn Encore pada Pelabuhan Tanjung Emas Semarang terdapat kendala pada pelayanan kapal serta fasilitas kapal yang sudah rusak. Studi lain milik Wibowo (2019), mengidentifikasikan kurangnya kualitas SDM pada perusahaan dapat menghambat proses pelayanan pada kedatangan suatu kapal pesiar saat praktek darat di pelabuhan. Disisi lain, studi milik Sembiring (2021) lebih menekankan peningkatan jumlah kedatangan kapal dengan meng-optimalisasikan kinerja pelayanan. Dengan kata lain suatu proses penanganan atau pelayanan kapal dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain, keadaan fasilitas, sdm, serta jenis layanan yang diminta oleh kapal pesiar.

Dengan meningkatnya kebutuhan layanan wisata di jalur laut maka dirasa penting untuk mengetahui proses yang dilakukan oleh *port agent* dalam menangani kedatangan kapal pesiar asing di Pelabuhan. Secara Teoritis, penanganan kapal pesiar hanya sekedar menangani proses *clearance in*, penanganan penumpang, penanganan *tour* oleh *shore excursions agent*, penanganan *crew*, *logistic* dan proses *clearance out* (Supriyanta, 2018). Namun, dalam implementasinya, pada kedatangan Kapal Pesiar *Seven Seas Explorer* ini terdapat penanganan khusus yang diberikan oleh *agent* dalam rangka merayakan hari *valentine* yang bertepatan dengan kedatangan kapal pesiar tersebut. Oleh sebab itu staff tertarik menulis tentang “Penanganan Kedatangan Kapal Pesiar *Seven Seas Explorer* di Pelabuhan Bena oleh *Staff Cruise Operation* PT. Bahari Eka Nusantara”

B. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang sudah teruraikan di atas, maka berikut ini uraian rumusan masalah yang akan dibahas dalam tulisan ini, antara lain:

1. Bagaimana penanganan kedatangan kapal pesiar *Seven Seas Explorer* di Pelabuhan Benoa?
2. Kendala apa saja yang terjadi ketika penanganan kedatangan kapal pesiar *Seven Seas Explorer* di Pelabuhan Benoa?

C. Tujuan dan kegunaan penyusunan tugas akhir

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai penulis yaitu:

- a. Untuk mengetahui proses penanganan kedatangan sebuah kapal pesiar di suatu Pelabuhan beserta dengan pelayanan yang diberikan oleh sebuah agen pelayaran
- b. Untuk mengetahui kendala atau masalah yang akan dihadapi ketika memberikan pelayanan atau berkegiatan penanganan kapal pesiar

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir ini yakni:

- a. Bagi Penulis

Kegunaan penulisan ini yaitu sebagai salah satu syarat penyelesaian Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Serta penyusunan tugas akhir ini disusun guna meningkatkan wawasan penulis mengenai bidang pelayaran serta ilmu pariwisata

yang terdapat disekitarnya dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan tentang ilmu yang dipelajari pada Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun kegunaan penulisan ini terhadap kampus Politeknik Negeri Bali yaitu sebagai bahan pertimbangan dan referensi mengenai kurikulum atau materi kuliah tambahan mengenai Kapal Pesiar kepada mahasiswa angkatan selanjutnya di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang mana dapat menambah wawasan dan membuka lebar peluang kerja untuk lulusan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi PT. Bahari Eka Nusantara

sebagai masukan bagi PT. Bahari Eka Nusantara dalam upaya meningkatkan pelayanan terbaik yang akan diberikan kepada kapal-kapal yang datang kedepannya serta untuk mengetahui tentang hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam kasus tersebut.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Ada beberapa metode yang digunakan oleh penulis dalam pengumpulan data yang dipaparkan oleh penulis dalam tulisan ini antara lain:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan salah satu metode yang digunakan penulis ketika mengumpulkan data untuk penulisan tugas akhir ini dengan cara melakukan pengamatan terhadap situasi dan kegiatan secara langsung serta melakukan pencatatan selama terjun langsung di lapangan. Dalam hal ini penulis melakukan

observasi atau pengamatan secara langsung pada bagian *cruise operational* pada PT. Bahari Eka Nusantara.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara ini yaitu suatu percakapan yang dilakukan antara dua orang atau lebih antara pewawancara dan narasumber dengan tujuan mencari informasi mengenai apa saja yang perlu disiapkan untuk penanganan kapal tersebut dan surat-surat apa saja yang perlu dipersiapkan. Yang mana dalam konteks ini staff melakukan pengumpulan data dengan orang-orang sekitar atau para petugas di lapangan melalui percakapan atau menanyakan beberapa pertanyaan untuk mengumpulkan data.

