

PROSES PELAYANAN KAPAL PENUMPANG KM. KELUD DI PELABUHAN BATU AMPAR BATAM

Nama : Jerni Lastama Sitorus
NIT : 8303211222
Dosen Pembimbing : Handro Okta Prianus,S.S.T.Pel.MM

Abstrak

Tugas akhir ini bertujuan untuk proses pelayanan penumpang KM.Kelud di Pelabuhan Batu Ampar. Adapun Tujuan peneliti untuk mengetahui proses pelayanan penumpang, hambatan- hambatan dalam proses pelayanan KM.Kelud dan untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan proses pelayanan penumpang KM.Kelud. Agar peneliti ini lebih terarah, terfokus dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas. Penelitian ini dilaksanakan terhitung dari bulan Maret sampai dengan Juni 2024 dan tempat dilaksanakan penelitian ini di PT.Pelayaran Nasional Indonesia cabang Batam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Adapun metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari pihak terkait adalah Peneliti menyiapkan metode pengamatan langsung (observasi), wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa upaya dalam proses pelayanan penumpang KM.Kelud, PT PELNI cabang batam melakukan pengembangan dalam memperbaiki fasilitas yang memadai, penerapan sistem antrian efisien dan peningkatan teknologi informasi atau check-in online.

Kata Kunci: Proses, Pelayanan, Penumpang, Pelabuhan

KM. KELUD PASSENGER SERVICE PROCESS AT BATU AMPAR BATAM

Name Cadet : Jerni Lastama Sitorus
NIT : 8303211222
Advisor : Handro Okta Prianus,S.S.T.Pel,MM

Abstract

This final assignment aims at the KM.Kelud passenger service process at Batu Ampar Port. The aim of the researcher is to find out the passenger service process, the obstacles in the KM.Kelud service process and to find out efforts to improve the KM.Kelud passenger service process. So that researchers are more directed, focused and avoid discussions that become too broad. This research was carried out from March to June 2024 and the place where this research was carried out was at PT. Pelayaran Nasional Indonesia Batam branch. This research uses qualitative methods and a descriptive approach. The method used to obtain the necessary information from related parties is that researchers prepare direct observation methods (observation), interviews and documentation. The results of this research found that efforts in the passenger service process of KM. Kelud, PT PELNI Batam branch carried out developments in improving adequate facilities, implementing an efficient queuing system and improving information technology or online check-in.

Keywords: *Processes, Services, Passengers, Ships, Ports*