PROSEDUR KEGIATAN PELAYANAN JASA ANGKUTAN PENYEBERANGAN BANYUWANGI

Dzulfiqi Abdul Kadir¹, Suwarso², Titin Lestariningsih³

Akademi Kelautan Banyuwangi. Jl. Transmigrasi No 5. Kec. Kalipuro. Banyuwangi

Email Korespondensi: suwarso0204@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang prosedur pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada perusahaan pelayaran PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi. Pada penelitian ini terdapat sebuah masalah kapal tidak selalu berjalan sesuai jadwal operasi yang sudah ditentukan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan penelitian dilakukan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini diantaranya Pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi meliputi beberapa tahap yaitu sebelum kapal dioperasikan PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi memastikan kondisi kapal sudah siap. Lima menit sebelum jam muat kapal dimulai, karyawan di lapangan harus standby di dermaga LCM.

Kata Kunci: Pelayanan jasa, Angkutan Penyeberangan, Dokumen Kapal

Abstract

This study discusses the procedures for ferry transportation services at the shipping company PT. Sadena Mitra Bahari Banyuwangi branch. In this study, there was a problem that the ship did not always run according to a predetermined operating schedule. This type of research is qualitative research. This is because the research was conducted to examine the condition of the natural object, where the researcher is the key instrument. This research uses observation and interview techniques. The results obtained in this study include crossing transportation services at PT. Sadena Mitra Bahari Banyuwangi branch includes several stages, namely before the ship is operated by PT. Sadena Mitra Bahari Banyuwangi branch ensures the condition of the ship is ready. Five minutes before the ship's loading hour begins, field employees must be on standby at the LCM dock.

Keywords: Services, Ferry Transport, Ship Documents

Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara maritim terbesar di dunia dengan jumlah pulau 17.508 dan memiliki garis pantai terpanjang kedua di dunia setelah Kanada, sehingga 2/3 luas wilayah Indonesia merupakan wilayah lautan. Dengan demikian, Indonesia memiliki potensi ekonomi di sektor kelautan dan tentu potensi tersebut dapat dimanfaatkan untuk menunjang pertumbuhan perekonomian Indonesia yang lebih maju. Beranjak dari keistimewaan Indonesia sebagai negara kepulauan, keberadaan transportasi laut sangat berperan dalam memperlancar arus mobilitas barang dan manusia. Peraturan menteri perhubungan No. 104 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan penyeberangan menjelaskan bahwa angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya

Pentingnya angkutan penyeberangan menjadikan penyedia sarana dan prasarana transportasi laut harus mampu mengatasi kebutuhan transportasi dan penyeberangan secara efektif. Dalam kaitannya dengan pelayanan angkutan penyeberangan, PT. SADENA MITRA BAHARI (SMB) adalah perusahaan pelayaran nasional yang terkemuka dalam pelayanan angkutan penyeberangan yang selalu mengutamakan kualitas untuk mencapai kesempurnaan dalam memberikan pelayanan bagi para pengguna jasa di seluruh Indonesia. Perjalanan perusahaan ini dimulai dengan cita-cita dan komitmen yang tangguh, sehingga berdirilah perusahaan PT. SMB pada tahun 2003. Perusahaan pelayaran PT. SMB didirikan oleh bapak Drs. Sabri Ramdhany yang secara resmi menjadi direktur utama atau owner perusahaan. PT. SMB mengoperasikan 3 armada kapal penyeberangan yaitu KMP. Muschlisa, KMP.

Bintang Balikpapan dan KMP. Kineret yang beroperasi di pelabuhan penyeberangan Kariangau-Penajam, Balikpapan.

PT. SMB juga mengembangkan layanan dengan membuka lintasan baru yang menghubungkan Jawa (Ketapang) - Bali (Gilimanuk). PT. SMB mempunyai cabang perusahaan di kabupaten Banyuwangi bertempat di jl. raya Situbondo No. 48 Ketapang, Banyuwangi. PT. SMB melayani angkutan penyeberangan di pelabuhan Ketapang-Gilimanuk dengan 2 armada kapal yaitu KMP. Samudera Indonesia dan KMP. Samudera Utama. PT. SMB cabang Banyuwangi baru saja didirikan di Banyuwangi pada tahun 2017 yang dipimpin oleh kepala cabang bernama bapak Nurjatim dengan tujuan untuk menjadikan perusahaan besar dan profesional dalam memberikan pelayanan angkutan penyeberangan. Kantor PT. SMB cabang Banyuwangi berlokasi di tengah-tengah antara Pangkalan TNI Angkatan Laut (LANAL) Banyuwangi dengan pelabuhan penyeberangan kapal ferry ASDP Ketapang, Banyuwangi.