c. Metode Dokumen

Metode ini yaitu suatu metode yang dilakukan penulis dengan cara mengumpulkan data melalui analisis atau mempelajari suatu dokumen yang mendukung dengan tema dari penulisan tugas akhir ini.

d. Metode Kepustakaan

Pada metode kepustakaan ini, penulis menerapkan metode mengumpulkan teori-teori beserta pengertian yang ada di dalam sumber tertulis atau referensi maupun sumber internet.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu Teknik deskriptif, yaitu dengan memaparkan secara sistematis, memberikan data hasil observasi dan pengumpulan data yang didapatkan ketika melaksanakan praktik kerja lapangan di PT. Bahari Eka Nusantara.

3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik menyajikan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini berupa penyajian hasil analisis data yang menggunakan kata-kata sendiri dengan dokumen pendukung hasil analisis data seperti : foto, gambar, tabel, serta keterangan – keterangan yang staffdapat dari perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada BAB IV, staff dapat menarik beberapa kesimpulan mengenai Penanganan Kedatangan Kapal Pesiar *Seven Seas Explorer* di Pelabuhan Benoa oleh *Staff Cruise Operation* pada PT. Bahari Eka Nusantara, antara lain:

1. Penanganan kedatangan kapal pesiar ini dapat dibagi menjadi 3 tahap yaitu *pre arrival*, *arrival* dan *post departure*. Setiap tahap ini memiliki beberapa kegiatan yang memerlukan proses koordinasi yang cukup banyak, diperlukan banyak kerja sama team, komunikasi yang lancar dan manajemen didalamnya. Penanganan pada tahap *pre arrival* atau tahap persiapan merupakan tahapan yang sangat penting. Tahapan *pre arrival* ini, team operation akan mengumpulkan semua informasi tentang kegiatan, dokumen, dan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan kapal melalui tahap koordinasi. Penanganan pada tahap *arrival* yaitu penanganan pada kedatangan kapal, dimana staff akan mengkoordinasikan semua petugas pada lapangan, mengatur, serta mengawasi semua kegiatan kapal agar tetap sesuai dengan susunan acaranya. Penanganan *post departure* yaitu penanganan atau pelayanan yang diberikan *agent* setelah kapal pergi menuju pelabuhan selanjutnya yaitu dengan membuat laporan kepada kapal dan kantor pusat tentang semua kegiatan yang telah dilakukan pada pelabuhan benoa, selain itu pelayanan yang diberikan yaitu dengan

mengirimkan *postcard* penumpang melalui petugas *post* yang bertugas di pelabuhan sesuai permintaan dari kapal.

2. Kendala kendala yang dihadapi oleh staff selama penanganan kapal pesiar ini terjadi karena faktor luar, dan diluar kendali perusahaan. Sebagian kendala terjadi karena kurang pahamnya penumpang tentang teknologi, faktor usia penumpang, kesalahan *manajemen* kapal pada suatu kegiatan pergantian penumpang, kekurangan fasilitas pada terminal dan sedikit keraguan pihak kapal tentang permintaan yang diberikannya kepada *agent*. Namun dari semua kendala tersebut, dapat ditemukan solusi yang tidak menyebabkan keterlambatan, dan penghambatan kegiatan kapal dengan kata lain kegiatan kapal pada hari kedatangan Kapal Pesiar *Seven Seas Explorer* tersebut dinyatakan lancar.

