

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepulauan Riau biasa di singkat kepri adalah sebuah wilayah provinsi ini beribu kota di Tanjung Pinang. Provinsi ini berbatasan langsung dengan Vietnam, Kamboja dan laut Tiongkok selatan di sebelah utara Laut Natuna utara, Provinsi Kalimantan Barat dan Sarawak (Malaysia) di sebelah timur ada Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Jambi di selatan dan Negara Singapura, tiga negara bagian Malaysia Barat (Terengganu, Pahang, Johor) dan Riau di sebelah barat.

Kepulauan Riau berada 00°25' 29" - 1°15'00" lintang utara dan 103°34' 35" - 104°26'04" bujur timur sedangkan wilayah kota Batam terdiri dari darat dan wilayah laut seluas 3.990,00 km². Kepulauan Riau sangat strategi dengan negara tetangga. Kepulauan Riau juga berada di jalur pelayaran dan kawasan perdagangan bebas. Kepulauan Riau juga kaya dalam potensi sumber daya alam di bidang minyak, gas dan maritim

Salah satu kebutuhan sarana transportasi semakin hari semakin meningkat khususnya dibidang pengangkutan manusia. Karena transportasi laut mampu memindahkan orang maupun barang dari tempat yang satu ketempat yang lain dalam jumlah besar. Untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut pemerintah Indonesia mengupayakan akomodasi dan fasilitas transportasi yang lebih memadai. Terutama dibidang transportasi laut mengingat pulau-pulau di indonesia sebagian besar dihubungkan melalui perairan. Hal ini menunjukkan bahwa peranan laut memegang peranan penting dalam *system* transportasi nasional. Sehingga perlu adanya peningkatan pengembangan pelayanan terhadap para calon penumpang kapal.

PT Pelayaran Nasional Indonesia perusahaan badan usaha milik negara yang bergerak pada bidang transportasi laut yang saat ini mengoperasikan sebanyak 26 kapal penumpang dan menyinggahi 83 pelabuhan dan melayani 1.100 ruas. Selain angkutan penumpang PT Pelayaran Nasional Indonesia juga melayani 45 trakyek kapal perintis yang menyinggahi 275 pelabuhan dengan 3.739 ruas. Sebagai

perusahaan Pelayaran Nasional yang semakin berkembang PT PELNI tidak hanya melayani jasa transportasi laut bagi penumpang dan barang tetapi berkembang ke bidang jasa lainnya, kegiatan usaha jasa keagenan, kegiatan jasa operasi terminal, pergudangan, angkutan, rede dan ekspedisi/*forwarding*.

Di tengah persaingan antar transportasi laut yang semakin ketat, hadir Pelni dengan permodalan yang cukup dan strategi penetrasi harga. Pemain baru yang amat percaya diri dan cukup sukses mengambil posisi sebagai *low cost carrier (LCC)* yaitu persaingan melalui rute pelayaran dengan harga murah yang semakin mempermudah pelanggan untuk mencapai tujuan salah satunya yaitu PT Pelni Cabang Batam. Sebagai salah satu perusahaan keberangkatan di Indonesia, PT Pelni Cabang Batam masih stabil dalam bersaing dengan PT Pelayaran baru lainnya. PT Pelni Cabang Batam masih berusaha dalam menarik dan mempertahankan pelanggan untuk memuaskan pengguna jasanya, terutama melalui sisi performa pelayanannya, selain itu melakukan penambahan fasilitas–fasilitas untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Armada kapal adalah kapal yang dibangun oleh galangan kapal di Jerman. Kabin penumpang umumnya dibagi menjadi kelas 1 dan kelas ekonomi. Kabin terbaik adalah kelas 1 A diikuti dengan kelas 1 B, dan kelas ekonomi. penumpang kelas ekonomi tidur beramai-ramai di sebuah kamar yang dilengkapi kasur. Di dalam kapal terdapat rumah makan, kafetaria, toko kelontong, bioskop mini, arena pertunjukan musik, dan mushola. Diantara kapal yang dimiliki PT Pelni adalah KM. Kelud.