Tidak bisa dipungkiri bahwa menjalankan sebuah perusahaan tidaklah mudah, tanpa sebuah prosedur kerja perusahaan tidak mampu meraih kesempurnaan untuk mencapai keuntungan. Tentunya sebuah prosedur kerja menjadi salah satu efektivitas bagi sebuah perusahaan, antara lain untuk menjaga kualitas pelayanan dan kinerja yang konsisten serta mencegah terjadinya kecelakaan. Prosedur merupakan suatu proses, langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen di dalam perusahaan. Menurut Irra Crisyanti (2011:143) prosedur adalah Tata cara kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tetap untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir.

Prosedur pelayanan jasa yang ada di PT. SMB selama ini telah memiliki standar pelayanan terhadap konsumen yang menggunakan jasa penyeberangan. PT. SMB cabang Banyuwangi

memberikan pelayanan penyebrangan lintas Jawa-Bali 24 (dua puluh empat) jam yang dimulai pukul 07.00 – 19.00 di dalamnya terdapat 4 (empat) trip dan 19.00 – 07.00 dan di dalamnya pula terdapat 4 (empat) trip, total dalam 24 jam operasi terdapat 8 trip perhari, dalam kondisi kapal sangat baik. Masalahnya dalam satu hari, kapal tidak selalu melakukan perjalanan 8 trip. Karena tergantung kondisi kapal dan jadwal yang dipengaruhi oleh cuaca. Pola jam kerja dilaksanakan 8(delapan)jam kerja untuk 6(enam) hari kerja, dengan pembagian pola 2 (dua) shift kerja untuk karyawan operasional lapangan dan 1 (satu) shift kerja untuk karyawan Staf.

Sebelum pengoperasian kapal PT.SMB cabang Banyuwangi perlu melakukan perijinan kepada kantor BPTD Ketapang berupa surat ijin masuk lintasan dan selanjutnya akan mendapat surat pengesahan dari BPTD untuk disebar kepada instansi-instansi terkait yang berada di pelabuhan sebagai pemberitahuan bahwa kapal akan beroperasi. Apabila kapal sudah masuk dalam lintasan, maka 5 menit sebelum jam muat kapal dimulai, karyawan di lapangan harus standby di dermaga. Kemudian pada saat jam muat dimulai, karyawan mengarahkan muatan ke kapal dan mengambil tiket penumpang yang akan memasuki kapal. Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah : a) Bagaimana prosedur pelayanan jasa angkutan penyebrangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi? b) Dokumen apa saja yang diperlukan dalam pengoperasian kapal angkutan penyebrangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi? c) Apa saja faktor penghambat dalam kegiatan pelayanan jasa angkutan penyebrangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang banyuwangi? d) Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam kegiatan pelayanan jasa angkutan penyebrangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi?

Prosedur merupakan aturan kerja sama, aturan berkoordinasi, sehingga unit-unit dalam sistem, subsistem dan seterusnya dapat berinteraksi satu sama lain secara efisien dan efektif. Menurut Mulyadi (2013:5) Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam

suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Karakteristik prosedur yang dikemukakan oleh Mulyadi (2013:5) menyatakan terdapat beberapa karakteristik prosedur, di antaranya sebagai berikut: (a) Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi. Dengan adanya prosedur, suatu organisasi dapat mencapai tujuannya karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan operasional organisasinya dan menggunakan suatu penanganan segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi. (b) Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin. Pengawasan atas kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Selain itu, biaya yang digunakan untuk melakukan kegiatan tersebut dapat diatur seminimal mungkin karena kegiatan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. (c) Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana. Dalam suatu prosedur yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya, biasanya prosedur tersebut menunjukkan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian tindakan tersebut dilakukan seragam. (d) Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab. Penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para bawahannya untuk menjalankan prosedur kegiatan yang sudah ada. Selain itu, keputusan atas orang-orang yang terlibat dalam menjalankan prosedur tersebut, memberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pelaksana tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing. (e) Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan. Apabila prosedur yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka hambatan yang akan dihadapi oleh pelaksana kecil kemungkinan akan terjadi. Hal ini menyebabkan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi

yang ingin dicapai organisasi dapat terlaksana dengan cepat.

