
DISCOVERY: Jurnal Kemaritiman dan Transportasi

<https://ejournal1.akaba-bwi.ac.id/ojs/index.php/discovery>

Vol.6 No.1, 2024, Hal. 10-17

PROSES PELAYANAN JASA KAPAL PENUMPANG PADA PT PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI) CABANG SURABAYA

Mochamad Gilang Salsabila¹, Suwarso², Yosi Mulyana Pratiwi³, Geri Damayanto⁴

gilangsalsabila4742@gmail.com, suwarso0204@gmail.com,

mulyanayosi@gmail.com, geridamayanto.bwi@gmail.com

Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Dan kepelabuhanan (KPNK), Akademi Kelautan Banyuwangi, Banyuwangi

Abstrak | PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi kapal laut, armada kapal penumpang, tol laut dan armada kapal barang. Perusahaan ini melayani rute perjalanan domestic dan menyinggahi lebih dari 94 pelabuhan di seluruh pelosok nusantara. Dalam menjalankan usaha, terkadang ada kendala yang mengganggu proses pelayanan jasa kapal penumpang. Sehingga dibutuhkan solusi dan upaya untuk meminimalisir atau mengatasi kendala yang terjadi saat kegiatan pelayanan jasa kapal penumpang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif berupa teknik pengumpulan data seperti dokumen latar belakang, observasi, wawancara, dokumentasi triangulasi. Dan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan pelayanan jasa kapal penumpang di PT PELNI telah memenuhi Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Kendala yang terjadi pada saat proses pelayanan jasa kapal penumpang seperti sistem aplikasi PPSS (*Pelni Passangers Service System*) mengalami error, sehingga upaya yang dilakukan pada pihak PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Surabaya yaitu menghubungi pihak pusat Jakarta untuk memperbaiki sistem yang bermasalah. Padahal pada saat terjadi permasalahan di sistem jadwal keberangkatan penumpang sudah sangat dekat sehingga dibutuhkan proses yang cepat dan tepat agar penumpang dapat mendapatkan pelayanan jasa yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan Jasa, kapal penumpang, sistem aplikasi PPSS (*Pelni PassangeersService System*).

Abstract | *PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Surabaya Branch is a company engaged in ship transportation services, passenger ship fleets, sea tolls and freighter fleets. The company serves domestic travel routes and stops at more than 94 ports throughout the archipelago. In running a business, sometimes there are obstacles that interfere with the service process of passenger ship services. So solutions and efforts are needed to minimize or overcome obstacles that occur during passenger ship service activities. This study uses qualitative descriptive research methods in the form of data collection techniques such as reference materials, observations, interviews, triangulation documentation. And the results of the research conducted, it can be concluded that passenger ship services at PT PELNI have met the Standard Operating Procedures (SOP) that have been set. Problems that occur during the passenger ship service process such as the PPSS (Pelni Passangers Service System) application system experience errors, so the efforts made on the part of PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Surabaya Branch are contacting the central Jakarta to fix the problematic system. Even though when there is a problem in the passenger departure schedule system, it is very close so that a fast and precise process is needed so that passengers can get the services provided.*

Keywords: *write four to eight keywords alphabetically and separated by comma, do not use abbreviation or acronym.*

Alamat Korespondensi

Tuliskan alamat institusi

E-mail: (gilangsalsabila476@gmail.com)

