

PELAYANAN KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN KAPAL PENUMPANG PADA PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG BAHAUHENI

Alfian Aris Hanafi^{1*}, Retno Indriyati²
^{1&2}Program Studi Nautika, Politeknik Bumi Akpelni
Jl. Pawiyatan Luhur II Bendan Dhuwur, Semarang
Email: aris02hanafi@gmail.com

Abstrak

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui tentang kegiatan yang dilakukan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni sebagai pelabuhan yang berperan penting pada sarana transportasi laut. Dalam kegiatan pelayanan penyeberangan penumpang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni mengalami kendala, hal ini disebabkan karena adanya perubahan sistem yang belum disosialisasikan kepada pemakai jasa. Kendala-kendala tersebut antara lain : perubahan sistem pembayaran tiket yang menyebabkan terlambatnya keberangkatan kapal, kerusakan kapal di dalam dermaga dan kurangnya petunjuk arah yang membuat para calon penumpang salah memasuki dermaga.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan menggunakan metode observasi, interview, dan studi literatur. Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, penulis melakukan studi pustaka, pengamatan pada obyek dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan kendala yang dialami oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni.

Dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa yang profesional dalam menangani proses kegiatan penumpang memberikan dampak yang positif yaitu tercapainya kepuasan pelanggan. Selain itu sebagai penyedia jasa yang baik, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni juga berkewajiban menyelesaikan berbagai kemungkinan permasalahan yang muncul dalam kegiatan pengangkutan penumpang. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni harus segera mengambil solusi yang tepat dan bijak sehingga semuanya dapat diselesaikan dengan baik.

Kata kunci : *Optimalisasi, Pelayanan, Penumpang, dan Sistem Pembayaran*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara maritim yang sebagian besar luas wilayahnya merupakan perairan dan terdiri atas pulau-pulau. Indonesia merupakan Negara Kepulauan terluas di dunia, menurut data Departemen Dalam Negeri sebanyak 17.504 pulau dengan 13.466 pulau telah diberi nama. Sebagai Negara Kepulauan yang memiliki laut yang luas (5,8 juta km² yang terdiri dari 2,8 km² Perairan Pedalaman, 0,3 juta km² Laut Teritorial, dan 2,7 juta km² ZEE.) dan garis pantai yang panjang (95.181 km), sektor maritim menjadi sangat strategis bagi Indonesia, baik ditinjau dari aspek ekonomi dan lingkungan, sosial-budaya, yuridis dan pertahanan keamanan. Untuk

menghubungkan pulau-pulau yang tersebar di seluruh Indonesia dibutuhkan sarana transportasi laut. Salah satu sarana transportasi laut adalah angkutan laut yang berupa kapal. Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut. Jasa angkutan laut meliputi jasa angkutan penumpang dan muatan barang. Oleh karena itu, peranan perusahaan pelayaran sangat penting bagi dunia pelayaran di Indonesia. Banyak tersebar perusahaan pelayaran yang ada di Indonesia, salah satunya adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pelayaran. Untuk melaksanakan kebijakan pemerintah, maka dibuka kantor Cabang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di beberapa wilayah Indonesia, termasuk di Bakauheni.

Kapal yang dioperasikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni yaitu kapal untuk angkutan penumpang atau sering disebut kapal penumpang dan kapal jenis Ro - Ro (*Roll on - Roll off*) dimana kapal-kapal tersebut bisa mengangkut penumpang maupun kendaraan yang berjalan masuk ke dalam kapal, misalnya muat mobil, truk dan sepeda motor.