Suatu prosedur dapat memberikan beberapa manfaat menurut Mulyadi (2013:15) di antaranya: (a) Lebih memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang. (b) Mengubah pekerjaan yang berulang ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang perlunya saja. (c) Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana. (d) Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien. (e) Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing

Metode

Metode penelitian adalah tata cara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan (Hasan, 2002:21). Metode penelitian ini diawali dengan menentukan jenis penelitian, sumber data, waktu dan tempat penelitian, teknik pengambilan informan, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, dan kerangka konseptual. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:15) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme. Penelitian ini untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel dilakukan secara purposive, dengan purposive peneliti menentukan sendiri informan yang diambil karena ada pertimbangan tertentu. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana prosedur kegiatan pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi. Sumber Data. Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan penelitian ini, penulis memperoleh data yang bersumber dari: (1) Data Primer Menurut Hasan (2002: 82) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui

wawancara dan penelitian langsung di lapangan. Wawancara dilakukan kepada karyawan kantor dan karyawan kapal untuk mengetahui pelayanan jasa angkutan penyeberangan dan pengurusan dokumen-dokumen kapal pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi. (2) Data Sekunde. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002: 58). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

Waktu dan Tempat Penelitian Penelitian dimulai pada tanggal 20 Mei sampai 20 Juni 2020. Penulis melakukan penelitian di PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi yang bertempat di Jl. Raya Situbondo No. 48 Ketapang, kabupaten Banyuwangi. Alasan penulis memilih melakukan penelitian di PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa angkutan penyeberangan. Kemudahan memperoleh data dan informasi, serta keterbatasan waktu, biaya dan tenaga membuat penulis memilih melakukan penelitian pada PT. Sadena Mitra Bahari.

Teknik Pengambilan Informan. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013:68). Jadi, dengan purposive sampling peneliti menentukan sendiri informan yang diambil karena ada pertimbangan tertentu. informan diambil tidak secara acak, tetapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Informan ditentukan dengan cara menggali informasi dari karyawan yang menangani langsung terkait pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah staf operasional, staf koordinasi lapangan, dan Abk KMP. Samudera Utama.

Di dalam penelitian lapangan dilakukan pengumpulan data dengan cara: Metode Pengamatan

Teknik pengamatan atau observasi, Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013 : 145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Peneliti melakukan metode ini dengan cara studi lapangan pada perusahaan, sehingga dengan cara ini peneliti dapat memperoleh data-data yang diperlukan. Pengamatan dilakukan Di kantor PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi dan pelabuhan Ketapang untuk mengetahui prosedur pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi. (2) Metode Wawancara

Metode wawancara, menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013 : 231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan secara mendalam terhadap para informan atau narasumber yang bertujuan untuk mengetahui lebih dalam tentang pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi.

Metode dokumentasi. Menurut Sugiyono (2013 : 240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Metode teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti. Metode dokumentasi ini merupakan metode pengumpulan data yang berasal dari sumber non-manusia. Sumber-sumber informasi non-manusia ini sering kali diabaikan dalam penelitian kualitatif, padahal sumber ini kebanyakan sudah tersedia dan siap pakai. Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian.

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada

penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data yang digunakan adalah uji (credibility) kredibilitas data. Tujuan uji (credibility) kredibilitas data untuk menilai kebenaran dari temuan penelitian kualitatif. Kredibilitas ditujukan ketika partisipan mengungkapkan bahwa transkrip penelitian memang benar-benar sebagai pengalaman dirinya sendiri.

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan pengujian keabsahan data, yaitu: (1) Menggunakan Bahan Referensi Bahan referensi di sini yaitu adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh penulis, contohnya data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, Note book, Alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti (2) Triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data dengan triangulasi teknik. Triangulasi teknik, yaitu menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan sumber yang sama.

