

**PELAYANAN PENUMPANG PADA KAPAL PESIAR MS SEABOURN ENCORE
OLEH OPERASIONAL KEAGENAN PT BAHARI EKA NUSANTARA
CABANG SEMARANG**

Supriyanta, Febrianto Nur Syaffi
Akademi Pelayaran Nasional Surakarta

ABSTRAK

Pelayanan penumpang kapal pesiar oleh operasional keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang masih terdapat kendala sehingga menghambat kegiatan keagenan, Permasalahan dalam penelitian ini adalah : Pembayaran terkait pelayanan kapal yang tidak efisien, Kurangnya fasilitas pelayanan penumpang kapal pesiar. Tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pelayanan penumpang pada kapal pesiar MS. Seabourn Encore oleh operasional keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang, Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan penumpang kapal pesiar MS. Seabourn Encore oleh operasional keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang dari bulan Februari 2018 sampai dengan bulan Mei 2018. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, *interview*, dan studi pustaka. Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan informan yang dijadikan penelitian adalah staff operasional, staff keuangan, dan karyawan *freelance*.

Hasil penelitian ini adalah: pelayanan penumpang pada kapal pesiar MS. Seabourn Encore oleh operasional keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang. Pelayanan penumpang kapal pesiar dimulai dari tahap persiapan pelayanan penumpang kapal pesiar, pelaksanaan pelayanan penumpang kapal pesiar, dan terlayannya penumpang kapal pesiar. Dalam pelaksanaan pelayanan penumpang kapal pesiar masih terdapat beberapa hambatan, hambatan tersebut yaitu pembayaran terkait pelayanan kapal yang tidak efisien dan kurangnya fasilitas pelayanan kapal pesiar.

Kata Kunci : Pelayanan Penumpang Kapal Pesiar

PENDAHULUAN

Perusahaan pelayaran yang menyediakan pelayanan keagenan kapal harus dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan permintaan pihak kapal. Selain itu agen juga harus mempersiapkan fasilitas apa saja yang dibutuhkan kapal ketika sandar sampai dengan dengan bertolak. Terdapat banyak sekali jenis-jenis kapal salah satunya adalah kapal pesiar, kapal pesiar merupakan sebuah kapal yang memiliki fungsi sebagai sarana rekreasi dan hiburan kepada para penumpangnya. Kapal pesiar juga merupakan kapal yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti ruang kamar, restaurant, kafe, bar, casino, diskotik, kolam renang dan berbagai sarana lainnya layaknya sebuah hotel bertaraf internasional. Kapal pesiar memiliki rute perjalanan yang bisa menghabiskan waktu berhari-hari, berminggu-minggu bahkan bisa berbulan-bulan. Ini semua tergantung dari pilihan paket wisata dari kapal

pesiar itu. Selama dalam perjalanan, para penumpang kapal pesiar akan disuguhkan dengan berbagai hiburan-hiburan tanpa henti selama 24 jam. Adapun instansi yang terkait dengan kedatangan kapal pesiar tersebut yaitu Syahbandar, PT Pelindo, Imigrasi, Bea Cukai, Karantina, TNI AL, POLAIRUD, KP3 (Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan), Dinas Pariwisata.

Dalam penyambutan penumpang kapal pesiar instansi terkait harus dapat melaksanakan tugasnya sebaik mungkin karena penumpang kapal pesiar tidak hanya berasal dari dalam negeri tetapi mayoritas berasal dari luar negeri. Apabila penyambutan dinilai baik oleh wisatawan maka Negara Indonesia akan dipandang baik oleh negara-negara di seluruh dunia. Kepuasan konsumen merupakan prioritas utama dalam melaksanakan kegiatan perusahaan, banyaknya perusahaan pelayaran yang menyediakan jasa keagenan yang muncul