Dalam mengoperasikan kapal penumpang terdapat bagian kegiatan/aktivitas penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal, serta mengurus segala keperluan kapal. Sebelum penyandaran dan keberangkatan kapal dilakukan, ada beberapa kegiatan yang ditetapkan terlebih dahulu oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni bersama-sama pihak pengelola dermaga dan harus disampaikan ke pihak kapal, yaitu pemberitahuan rencana kedatangan dan keberangkatan kapal, penentuan dermaga dan persiapan dermaga, pelaksanaan kapal sandar dan berangkat, permintaan kebutuhan kapal, naik turunnya penumpang, pengurusan dokumen *clearance in* dan *clearance out* kapal, pihak / instansi terkait. Oleh karena itu sistem dan prosedur penanganan kapal penumpang, untuk kedatangan maupun keberangkatan kapal yang optimal akan sangat menunjang mutu pelayanan kapal dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni. Sehingga kendala yang mungkin dihadapi oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni, seperti meminimalisir keterlambatan, kedatangan maupun keberangkatan dari pelabuhan awal, dan pihak-pihak yang tidak bersangkutan pada saat penanganan kapal di pelabuhan dapat dihindari. Sistem dan prosedur merupakan faktor penting dalam kegiatan operasional, terutama dalam penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (1994), Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa atau menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Sedangkan menurut Moenir (1998), Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Atep Adya Barata (2003), menambahkan bahwa Suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Selain itu juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri. Kotler (2010), menyebutkan bahwa, pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain.

Pengertian Kapal

Menurut Edi Hidayat (2002), Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, yang digerakkan dengan tenaga mesin, tenaga angin atau tunda, termasuk kendaraan yang daya dukung dinamis, kendaraan yang berada di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang dapat dipindah-pindah. Kapal juga berfungsi sebagai alat untuk mengangkut penumpang, barang disungai, laut dan sebagainya. Oleh karena itu kapal adalah sarana angkutan laut yang sangat dibutuhkan untuk menunjang kelancaran pengangkutan suatu barang. Proses pengangkutan barang dari suatu tempat ketempat lainnya, dilakukan dengan cara menggunakan berbagai sarana

transportasi, salah satunya adalah kapal. Sedangkan sarana untuk menunjang proses pendistribusi barang dapat dilakukan melalui darat, udara, maupun melalui laut. Indonesia merupakan Negara kepulauan, dimana pulau yang satu dengan pulau yang lainnya dihubungkan dengan laut. Maka sarana angkutan laut untuk proses pendistribusi barang menjadi pilihan utama, selain itu kegiatan yang dilakukan akan lebih cepat, efektif, dan efisien.

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni mempunyai 2 unit kapal yang dioperasikan, adapun dua jenis kapal yang dioperasikan adalah :

a. Kapal Barang Penumpang (*Ro-ro*)

Kapal jenis Ro - Ro adalah kapal yang bisa memuat penumpang ataupun kendaraan yang berjalan masuk kedalam kapal atau keluar kapal dengan penggerakannya sendiri sehingga disebut sebagai kapal *Roll On Roll Off* disingkat Ro -Ro, untuk itu kapal jenis ini dilengkapi dengan pintu rampa (*ramp door*) yang dihubungkan dengan *moveble bridge* atau dermaga apung ke dermaga untuk akses keluar masuknya kendaraan ke dalam kapal. Kapal Ro – Ro didesain dengan penambahan deck (*car deck*) yang berfungsi untuk mengangkut berbagai jenis kendaraan. Di Indonesia kapal jenis Ro – Ro banyak dimanfaatkan untuk penyeberangan antara pulau misalnya antara Jawa dengan Sumatra, antara Jawa dengan Madura dan antara Jawa dengan Bali, dll.

b. Kapal Cepat (*Express*)

Kapal Cepat (*express*) adalah kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut penumpang dari suatu pelabuhan ke pelabuhan lainnya atau digunakan untuk pelayaran antar pulau yang tidak terlampau jauh (sekitar 100-200 km). Kapal cepat ini dapat mengangkut sekitar 50-100 penumpang.

Pengertian Penumpang

Menurut Damardjati R.S (2001), Pengertian penumpang adalah: Setiap orang yang

diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut. Menurut Yoeti Oka A. (1996), Pengertian penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan.