Hasil dan Pembahasan

Prosedur Kegiatan Pelayanan Jasa Angkutan Penyeberangan. Angkutan penyeberangan kapal laut menjadi sarana utama bagi kendaraan bermuatan besar untuk menyeberangi pulau Bali, kapal penyeberangan yang di khususkan untuk perjalanan pendek ini terjadwal dalam bentuk kapal Ferry. Dalam kaitannya, pengguna jasa yang akan menggunakan jasa kapal ferry harus memiliki tiket yang dibeli melalui gerai yang sudah disediakan oleh PT.ASDP Ketapang melalui via online ataupun offline. Setelah tiket sudah didapatkan oleh penumpang, maka

penumpang akan diperbolehkan masuk melalui gate pelabuhan. Pengguna jasa yang akan melakukan penyeberangan harus melalui proses pembelian tiket secara online yang disediakan oleh PT. ASDP. Setelah pengguna jasa memasuki area dermaga, maka pengguna jasa akan dilayani oleh petugas portir untuk diarahkan ke atas kapal dan akan diperiksa tiketnya. Setelah pemeriksaan tiket selesai, maka pengguna jasa akan dilayani oleh crew kapal.

Kendaraan pengguna jasa yang sudah menaiki kapal akan diarahkan oleh crew kapal untuk memarkir kendaraannya. Kemudian untuk kendaraan-kendaraan besar akan dilakukan lashing yang artinya dilakukan pengikatan untuk menghindari terjadinya roboh akibat ombak laut. Kemudian crew kapal akan mengarahkan penumpang untuk menaiki tempat peristirahatan yang telah disediakan. Selain itu, setiap kapal harus memiliki alat keselamatan maupun petunjuk dan tata tertib di atas kapal.

Informan menjelaskan bahwa Pada kapal KMP. Samudera Utama milik PT. Sadena Mitra Bahari tentunya telah memiliki standar operasi yang artinya sudah menerapkan sistem keselamatan sesuai peraturan untuk mencegah terjadinya kecelakaan dalam penyeberangan kapal. Selain itu, untuk kapal milik PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi juga menyediakan ruang khusus.

Dokumen Yang Diperlukan Dalam Pengoperasian Kapal penumpang merupakan kapal yang mempunyai fungsi utama untuk mengangkut penumpang. Sebuah kapal penumpang agar dapat menjalankan tugas dengan baik dan aman, harus dilengkapi dengan sertifikat/dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut menjadi kewajiban bagi kapal untuk memiliki sertifikat, pada dasarnya sebuah dokumen kapal ialah sertifikat yang diberikan untuk kapal yang telah memenuhi persyaratan keselamatan untuk berlayar.

Sesuai pernyataan informan bahwa sebelum kapal akan beroperasi, PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi membuat surat ijin masuk lintasan ditujukan kepada kantor BPTD Ketapang. Selanjutnya akan mendapat surat

pengesahan dari BPTD untuk di sebar kepada instansi-instansi terkait yang berada di pelabuhan sebagai pemberitahuan bahwa kapal akan beroperasi. Setelah surat pemberitahuan telah diterima maka kapal akan masuk lintasan dan siap beroperasi. Selanjutnya apabila sudah dilakukan pemuatan salah satu crew kapal mengurus surat persetujuan berlayar ke pos syahbandar.

Surat persetujuan berlayar merupakan dokumen negara yang dikeluarkan oleh syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya. Selain itu, agar dapat menjalankan tugas dengan baik dan aman, kapal penumpang harus dilengkapi dengan sertifikat/dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut menjadi kewajiban bagi kapal untuk memiliki sertifikat, pada dasarnya sebuah dokumen kapal ialah sertifikat yang diberikan untuk kapal yang telah memenuhi persyaratan keselamatan untuk berlayar.

Dalam pengoperasian kapal dibutuhkan sebuah sertifikat untuk memenuhi persyaratan dalam pengoperasian kapal tersebut. Beberapa diantaranya yaitu sertifikat keselamatan kapal penumpang (SKKP), surat ukur, surat laut, sertifikat manajemen keselamatan dan sertifikat sanitasi kapal. Pada umumnya sebuah sertifikat kapal merupakan tanda bukti yang kuat mengenai sistem manajemen keselamatan yang bertujuan untuk menjamin kelayakan operasional kapal dengan aman serta legalitas kapal yang akan berlayar.

Faktor Penghambat Dalam Kegiatan Pelayanan Jasa Angkutan. Setiap kegiatan tidak akan selalu berjalan secara lancar, psati terdapat kendala yang menjadi faktor penghambat. Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam kegiatan tersebut seperti dalam satu hari, kapal tidak selalu melakukan perjalanan trip yang sudah terjadwal.