B. Saran

Setelah melakukan praktik kerja lapangan pada PT. Bahari Eka Nusantara dalam penanganan kedatangan Kapal Pesiar *Seven Seas Explorer* ini, terdapat beberapa saran yang staff ingin sampaikan yaitu dengan memberikan pengingat kepada pihak kapal pada saat tahap koordinasi mengenai hal-hal yang perlu dilakukan penumpang pada saat di terminal terutama mengenai situs bea cukai Pelabuhan Benoa agar dapat diberitahukan kepada penumpang dan mencegah terjadinya masalah pada Bea Cukai. Selain itu, ada baiknya untuk melakukan rapat

evaluasi bersama semua instansi di Pelabuhan mengenai penanganan atau kegiatan yang terjadi sehingga semua pihak dapat mengetahui kekurangan dalam pelayanan mereka selama penanganan kapal pesiar seperti mengusulkan ditambahkannya fasilitas *wheelchair* maupun pembenahan fasilitas lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- B.A Simanjuntak, F. T. (2017). *Sejarah pariwisata: menuju perkembangan pariwisata Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Damanik. (2006). *Perencanaan Ekowisata*. Yogyakarta: Pusat Studi Pariwisata (PUSPAR) UGM.
- Dictionary, C. (n.d). *Meaning of handling in English*. Retrieved Agustus 2023, from Cambridge Dictionary:
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/handling>
- Indonesia, K. L. (2021, Januari 1). *Penyijilan Buku Pelaut (Seaman Book)*. Mexico City, Mexico, Mexico.
- Indonesia, P. R. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 2008*. Retrieved from Kementerian Perhubungan Republik Indonesia:
<https://mahpel.dephub.go.id/web/doc/d4145dde-fc3c-4f86-993e-a3cdedf29211>
- Kememparekraf. (n.d). *The cruise for the curious*. Retrieved Juli 2023, from Cruise:
<https://www.indonesia.travel/cruise/id/cruise>
- Laut, D. J. (2016, oktober 27). *Permudah Pelayanan, Kemenhub Sediakan Penerbitan Buku Pelaut di 42 Lokasi*. Retrieved from hubla.dephub.go.id:
<https://hubla.dephub.go.id/home/post/read/4641/permudah-pelayanan-kemenhub-sediakan-penerbitan-buku-pelaut-di-42-lokasi>
- Masjhoer, J. (2019). *Pengantar Wisata Bahari*. Yogyakarta: Khitah Publishing.
- Nasional, P. B. (2008). *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: Kamus Pusat Bahasa.
- Nurazizah. (2022, November 22). *5 Julukan Pulau Bali*. Retrieved from Travel.Ok.Zone:
<https://travel.okezzone.com/>
- Pariwisata, D. J. (1991). *Pelaksanaan Ketentuan Kunjungan Kapal Wisata Asing dan Kapal Pesiar Asing ke Perairan Indonesia*. Keputusan Direktorat Jendral Pariwisata, 477.
- Pelindo. (2022, November). *Kedatangan Dua Kapal Cruise Bersamaan, Pelindo Pelabuhan Benoa Berikan Pelayanan Terbaik*. Retrieved from Pelindo.co.id:
<https://www.pelindo.co.id/media/205/kedatangan-dua-kapal-cruise-bersamaan-pelindo-pelabuhan-benoa-berikan-pelayanan-terbaik>
- Saja, A. (2020, Januari). *Apa Itu Sign In dan Sign Off*. Retrieved Juli 2023, from
<https://fokuzlagi.blogspot.com/2020/01/apa-itu-sign-in-dan-sign-off.html>
- Sasono, H. B. (2021). *Manajemen Pelabuhan dan Realisasi Ekspor Impor*. Yogyakarta: Andi.
- Sembiring. (2021). Optimalisasi kinerja pelayanan jasa keagenan kapal guna meningkatkan jumlah kapal yang diageni oleh pt. Bahari eka nusantara.

- Soleh. (2021). *Proses Operasional, Prosedur Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Milik PT. Atosim Lampung Pelayaran Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*. 10. Retrieved from Unimar-Amni.ac.id.
- Supriyanta. (2018). *Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional . Pelayanan Penumpang Pada Kapal Pesiar MS. Seabourn Encore Oleh Operasional Keagenan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang*.
- Wibowo. (2019). *Strategi Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Guna Menambah Jumlah Kedatangan Kapal Pada PT.Bahari Eka Nusantara, Cabang Berau, Provinsi Kalimantan Timur*.