Pendahuluan

Perkembangan bisnis transportasi di Indonesia semakin berkembang karena peranannya yang sangat penting perekonomian Negara. Sebagai jasa angkutan dari satu tempat ke tempat lainnya dan sebagai jembatan perkembangan dari suatu wilayah ke wilayah lainnya. Alat transportasi merupakan kebutuhan dalam kegiatan ekonomi masyarakat, tanpa alat transportasi kegiatan perdagangan internasional tidak akan berjalan lancar. Transportasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari perdagangan internasional karena transportasi merupakan salah satu sarana untuk menunjang kelancaran kegiatan perdagangan internasional. tercepat pergerakan dalam memenuhi segala kebutuhan. Indonesia mempunyai banyak jalur pelayaran baik darat, laut, dan udara. Dari segi waktu angkutan udara lebih menguntungkan karena pengirimannya tidak terlalu lama dan lebih cepat dibandingkan angkutan laut dan darat, namun secara kuantitatif angkutan laut lebih hemat biaya. Beberapa perusahaan jasa yang menjadi pendukung dalam dunia maritim yaitu perusahaan jasa transportasi kapal laut dan armada kapal penumpang baik BUMN (Badan Usaha Milik Negara) maupun BUMS (Badan Usaha Milik Swasta). usaha jasa yang terkenal ialah perusahaan jasa pelayaran berupa armada penumpang. Adanya bisnis ini memudahkan perpindahan penumpang dari satu daerah ke daerah lain. Salah satu BUMN pelayaran yang didukung program Seaway pemerintah antara lain PT. PELNI cabang Surabaya saat ini mengoperasikan 8 kapal tol angkutan laut yang digunakan untuk mengangkut atau mengemas bahan pangan pokok dan bahan bangunan untuk pembangunan infrastruktur. Selain itu, PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayaran, armada penumpang, angkutan laut dan armada angkutan. Perusahaan melayani trayek domestik dan mengunjungi lebih 94 pelabuhan di seluruh Indonesia. PT PELNI memiliki pelayanan keagenan pelayaran yang siap memenuhi semua kebutuhan kapal di perairan Indonesia.

PT PELNI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan laut.

Beberapa gambaran kegiatan di PT. PELNI Cabang Surabaya yaitu 1) angkutan laut, PT PELNI bergerak di bidang jasa angkutan laut, armada penumpang, tol laut dan armada kargo. 2) EMKL (Ekspedisi muatan kapal Laut) adalah perusahaan ekspedisi barang yang bergerak di bidang logistik (pelayaran) dengan kantor pusat PT. PELNI Cabang Surabaya. 3) Galangan Surya Surabaya, PT. PELNI juga mengembangkan kegiatan lain dibidang perbaikan kapal yang berlokasi di perak utara kota Surabaya sebagai salah satu usaha sampingan PT. PELNI. 4) Bongkar muat peti kemas, PT. PELNI Logistik saat ini mengelola jasa bongkar muat, ekspedisi barang, pengangkutan dan distribusi, pengurusan kepabeanan (PPJK), pergudangan dan penyimpanan peti kemas. 5) Lapangan Penumpukan (Peti Kemas) merupakan sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pemindahan barang, sebagai tempat menyimpan muatan dan dapat di angkut menggunakan transportasi darat. 6) Gudang penumpukan adalah suatu area gudang yang bertugas menyimpan barang untuk produksi sampai barang tersedia sesuai jadwal. PT PELNI Cabang Surabaya menjadi sumber pendapatan terbesar bagi perusahaan ini, khusus menjual tiket kapal dengan kegiatan usaha memberikan jasa berupa jasa pelayaran. karena itu, penyajian informasi penjualan kapal penumpang harus akurat, efektif, dan terlayani dengan baik dalam bidang usaha ini merupakan faktor penting penentu berkembangnya usaha tersebut.

Dari sebab itu, diperlukan pengelolaan baik untuk mendukung tercapainya tujuan bisnis, termasuk pelayanan penumpang.

Penelitian ini menggunakan tinjauan literatur dari beberapa penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Aswan Hasoloan (2017)

Penelitian ini berjudul "Sistem Dan Prosedur Operasional Pelayanan Kapal Dan Barang Berbasis Online pada PT. Pelabuhan Indonesia I (persero) Cabang Pelabuhan Belawan". Penelitian ini membahas sistem dan prosedur pengoperasian kapal dan kargo serta penggunaan sistem elektronik (*online*) yang digunakan untuk layanan terkait kapal dan kargo, khususnya adalah sistem inapornet. Memang benar penerapan pelayanan elektronik (*online*) kapal kargo di cabang pelabuhan Belawan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan

efisiensi waktu, transparansi dan kenyamanan dalam transit pelayanan kapal dan kargo. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian seperti koneksi jaringan yang terputus (sistem rusak) sehingga layanan tidak dapat berjalan dan hanya dapat dilakukan secara manual. Hasil penelitian di atas yang dapat disimpulkan adalah adanya sistem elektronik (*online*) sangat berdampak dalam proses pelayanan kapal barang. Ada perbedaan dan persamaan pada penelitian ini yaitu Aswan Hosolan meneliti tentang sistem dan proses operasional pelayanan kapal dan barang, sedangkan peneliti berfokus pada proses pelayanan jasa tiket kapal penumpang. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah sistem pelayanan berbasis online..