Sesuai penrnnyataan informan bahwa dalam 24 jam perhari, kapal terjadwal 8 trip. Tetapi

dalam 1 hari kapal tidak selalu melakukan perjalanan trip tersebut. Terkadang kapal akan off tergantung kondisi cuaca. Apabila cuaca buruk seperti ombak besar maka kegiatan pelayanan penyeberangan akan di hentikan sementara sampai cuaca kembali membaik. Hal ini menjadi sebuah penghambat dalam kelancaran pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi. Namun jika kegiatan pelayanan angkutan penyeberangan tetap dilaksanakan pada kondisi yang buruk, maka yang akan terjadi bisa mengancam bagi keselamatan jiwa dan kerusakan pada kapal.

Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Pelayanan Jasa Angkutan Penyeberangan Pada PT. Sadena Mitra Bahari Cabang Banyuwangi. Setiap prosedur yang telah diterapkan oleh perusahaan tidak selalu berjalan dengan lancar, pasti terdapat hambatan yang akan dialami saat kegiatan berlangsung. Dalam kegiatan pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi telah memiliki jadwal pengoperasian 8 trip dalam satu hari, tetapi dalam satu hari tidak selalu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Karena kapal akan otomatis off apabila terdapat cuaca buruk

Kesimpulan

Prosedur pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi, maka peneliti dapat menyimpulkan apa yang terjadi saat pelaksanaan penelitian yaitu: (1) Pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi meliputi beberapa tahap yaitu sebelum kapal dioperasikan PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi memastikan kondisi kapal sudah siap. Lima menit sebelum jam muat kapal dimulai, karyawan di lapangan harus standby di dermaga LCM. Karyawan akan mengarahkan muatan ke lapangan penumpukan di dermaga lalu mengarahkan muatan untuk naik ke atas kapal dan mengambil tiket penumpang yang akan memasuki kapal. Setelah diminta tiket oleh petugas lapangan, kemudian di atas kapal akan dilakukan lashing agar kendaraan tidak goyang saat berada di kapal. Para penumpang

di arahkan untuk menaiki tempat area penumpang dan diberi arahan informasi mengenai keselamatan dan tata tertib di atas kapal. (2) Dokumen yang diperlukan dalam pengoperasian kapal angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi yang pertama Sertifikat keselamatan kapal penumpang (SKKP) yaitu sertifikat tentang alat-alat keselamatan yang ada di kapal sesuai prosedur dan standar, surat laut untuk mengibarkan bendera kebangsaan, surat ukur kapal yang merupakan sertifikat pengesahan dan ukuran-ukuran dan tonase kapal menurut ketentuan yang berlaku, sertifikat sanitasi yang diterbitkan oleh kantor kesehatan pelabuhan untuk mengurangi resiko penyakit saat berlayar, sertifikat manajemen keselamatan yaitu (3) sertifikat yang menerangkan jumlah awak kapal dan awak kapal diwajibkan memiliki sertifikat keahlian. surat persetujuan berlayar yang diminta kepada syahbandar ketika kapal akan berlayar ke pelabuhan tujuan. (4) kegiatan pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada PT. Sadena Mitra Bahari cabang Banyuwangi yaitu dalam 1 hari kapal tidak selalu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Karena kapal akan otomatis off apabila terdapat cuaca buruk. Apabila saat cuaca buruk namun kegiatan pelayanan tetap dipaksakan, maka akan mengakibatkan kerugian bilamana kapal terjadi trouble dan juga mengancam keselamatan jiwa para penumpang. Kegiatan pelayanan penyeberangan akan di laksanakan kembali apabila cuacanya sudah membaik tetapi jadwal yang sudah tertunda akan hangus. (5) Yang mengatur jadwal kapal di pelabuhan adalah ASDP, ASDP bertanggung jawab penuh terhadap pengaturan jadwal yang ada di pelabuhan. Maka dengan adanya pengurangan trip yang hilang akibat cuaca buruk, perusahaan berharap ASDP dapat mengganti trip yang hilang akibat cuaca buruk tersebut. Upaya atau solusi tersebut bisa dilakukan oleh perusahaan apabila di anggap sangat memungkinkan.

Daftar Referensi

- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Djaslim, Saladin. 2004. *Manajemen Pemasaran Edisi ke-3*. Bandung: Linda karya.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy offset.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lovelock, Christopher H, dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. INDEKS.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Angkutan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 104 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 32 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.
- Profil PT. Sadena Mitra Bahari, 2003.
- Rivai dan Basri. 2004. *Manfaat Penilaian Kinerja*. Jurnal <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2004/04/penilaian-kinerja-karyawan-definisi.html>.
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.