Prosedur Keberangkatan Kapal

Pengurusan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Agen kapal membuat permohonan :

a. Permohonan Penerbitan Surat Perijinan Berlayar dengan melampirkan :

- 1) Daftar ABK / *Crew List*.
- 2) *Master Sailing Declaration*.
- 3) LK3 dan *Manifest* (SKAB, SKB dan *Draft-Surfey*).
- 4) *Clearance Out* dari KKP (Karantina).
- 5) *On Deck / Gandeng* untuk KLM dan TB,TK.
- 6) *Copy* Pembayaran Labuh / Tambat, PUP dan Kwitansi Rambu.
- 7) Surat Keterangan dari Distamben (*Royalti*).
- 8) *Checklist* Keberangkatan Kapal dari KBPP dan Memorandum dari Subsie Status Hukum dan Sertifikasi Kapal.

b. Kantor UPP (Loket Pelayanan).

c. Disposisi Surat Masuk dan Penomoran Surat Keluar.

d. Petugas Kesyahbandaran : Menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar.

Prosedur Pelayanan Keberangkatan Kapal (*Clearance Out*)

a. Nakhoda dan Agen / Perusahaan Pelayanan membuat Surat pemberitahuan (kapal akan keluar).

b. Syahbandar :

- Pengecekan *Clearence* Administrasi :

- Pengecekan *Clearence* Fisik Kapal :
- c. Pemberian Surat Persetujuan Berlayar (SPB).
- d. Nakhoda, Agen / Perusahaan Pelayaran.
- e. Pandu.
- f. Penelitian terakhir terhadap kelaiklautan kapal dan membantu
- g. Nakhoda untuk olah gerak kapal.
- h. Kapal keluar.

Prosedur Kedatangan Kapal

Kapal Masuk / *Check In*, Agen kapal membuat permohonan :

- a. Permohonan Kedatangan Kapal, b. Permohonan Pengawasan Olah Gerak Kapal, c. Permohonan Persetujuan Olah Gerak Kapal.
2. Kantor UPP (Loket Pelayanan).
3. Petugas UPP Melaksanakan *Boarding / Check In* membuat persetujuan : a. Persetujuan Olah Gerak Kapal, b. Persetujuan Pengawasan Olah Gerak Kapal, c. Meregister kapal di PPK 27/PPK 29.
4. Kapal masuk ke Dermaga (Kapal diperbolehkan berolah gerak setelah Persetujuan Olah Gerak Diterbitkan).
Keterangan :
 - a. Agen Kapal mengajukan Permohonan Kedatangan Kapal,
 - b. 1x24 jam sebelum kapal tiba di pelabuhan dilampiri Surat
 - c. Penunjukan Keagenan dari Owner Kapal / *Pencharter*.
 - d. Agen Kapal mengajukan Permohonan Persetujuan Olah Gerak dan Surat Perintah Tugas Pengawasan Olah Gerak Kapal dilampiri Daftar ABK dan *Ship Particular / Surat Laut / Pas Besar / pas kecil*.
 - e. Agen bersama Petugas UPP melaksanakan *Boarding / Check In* kapal untuk memeriksa dan mengambil dokumen kapal.

Prosedur Pelayanan Kedatangan Kapal (*Clearance In*):

- a. Nakhoda dan Agen / Perusahaan

Pelayaran membuat surat pemberitahuan (kapal akan keluar).

- b. Syahbandar
 - 1.) Meneliti surat-surat kapal dan mencatat memorandum kapal untuk surat-surat yang akan / sudah mati.
 - 2.) Memberikan *Last Port Clearance*.
 - 3.) Memasukkan ke dalam buku daftar kapal tiba. d. Menyimpan dokumen kapal.
- c. *Clearence In* selesai.
- d. Nakhoda, Agen / Perusahaan Pelayaran.

Syarat-Syarat Yang Harus Dipenuhi Oleh Kapal Penumpang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2002 Tentang Perkapalan, diwajibkan bagi setiap kapal untuk memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal yang meliputi keselamatan kapal, pengawakan kapal, manajemen keselamatan pengoperasian kapal dan pencegahan pencemaran dari kapal, pemuatan dan status hukum kapal. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut juga diatur tentang tindakan untuk keselamatan di atas kapal, yaitu kapal harus dilengkapi dengan alarm darurat umum, anak buah kapal harus terlatih apabila terjadi musibah atau meninggalkan kapal, petugas yang melakukan dinas jaga pertama harus mendapatkan waktu istirahat yang cukup. Selain itu, mereka harus latihan peran kebakaran, peran kebocoran, peran pertolongan orang jatuh ke laut dan peran meninggalkan kapal dilakukan satu kali dalam satu minggu atau paling sedikit satu kali dalam pelayaran jika lama berlayar kurang dari satu minggu. Adapun beberapa syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :

- a. Mengecek semua dokumen termasuk *manifest* penumpang.
- b. Kapal dinyatakan layak berlayar jika lolos dalam pengecekan fisik, termasuk memastikan adanya alat-alat

- keselamatan dan memastikan jumlah penumpang tidak melebihi kapasitas.
- c. Semua kapal perlu melalui uji kelayakan sebelum diizinkan untuk berlayar.
 - d. Mematuhi priode waktu *docking* kapal, aturan pendedokan kapal sendiri tertuang dalam bentuk Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK.103/I/4/DJPL-14 Tentang Pendedokan (Pelimbungan) Kapal Berbendera Indonesia. Aturan tersebut mewajibkan pemimpin kapal diwajibkan untuk memelihara dan merawat kapalnya sesuai dengan persyaratan keselamatan kapal. Peraturan tersebut mengharuskan setiap jenis kapal melakukan pendedokan (pelimbungan) sesuai dengan jadwal yang ditentukan untuk pelaksanaan pemeliharaan dan pemeriksaan kapal.

Peraturan Yang Berkaitan Dengan Kapal Penumpang

Upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan keselamatan pelayaran serta memperkuat aturan-aturan keselamatan khususnya yang mengatur tugas dan tanggung jawab serta kewajiban Nakhoda dan seluruh awak kapal. Adapun aturan-aturan tersebut sebagai berikut :

1. Standards Of Training, Certification & Watchkeeping (STCW) yaitu sebuah kebijakan dari hasil konvensi International yang draft- nya di buat di Tahun 1978 dan di sempurnakan kembali dengan Amandemen pada Tahun 1995, dimana mengharuskan para *seafarer* untuk melengkapi dirinya dengan keahlian dan sertifikasi tertentu sesuai dengan penempatan tugasnya sebagai “*Deck Officers*” atau “*Engine Officers*”. Amendemen yang signifikan diantaranya :

- a. Jam istirahat baru untuk pelaut.
- b. Tingkatan sertifikat kompetensi baru

untuk pelaut yang bisa pada dek dan mesin.

- c. Pelatihan terbaru dan persyaratan yang diperbarui.
- d. Pelatihan keamanan yang bersifat wajib.
- e. Tambahan pada standar medis.
- f. Pembatasan pada alkohol dalam darah dan nafas yang spesifik.

2. *Safety Of Life At Sea (SOLAS)*

Yaitu peraturan yang mengatur keselamatan maritim paling utama.

3. *MARPOL (Marine Pollution)*

yaitu sebuah peraturan internasional yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pencemaran di laut. Setiap sistem dan peralatan yang ada di kapal yang bersifat menunjang peraturan ini harus mendapat sertifikasi dari klas.

4. *Collision Regulations (COLREG)*

atau P2TL adalah singkatan dari Peraturan Pencegahan Tubrukan di Laut yang diberlakukan secara Internasional bagi semua kapal di laut bebas (*high seas*) dan di semua perairan yang saling berhubungan serta dapat dilayari oleh kapal-kapal laut.

5. Peraturan Pemerintah

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Peraturan Menteri 104 Tahun 2017 Tentang Angkutan Penyeberangan, Angkutan Penyeberangan adalah 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.

METODE

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan menggunakan metode observasi, interview, dan studi literatur. Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, penulis melakukan studi pustaka, pengamatan pada

obyek dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan kendala yang dialami oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni.

PEMBAHASAN

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah salah satu BUMN di Indonesia yang bergerak dalam jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang. Fungsi utama perusahaan ini adalah menyediakan akses transportasi publik antar pulau yang bersebelahan serta menyatukan pulau-pulau besar.