2. Amritha Vembrianti (2018)

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang di Pelabuhan penyeberangan Bajo'e Kabupaten Bone". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun masalah yang diketahui adalah tingkat kualitas pelayanan jasa di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e perlu perbaikan, karena indikator tolak ukur kualitas pelayanan menurut maxwel, kekurangan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e yaitu dari kenyamanan dalam pengaturan muat kendaraan dan penumpang serta informasi harga tiket berdasarkan klarifikasi kelas yang kurang baik. Hasil penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan terminal penumpang menurut standar kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e. Ada perbedaan pada penelitian ini yaitu Amritha Vembrianti membahas tentang kualitas pelayanan di Pelabuhan Bajo'e perlu perbaikan, sedangkan peneliti fokus pada Pelayanan Tiket Kapal Penumpang. Persamaan penelitian Amritha Vembrianti dengan peneliti adalah sama-sama meneliti pelayanan jasa tiket kapal penumpang

3. Alfian Aris Hanafi dan Retno Indrayati (2020)

Penelitian ini berjudul "Pelayanan Keberangkatan dan Kedatangan Kapal

Penumpang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni". Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami kegiatan yang dilakukan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni merupakan pelabuhan yang mempunyai peranan penting dalam fasilitas pelayanan. Di bidang jasa kapal penumpang, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni mengalami kendala karena perubahan sistem tidak dikomunikasikan kepada pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan tinjauan pustaka (metode penelitian deskriptif kualitatif). Hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan manajemen proses bisnis mempunyai dampak terhadap kepuasan calon penumpang. Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas tentang pelayanan kereta api penumpang, namun perbedaannya terletak pada permasalahan yaitu perubahan sistem yang belum disosialisasikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah apabila terdapat kendala pada perubahan sistem akan segera disosialisasikan kepada pengguna jasa.

4. Mega Buana Hadiana dan Andy Wahyu Hermanto (2020)

Penelitian tersebut berjudul "Pelaksanaan Sistem Pelayanan Penumpang Berbasis *Boarding Pass* di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang." Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi sistem pelayanan boarding pass di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Serta mempelajari upaya mengatasi hambatan sistem pelayanan penumpang berbasis boarding pass di terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Emas, Semarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan adanya peningkatan pada sistem pelayanan dengan *Boarding Pass*, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang ada. Beberapa permasalahan diamati terkait dengan penggunaan sistem pelayanan penumpang, permasalahan yang timbul dalam sistem pelayanan penumpang menggunakan boarding pass, solusi untuk mengatasi hambatan terkait penggunaan penumpang menggunakan boarding pass. sistem pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan

Tanjung Emas, Semarang. Hasil dari penelitian ini yaitu sistem pelayanan berbasis boarding pass yang diterapkan dari tahun 2018, sistem pelayanan penumpang sesuai peraturan PM 134 Tahun 2016 Menteri Perhubungan terkait pengelolaan penumpang, keselamatan penumpang di kapal laut dan pelabuhan. Namun terdapat beberapa kendala dalam penggunaan sistem pelayanan ini, seperti kurang sumber daya manusia yang tidak kompeten, keterbatasan infrastruktur dan pelayanan penumpang yang tidak efisien. Perbedaan terfokus pada permasalahan, peneliti Mega Buana Hadiana dan Andy Wahyu Hermanto lebih membahas tentang mengetahui pembaruan sistem *Boarding Pass* sedangkan peneliti berfokus pada pelayanan jasa tiket kapal penumpang. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang pelayanan jasa tiket kapal penumpang menggunakan *Boarding Pass*.