PT Pelayaran Indonesia cabang Batam memiliki rute kedatangan dan keberangkat. Dengan Rute perjalanan 14 jam, rutenya adalah Belawan-Batam – Tanjung pinang- Tanjng priok. Salah satu faktor yang penting untuk menentukan kelangsungan perusahaan PT Pelni sebagai penyelenggara jasa angkutan laut nasional yang merupakan visi untuk menjadi operator pelayanan nasional dan jaringan internasional dengan perusahaan kelas dunia maka selayaknya PT Pelni mengutamakan pelayanan prima kepada penumpang.

Permasalahan yang terjadi di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam adalah membutuhkan perhatian khusus dari perusahaan yang harus

diperbaiki dan diperhatikan dari awal perjalanan seperti layanan untuk mendapatkan tiket. Ketika berada di ruang tunggu sampai prosesnya naik ke atas kapal juga pada saat berada di atas kapal saat pelayaran dan akhirnya sampai di tempat tujuan. Sebenarnya sistem ini telah ada dan telah berjalan tetapi dalam pelaksanaannya perlu adanya perbaikan - perbaikan yang harus di upayakan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang akhirnya bertujuan untuk peningkatan hasil perusahaan. Yang telah melekat dari transportasi laut adalah kesulitan dalam perubahan *system* pembayaran tiket dari tunai ke non tunai, antrian penukaran tiket kurang cepat dikarenakan penukaran secara manual, fasilitas yang kurang memadai di pelabuhan seperti kurang ruang tunggu baik di dalam dan di luar terminal, penumpukan di tangga pada saat akan naik atau turun ke kapal antara penumpang dan porter, kurangnya petugas keamanan di area terminal pelabuhan dan faktor keselamatan penumpang sat hendak menuju dermaga.

Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Proses Pelayanan Penumpang KM. Kelud Di Pelabuhan Batu Ampar”**.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

Suatu kegiatan penelitian pasti mempunyai suatu tujuan yang jelas, tujuan penelitian ini adalah memberikan arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Adapun penelitian esuai dengan maksud Penelitian. Adapun penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses pelayanan penumpang KM. Kelud di Pelabuhan Batu Ampar Batam
2. Untuk mengetahui hambatan – hambatan dalam proses pelayanan kapal KM. Kelud di Pelabuhan Batu Ampar Batam dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang
3. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan proses pelayanan KM. Kelud di Pelabuhan Batu Ampar Batam dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang.

1.2.2 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penyusunan proposal tugas akhir yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Proram Diploma III maka kegunaan dari penelitian proposal tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi dan kebijakan dimasa yang akan datang mengenai peranan bongkar/muat di dermaga.

2. Bagi Civitas Akademi Politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman
Hasil penelitian ini dapat menjadi modal dasar dalam rangka meningkatkan mutu Pendidikan dan pelatihan, serta kerja dengan pihak-pihak luar sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil dibidangnya dan siap serta mampu bersaing didunia kerja baik dalam negeri (Skala Nasional) maupun luar negeri (Skala Internasional).

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta mampu mempraktekkan teori – teori yang di dapat selama mengikuti Pendidikan, dan juga sebagai persyaratan kelulusan dari Program Diploma II Prodi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga di Politeknik Negeri Bengkalis.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok pemikiran yang telah dituliskan diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelayanan penumpang KM. Kelud di Pelabuhan Batu Ampar Batam?
2. Apa hambatan – hambatan dalam proses pelayanan penumpang KM. Kelud di Pelabuhan Batu Ampar Batam dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang?

3. Bagaimana upaya dalam meningkatkan proses pelayanan KM. Kelud di Pelabuhan Batu Ampar Batam dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang?

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini perlu di batasi agar terfokus dan terarah ,seta untuk mengatasi pembahasan yag melebar dan terlalu luas . oleh karena itu batasan masalah dalam penelitian ini adalah “Proses Pelayanan Penumpang KM. Kelud di Pelabuhan Batu Ampar Batam”.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan tugas akhir. Adapun penyusunan adalah sebgai berikut :

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK (INDONESIA)

ABSTRACT (INGRIS)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan Penelitian
- 1.3 Perumusan Masalah
- 1.4 Batasan Masalah
- 1.5 Sistematika Penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Tinjauan Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data
- 3.3 Teknik Analisis Data

3.4 Jadwal Penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

4.2 Analisis Data

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA

LAMPIRAN