Kendala-kendala yang terjadi pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni

1. Perubahan sistem pembayaran tiket yang menyebabkan terlambatnya keberangkatan kapal

Pembayaran Tiket Penyeberangan Non Tunai (*Cashless Payment*) di Pelabuhan ASDP Indonesia Ferry (Bakauheni-Merak) dimulai pada tanggal 15 Agustus 2018 telah di terbitkan. Namun pada tanggal 05 November peraturan ini baru di terapkan. Perubahan sistem yang berkaitan dengan masyarakat luas memiliki dampak negatif dan dampak positif. Begitu juga dengan perubahan sistem pembayaran tiket non tunai di pelabuhan penyeberangan milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni. Dampak negatif bagi para pengguna jasa antara lain: terjadinya penumpukan pengguna jasa di loket pembelian tiket karena masih banyak pengguna jasa yang awam, pengguna jasa golongan menengah kebawah merasa dipersulit dengan adanya sistem ini karena harus membeli kartu elektronik yang relatif mahal dan merasa sistem ini di terapkan tanpa memberikan informasi atau sosialisasi terlebih dahulu. Sebelum memberlakukan aturan baru, sebaiknya PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

cabang Bakauheni memberikan pengumuman secara luas dengan menggunakan media elektronik maupun media cetak berupa spanduk, baliho, dan berita acara di koran. Tidak hanya itu upaya yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa untuk mengatasi permasalahan ini, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni juga menempatkan karyawannya pada pintu masuk loket pembelian tiket untuk memberikan informasi secara langsung. Sehingga sistem ini memberikan dampak yang positif bagi para pengguna jasa antara lain mempersingkat waktu pembelian di loket (*quick transaction*), meminimalisir kurangnya kembalian atas harga tiket yang dibayar, dan keamanan (*safety*) bagi pengguna jasa. Dengan peningkatan pelayanan tersebut diharapkan bisa memberikan kenyamanan dan kemudahan baik bagi pengguna jasa penyeberangan dan perusahaan. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni juga memberikan keringanan untuk pengguna jasa yang dinilai kurang mampu, berupa pembayaran secara manual. Hal ini merupakan bentuk pelayanan sepenuh hati yang di berikan kepada para pengguna jasa di semua kalangan perekonomian masyarakat.

2. Terlambatnya keberangkatan dan kedatangan kapal karena ada kapal lain yang mengalami kerusakan di dermaga

Terjadinya keterlambatan keberangkatan dan kedatangan kapal merupakan masalah yang sering dijumpai pada pelabuhan-pelabuhan penyeberangan. Selain disebabkan oleh cuaca buruk, salah satu faktor lainnya yaitu adanya kapal lain yang mengalami kerusakan didalam dermaga. Kerusakan kapal didalam dermaga sangat merugikan pihak perusahaan pelayaran dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni itu sendiri, dimana hal

tersebut mengakibatkan terganggunya jadwal sandar kapal lain, membahayakan muatan, penumpang dan crew kapal yang ada dikapal itu sendiri maupun dikapal lainnya. Kerusakan kapal di dermaga bisa terjadi ketika kapal akan sandar, kapal sedang bongkar muat, maupun muatan sudah ada didalam kapal. Perubahan waktu keberangkatan kapal, tentu akan mengakibatkan pergeseran waktu kedatangan dipelabuhan tujuan. Pergeseran waktu kedatangan kapal, tentu akan mempengaruhi waktu labuh dan sandar kapal, terutama untuk waktu penyelesaian kegiatan pembongkaran muatan. Untuk mengatasi keterlambatan keberangkatan kapal, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni memperbaiki prosedur yang dinilai kurang optimal yaitu menyediakan prasarana pelabuhan berupa kapal *Tug Boat* yang *standby* untuk menarik keluar kapal yang rusak dari dermaga. Upaya yang dilakukan oleh pihak kapal yaitu melakukan perawatan kapal secara berkala, artinya menentukan dan mempercayakan kepada seluruh prosedur perawatan yang dibuat oleh "MAKER" melalui *Manual Instruksion Book*, untuk dilakukan dengan benar, tepat waktu

3. Kurangnya petunjuk arah yang menyebabkan calon penumpang salah memasuki dermaga

Untuk mengendalikan penumpang dan kendaraan di terminal penyeberangan, pelabuhan dibagi atas beberapa zona. Untuk dapat lebih memberikan batasan area yang jelas antara pengantar dengan calon penumpang maupun kendaraan yang akan berangkat untuk hal tersebut dilakukan pembagian zona-zona. Setiap zona tersebut termasuk di dalamnya prasarana-prasarana yang dilalui.