5. Rizqiyatul Khoiriyah (2020)

Penelitian ini berjudul "Analisis Peningkatan Layanan Reservasi Tiket Kapal Laut PT. PELNI Menggunakan Strategi IT *Service Management*". Penelitian Manajemen Informatika Komputer dan Jurnal Elektronik. Tujuan dari pembahasan dalam jurnal tersebut adalah untuk memperoleh informasi mengenai PT. Dari sisi manajemen layanan IT Peln, dalam Contingent Service Improvement Phase (CIS). PT PELNI menawarkan layanan pemesanan langsung di PT. PELNI, sedangkan loket kantor terdekat di Jawa Timur hanya di cabang Surabaya. Sedangkan layanan pemesanan tiket kereta api online melalui website cuma menyediakan informasi kereta api, meskipun pemesanan tersebut mencakup pemesanan tiket dan pembayaran tiket. Hal ini menjadi dasar penelitian analitis untuk meningkatkan pelayanan tiket kereta api pada PT. PELNI di sisi IT Service Management (ITSM). Framework ITSM yang digunakan adalah IT Infrastructure Library tepatnya pada tahap Conditional Service Improvement. Hasil penelitian menunjukkan menemukan kekurangan dalam hal pelayanan pemesanan online yang perlu ditingkatkan dan disarankan perbaikan layanan yaitu penambahan fitur dan layanan online pada website, antara lain meliputi fungsi check-in penumpang, pemesanan, pembayaran dan pembatalan. seperti tiket tambahan. Pelayanan tidak

terbatas pada kantor saja. Perbedaan dalam penelitian Rizqiyatul Khoiriyah berfokus pada layanan resevasi tiket kapal laut PT PELNI dari IT Service Management pada tahap Contional Service Improvement yaitu menyediakan layanan reservasi secara langsung di loket PT PELNI. Sedangkan peneliti berfokus pada sistem berbasis online yaitu sistem aplikasi PPSS (Pelni Passenger Service System). Adapun persamaan penelitian Rizqiyatul Khoiriyah dengan peneliti adalah sama-sama membahas pelayanan jasa kapal penumpang.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: (1) bagaimana proses pelayanan kapal penumpang pada PT PELNI Cabang Surabaya? (2) apa saja pelayanan PT PELNI Cabang Surabaya kepada penumpang? (3) apa saja kendala pada saat pelayanan jasa kapal penumpang pada PT PELNI Cabang Surabaya?. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk: (1) mengetahui proses pelayanan jasa kapal penumpang pada PT PELNI Cabang Surabaya (2) Mengetahui pelayanan dari PT PELNI Cabang Surabaya yang diberikan kepada penumpang (3) Mengetahui kendala pada saat proses pelayanan jasa kapal penumpang pada PT PELNI Cabang Surabaya

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif, penelitian yang dilaksanakan dengan cara menganalisis data tanpa menggunakan rumus statistik. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini ialah data berupa kata, kalimat, diagram dan gambar. Hakikat penelitian seperti ini adalah mampu menunjukkan secara langsung hubungan antar kegiatan berlangsung di tempat penelitian. penelitian kualitatif, data didapat dari banyak sumber, menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda dan dilaksanakan cara terus menerus hingga data lengkap. Pengamatan terus menerus ini menyebabkan variasi data yang besar. Data yang didapat biasanya merupakan data kualitatif, maka dari itu teknik analisis data yang dipakai tidak mempunyai pola yang jelas. Oleh karena itu, analisa data kualitatif seringkali sulit dilakukan sebab metode analisisnya belum dikembangkan dengan baik (Sugiyono,2016)

Penelitian kualitatif bersifat subjektif dibandingkan penelitian kuantitatif atau survei dan memakai metode berdasarkan pengumpulan informasi terutama tentang individu, menggunakan wawancara mendalam dan focus group. Jenis penelitian ini bersifat terbuka dan kolonisasi dilakukan dalam kelompok yang relatif kecil dengan wawancara mendalam.

Sumber data penelitian tersebut memakai metode data primer, sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi lapangan langsung. Wawancara dilakukan terhadap beberapa informan, yaitu: Staf Bagian Operasi dan Pelayanan, *Administration Officer* dan Kepala Bagian *Boarding Pass*. Pada penelitian tersebut hasil data primer didapat dari hasil observasi dan wawancara dari beberapa informan PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Surabaya, seperti Staf Bagian Operasi, Pelayanan, *Administration Officer* dan Kepala Bagian *Boarding Pass* untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan proses pelayanan jasa kapal penumpang yang dilakukan. Walaupun data sekunder ialah data yang tidak langsung memberikan data terhadap pencari, andaikan pencariannya harus kepada orang lain atau melalui dokumen. Data tersebut diperoleh dengan bantuan studi bibliografi dilakukan terhadap beberapa buku dan diperoleh berdasarkan catatan yang berkaitan penelitian tersebut, peneliti menggunakan data yang dikumpulkan yang didapat dari internet. Dalam penelitian ini sumber data sekundernya adalah buku, dokumen, bahan bacaan yang berkaitan dengan pengoperasian proses pelayanan kapal penumpang.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan secara langsung, wawancara dan pencatatan. Teknik analisis data digunakan adalah analisis data kualitatif. Analisis data adalah suatu proses sistematis mempelajari dan mensintesis data yang didapat dari teknik observasi, interview, dan pencatatan dengan cara mengorganisasikan data, membaginya dalam satuan-satuan yang lebih spesifik, kemudian memilih data yang paling penting untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. dapat ditularkan. lainnya. Kegiatan analisis data ialah minimalisasi data, visualisasi data, dan kesimpulan/verifikasi. (Sugiyono, 2016).

Hasil dan Pembahasan

1. Proses pelayanan jasa kapal penumpang PT PELNI Cabang Surabaya.

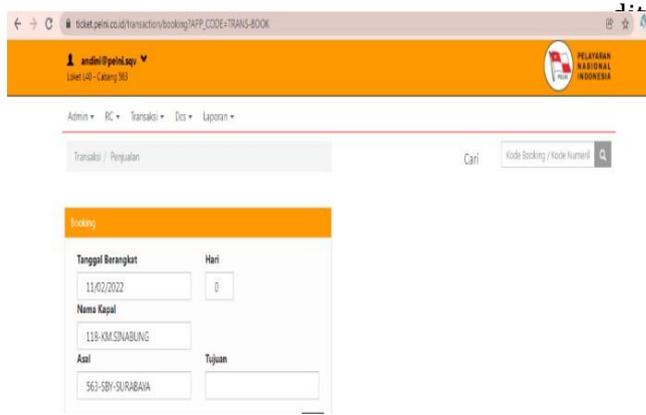
Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka rangkaian proses pelayanan jasa kapal penumpang pada PT PELNI Cabang Surabaya adalah sebagai berikut: (1) Calon penumpang mempersiapkan dokumen yaitu berupa *fotocopy* KTP atau KK yang digunakan sebagai identitas penumpang, vaksin minimal dosis pertama, dan (Surat Izin Keluar Masuk) bagi beberapa daerah. SIKM digunakan di beberapa daerah salah satunya adalah Dobo. Karena di daerah ini masih minim angka yang terkena virus covid 19. Jadi, pemerintah memutuskan untuk membuat SIKM dengan tujuan agar masyarakat yang hendak masuk ke daerah tersebut memang benar-benar memiliki tujuan yang jelas. Begitu pula dengan masyarakat yang hendak keluar daerah tersebut, harus memperhatikan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerahnya masing-masing. Untuk anak yang belum memiliki KTP dapat menggunakan KK atau akta kelahiran dan BPJS yang terdapat NIK (Nomor Induk Kependudukan). Untuk bayi yang baru lahir dan tidak memiliki KK dapat menggunakan surat keterangan lahir yang terdapat nama jelas orang tua dari bayi tersebut.



Gambar 1. Contoh dokumen oleh calon penumpang

Sumber: *Boarding Pass* PT PELNI
Kelengkapan dokumen bagi calon penumpang ini ditujukan agar petugas dapat mengetahui bahwa calon penumpang tersebut sesuai dengan identitas yang diberikan. Selain itu, sebagai persyaratan pada *chek in* penumpang di pelabuhan dengan menunjukkan identitas asli. Jika ada calon penumpang yang belum melakukan vaksin dikarenakan sakit maka harus menyertakan surat yang menyatakan tunda vaksin dari rumah sakit pemerintah atau swasta. Tujuan dibuatnya surat tunda vaksin ini adalah untuk mengetahui alasan dari calon penumpang tidak melaksanakan vaksin yang disebabkan oleh penyakit atau alasan medis lainnya. Khusus calon penumpang yang menggunakan surat tunda vaksin diwajibkan untuk menggunakan test PCR (*Polymerase Chain Reaction*) yang hasilnya lebih baik daripada test antigen karena hasil test dari PCR ini harus ditunggu selama maksimal 3 hari.