Adapun pembagian zona-zona tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Zona A : Merupakan zona untuk orang, areal gerbang masuk Pelabuhan sampai loket (loket tiket, area parkir kendaraan pengantar atau penjemput, ruang tunggu

untuk penumpang, area pemeriksaan tiket penumpang yang akan menyeberang).

Zona B : Merupakan zona untuk kendaraan (area penempatan jembatan timbang dan *tollgate* kendaraan, area parkir kendaraan yang akan menyeberang dan area muat kendaraan siap masuk ke kapal).

Zona C : Merupakan zona untuk fasilitas vital (*gang way*, *movable bridge*, dan *side ramp*).

Dalam masalah ini, para pengguna jasa sering sekali ditemui salah memasuki *gang way* menuju ke dermaga yang seharusnya dilalui. Penyebabnya antara lain, karena kurang adanya fasilitas petunjuk arah yang jelas di pelabuhan.



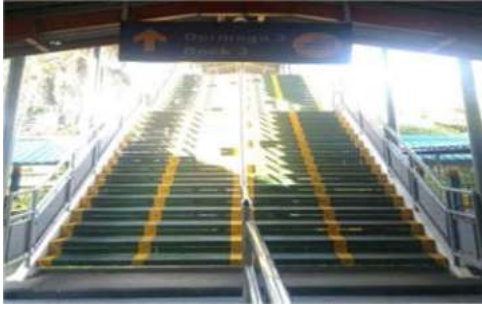
Gambar 1 : Petunjuk Arah Menuju Dermaga I dan II



Gambar 2 : Petunjuk Arah Menuju Ke Ruang Tunggu dan Dermaga III



Gambar 3 : Zona Penumpang



Gambar 4 : Petunjuk Arah Menuju Ke Dermaga III

KESIMPULAN

Perubahan sistem pembayaran tiket non tunai yaitu sistem baru yang diberlakukan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni yang diharapkan dapat mempermudah, mempersingkat waktu, meminimalisir kurangnya kembalian atas harga tiket yang dibayar serta keamanan bagi para pengguna jasa.

Keterlambatan keberangkatan dan kedatangan kapal karena adanya kapal yang rusak didalam dermaga yang sering terjadi karena kurangnya perawatan yang dilakukan secara rutin dan alat yang seharusnya diganti tetapi masih dipaksa untuk digunakan. Selain itu faktor dari cuaca dan kurangnya fasilitas yang dimiliki pihak pelabuhan juga dapat menghambat proses evakuasi kapal. Selain itu, kurangnya fasilitas pelabuhan berupa petunjuk arah yang jelas, membuat para calon penumpang salah memasuki dermaga. Hal ini dapat menyebabkan terlambatnya keberangkatan kapal dan mengganggu jadwal sandar kapal lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad Aidi, 2014, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian*, Samarinda eJournal.
- Aryanti, Widya, 2010, Peraturan Safety Of Life At Sea (SOLAS) di <http://www.maritimeworld.web.id/2010/11/peraturan-safety-of-life-at-sea-solas.html> (diakses pada tanggal 05 dan 06 Januari 2019)
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Hidayat, Edi, 2002, *Kapal Kendaraan Air Dalam Bentuk Apapun*. Jakarta, Koperasi Karyawan BP3IP
- KBBI, 2018, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, <https://kbbi.web.id/layan> (diakses pada tanggal 22 dan 28 Desember 2018)
- Kotler Philip, 2010, *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia, Jilid 1 dan 2*, Jakarta, Erlangga
- Moenir, H.A.S. 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Mulyadi, 2013, *Sistem Akuntansi*, Jakarta, Salmeba empat
- Oka A Yoeti, 1996, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Bandung Angkasa
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK.103/I/4/DJPL-14 tentang Penedokan (Pelimbangan) Kapal Berbendera Indonesia.