Surat Izin Keluar Masuk dipakai sebagai syarat untuk dapat keluar dan masuk selama adanya pembatasan sosial di masa pandemi. SIKM ini juga dibutuhkan pada saat perjalanan menggunakan kapal laut karena ada beberapa daerah yang memiliki persyaratan untuk menggunakan SIKM. Calon penumpang yang tidak menggunakan SIKM tidak dapat melakukan perjalanan karena dianggap tidak memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. SIKM dapat di unduh pada laman daerah masing-masing atau dapat menghubungi Satgas Covid daerah masing-masing. Daerah yang menggunakan SIKM adalah Dobo. (2) Petugas *input* data penumpang menggunakan aplikasi PPSS (*Pelni Passangers Service System*) Aplikasi PPSS merupakan sistem yang dimiliki oleh PT PELNI yang berpusat di Jakarta. Dalam sistem ini terdapat proses *input* data NIK (Nomor Induk Kependudukan) serta status vaksin yang terhubung di peduli lindungi.



Gambar 2. Proses Input

Sumber: *Boarding Pass* PT PELNI
Proses *input* ini bertujuan untuk memudahkan memasukkan data penumpang oleh petugas yang akan diterbitkannya kode *Booking* untuk diserahkan ke petugas di pelabuhan. Dalam proses *input* ini juga dapat mengetahui harga dari satu daerah ke daerah lainnya permasing-masing cabang. (3) Calon penumpang melakukan *chek in*. *Chek in* yang dimaksud adalah proses verifikasi calon penumpang sebelum naik ke atas kapal. Tujuan dari verifikasi ini juga untuk menandakan bahwa calon penumpang telah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, penumpang akan mendapatkan stempel pada tiket yang telah didapatkan dan juga stempel pada punggung tangan calon penumpang tersebut.



Gambar 3. Chek In calon penumpang

Sumber: *Boarding Pass* PT PELNI
(4) Penumpang melakukan timbang barang bagi penumpang yang membawa barang bawaan di atas 40 kg *Over Baggage* (OB). Proses penimbangan barang ini memiliki syarat dan ketentuan yang berlaku. Syarat dan ketentuannya adalah barang penumpang wajib diukur dan di timbang, bagasi harus berlabel yang menerangkan nomor tiket, berat, *volume*, tarif, nama kapal, *Over Baggage* (OB) berat maksimal 40 kg dan bagasi diterima paling lambat sebelum loket DCS (*Departure Control System*) ditutup.



Gambar 4. Tempat perhitungan Over Baggage (OB)

Sumber : Pelabuhan Tanjung Perak

2. Pelayanan dari PT PELNI Cabang Surabaya yang diberikan kepada penumpang

Berdasarkan klasifikasi kelas dan tarif di atas, penumpang juga mendapatkan fasilitas sesuai dengan kelas yang di dapatkan, yaitu sebagai berikut:

a). **Fasilitas kelas 1:** kasur untuk 2 orang, televisi, kamar mandi dalam, meja untuk laptop, *snack* dan air mineral serta jatah makan mendapat 3 kali sehari yang akan di antar langsung ke kamar masing-masing tanpa perlu turun langsung ke kantin atau ke tempat makan yang telah disediakan.

b). **Fasilitas kelas 2:** kasur untuk 4 orang, kamar mandi dalam, meja untuk laptop, *snack* dan air mineral serta jatah makan mendapat 3 kali sehari yang akan di antar langsung ke kamar masing-masing tanpa perlu turun langsung ke kantin atau ke tempat makan yang telah disediakan

c). **Fasilitas kelas 3:** kasur untuk 6 orang, kamar mandi bersama, *snack* dan air mineral serta jatah makan mendapat 3 kali sehari namun penumpang harus turun ke kantin atau tempat yang telah di sediakan.

d). **fasilitas kelas ekonomi:** tempat tidur berupa matras yang digelar di palka seperti bangsal. Mendapatkan jatah makan 3 kali sehari yang harus di ambil sendiri atau langsung ke kantin yang disediakan, kamar mandi bersama, serta penumpang akan mendapatkan stop kontak di masing-masing tempat tidur.

Biaya *Over Baggage*(OB) KM Sinabung;

PELABUHAN TUJUAN	HARGA PERKILOGRAM (kg)
MAKASSAR	Rp 4.000,00
BAU-BAU	Rp 5.000,00
BANGGAI	Rp 7.000,00
BITUNG	Rp 10.000,00
TERNATE	Rp 11.000,00
BACAN/BABANG	Rp 11.000,00
SORONG	Rp 11.000,00
MANOKWARI	Rp 13.000,00
BIAK	Rp 15.000,00
JAYAPURA	Rp 16.000,00

Tabel 4. Biaya *Over Baggage* (OB) KM Sinabung

Sumber: Daftar biaya *Over Baggage* (OB) PT.PELNI

Biaya *Over Baggage*(OB) KM Kelimutu

PELABUHAN TUJUAN	HARGA PERKILOGRAM (kg)
KUMAI	Rp 3.000,00
SAMPIT	Rp 3.000,00

Tabel 5. Daftar *Over Baggage* KM Kelimutu

Sumber: Daftar biaya *Over Baggage* (OB) PT.PELNI

Biaya *Over Baggage* (OB) KM Umsini

PELABUHAN TUJUAN	HARGA PERKILOGRAM (kg)
MAKASSAR	Rp 4.000,00
MAUMERE	Rp 5.000,00
LARANTUKA	Rp 6.000,00
LEWOLEBA	Rp 6.000,00
KUPANG	Rp 7.000,00
TG. PRIOK	Rp 3.000,00

KIJANG	Rp 6.000,00
--------	-------------

Tabel 6. Daftar *Over Baggage* (OB) KM Umsini
Sumber: Daftar biaya *Over Baggage* (OB) PT.PELNI

3. Kendala dan upaya penyelesaian pada saat proses pelayanan jasa kapal penumpang pada PT PELNI Cabang Surabaya

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan oleh peneliti mengenai prosedur pelayanan jasa kapal penumpang pada PT PELNI Cabang Surabaya, maka dapat dijelaskan kendala dan upaya penyelesaian sebagai berikut;

1. Sistem PPSS (*Pelni Passangers Service System*) dan upaya penyelesaian adalah dengan menghubungi PELNI pusat yang ada di Jakarta untuk memperbaiki sistemnya yang mengecek kembali sinyal agar kembali normal. Melakukan pembaharuan sistem sebulan sekali agar tidak terjadi *down system* dan menempatkan tenaga IT (*Information Technology*) yang memiliki kompetensi tinggi dibidangnya.
2. Mesin EDC (*Electronic Data Capture*) sehingga terjadinya gagal *void* dan upaya penyelesaiannya adalah dengan menghubungi bank yang terkait dengan mesin EDC tersebut lalu menunggu petugas dari bank tersebut untuk memeriksa mesin EDC untuk di cek kembali. Kemudian, petugas membuat berita acara tentang terjadinya gagal *void* tersebut dan memperbaiki mesin EDC dengan alat *representative*.
3. Kendala pada dokumen calon penumpang yang belum lengkap dan upaya penyelesaiannya adalah menggunakan surat pernyataan. Surat pernyataan adalah surat yang berisikan perjanjian antara calon penumpang dan petugas jika ada kendala yang terjadi di atas kapal, maka bukan salah petugas sepenuhnya.

Kesimpulan

- 1) Rangkaian proses pelayanan jasa kapal penumpang di PT PELNI Cabang Surabaya adalah sebagai berikut:

- a. Calon penumpang mempersiapkan dokumen yaitu berupa *fotocopy* KTP/KK, Vaksin minimal dosis pertama, serta SIKM (Surat Izin Kluar Masuk) yang digunakan sebagai identitas penumpang;
 - b. Petugas melakukan proses *input* data penumpang menggunakan aplikasi PPSS (*Pelni Passangers Service System*);
 - c. Calon penumpang melakukan *check in* di *Boarding Pass*
 - d. Penumpang melakukan timbang barang bagi penumpang yang membawa barang melebihi 40 kg *Over Baggage* (OB)
- 2) Pelayanan yang diberikan kepada penumpang dari PT PELNI Cabang Surabaya yaitu Adanya ruang tunggu yang nyaman, luas dan ber AC, Tempat duduk yang nyaman (sofa), dan Tersedia referensi bacaan seperti majalah/Koran dan televisi
 - 3) Kendala yang terjadi dan upaya penyelesaian pada saat proses pelayanan jasa kapal penumpang sudah bisa ditangani dengan baik dan mengikuti langkah dari SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimiliki PT PELNI Cabang Surabaya. Beberapa kendala yang terjadi dan upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut;

- a) Sistem PPSS (*Pelni Passenger Service System*) yang mengalami *down system* dan upaya penyelesaiannya adalah dengan menghubungi PELNI pusat yang ada di Jakarta untuk memperbaiki sistem dan mengecek kembali sinyal agar kembali normal kembali. Melakukan pembaharuan sistem sebulan sekali agar tidak menjadi *down system* dan menempatkan tenaga IT (*Information Technologi*) yang memiliki kompetensi tinggi dibidangnya.
- b) Mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yang mengalami gagal *void* dan upaya penyelesaiannya adalah dengan menghubungi bank yang terkait mesin EDC tersebut lalu menunggu petugas dari bank tersebut untuk memeriksa mesin EDC untuk di cek kembali. Kemudian petugas membuat berita acara tentang gagal *void* dan memperbaharui mesin EDC dengan alat yang lebih representatif.
- c) Penumpang yang belum melengkapi dokumen seperti surat tunda vaksin dan upaya menyelesaikan adalah menggunakan surat pernyataan. Surat pernyataan ialah surat yang berisi perjanjian antara calon penumpang dan petugas jika ada kendala yang terjadi di atas kapal, maka bukan salah petugas sepenuhnya. Teknik penulisan kesimpulannya sama seperti pada bagian sebelumnya. Kesimpulan disajikan dalam bentuk paragraf, bukan poin, dan bukan statistik. Bagian penutup memuat temuan-temuan utama dan rekomendasi penelitian. Rekomendasi mencakup batasan penelitian dan rekomendasi yang sebaiknya dilakukan supaya penelitian kedepannya dapat memberikan hasil yang lebih baik.

Daftar Refensi

- Fandy Tjipti (2002). *Pengertian tentang kualitas pelayanan*. Penerbit Andy
- Liona (2001). *Pengertian tentang pelayanan*. Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Phillip Kotler (Lupiyaodi 2006). *Pengertian tentang jasa*. (online)

Rangkuti (2006). *Pengertian tentang jasa*.

Gramedia Pusaka Utama

Parasuraman (1988:23). *Pengertian tentang kualitas jasa*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya

Suparlan (2010). *Pengertian tentang pelayanan*. Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*.

Yogyakarta: Alfabeta

Aswan Hasolan (2017). *Sistem Dan Proses Operasional Pelayanan Kapal dan Barang Berbasis Online pada PT. Pelabuhan Indonesia (persero) Cabang Pelabuhan Belawan*.

Alfian Aris Hanafi dan Retno Indrayati (2020). *Pelayanan keberangkatan dan kedatangan kapal penumpang PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Bakauheni*.

Amritha Vembrianti (2018). *Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang di Pelabuhan Penyebrangan Bajo'e Kabupaten Bajo'e*.

Mega Buana Hadiana dan Andy Wahyu Hermanto (2020). *Implementasi Sistem Pelayanan Penumpang Berbasis Boarding Pass di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*.

Rizqiyatul Khoiriyah (2020). *Analisa Peningkatan Layanan Reservasi Tiket Kapal Laut PT. PELNI Menggunakan Strategi IT Service Management*.

Khoiruman, M. A., Ningrum, N. L., & Aditya, F. (2022). *TINJAUAN PROSES PELAYANAN JASA KAPAL PENUMPANG (passengers ticketing) DI PT PELNI CABANG SURABAYA*. *Jurnal Kemaritiman dan Transportasi*, 4(2), 52-58.