akhir-akhir ini membuat persaingan semakin ketat untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen tidak beralih ke perusahaan lain. Mengingat adanya kunjungan kapal pesiar setiap awal tahun dan akhir tahun dipelabuhan Tanjung Emas Semarang, PT Pelindo sebagai pengelola pelabuhan dan penyedia penyedia fasilitas pelayanan kapal pesiar harus dapat mempersiapkan pelayanan yang dibutuhkan kapal pesiar dengan baik selama berkunjung. Selain itu agen pelayaran harus bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan kapal pesiar selama bersandar, agar kunjungan dapat berjalan dengan lancar. Bila pelaksanaan kegiatan keagenan kapal dinilai baik dan dianggap sesuai dengan kebutuhan para pelanggan serta pelayanan yang diberikan memuaskan, maka terbuka kemungkinan *principal* akan tetap menunjuk agen tersebut untuk melayani kapal yang dioperasikan pelanggan pada kunjungan-kunjungan berikutnya.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha keagenan kapal adalah PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang. Perusahaan yang berskala internasional serta mempunyai kantor cabang di pelabuhan seluruh Asia. Dalam menjalankan bisnisnya perusahaan ini pada saat melakukan pelayanan penumpang kapal pesiar mengalami beberapa hambatan, yaitu pembayaran terkait pelayanan kapal yang tidak efisien sehingga pelayanan kapal tertunda dan kurangnya fasilitas pelayanan penumpang kapal pesiar antara lain dermaga yang digunakan untuk sandar kapal pesiar dekat dengan penumpungan alat berat sehingga membahayakan keselamatan penumpang dan tangga darat yang digunakan untuk menopang *gangway* kapal pesiar sudah rusak serta konstruksi tangga darat yang tidak bisa menyesuaikan dengan ketinggian *gangway* kapal akibatnya pemasangan tangga darat memakan waktu lama dan penumpang yang akan turun menunggu lama.

Dari latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut : Bagaimana pelayanan penumpang kapal pesiar oleh operasional keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang?

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga

pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Loina beranggapan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. (Loina, 2001: 138). Sedangkan Menurut Moenir mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1992: 16).

Penekanan terhadap definisi pelayanan di atas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Brata mengeluarkan definisi yang berbeda mengatakan bahwa Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang di layani (Brata, 2003: 9).

Dari beberapa definisi tersebut dapat diketahui bahwa pengertian pelayanan yaitu aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan.

Pelayanan terutama diberikan kepada penumpang. Penumpang adalah 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 (Damardjati, 1995).

Menurut Yoeti (1999) pengertian penumpang yaitu pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan.

Berdasarkan 2 (dua) pengertian di atas, maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan penumpang dapat diartikan seseorang atau kelompok yang menggunakan jasa angkutan untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut atau orang telah membeli tiket,

berarti orang yang melakukan perjalanan tersebut terikat kontrak dan persetujuan dengan pengangkut yang tertera di dalam tiket.

Keagenan merupakan hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya. Agen pelayaran adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam kegiatan atau aktivitas kapal atau perusahaan pelayaran. Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan, maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk melayani berbagai keperluan tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk sebuah agen kapal. Secara garis besar, dikenal tiga jenis agen kapal, yaitu *general agent*, sub-agen atau agen, dan cabang agen (H.A Abbas Salim, 1993: 98).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. KM. 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan: Agen Umum (*General Agent*) adalah perusahaan angkutan laut nasional/ penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik, kapal charter maupun kapal yang dioperasikannya. Jasa-jasa yang diberikan agen meliputi jasa pelayanan *clearance in/ out*, jasa penyediaan bahan bakar, jasa penyediaan bunker air, layanan perbaikan/ perawatan kapal, pergantian awak kapal, pembungkaran sampah kapal, sertifikat sampah, pengurusan ekspor/ impor, dan perizinan lainnya terkait pelayaran niaga.

Standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal merupakan pedoman bagi penyelenggaraan terminal penumpang angkutan laut dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh penumpang kapal laut. Standar pelayanan terminal penumpang angkutan laut wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan terminal penumpang angkutan laut berdasarkan Peraturan Menteri

Perhubungan Nomor 37 tahun 2015 dan tambahan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal yang meliputi :

- a. Pelayanan Keselamatan di terminal meliputi :
 - 1) Informasi dan fasilitas keamanan
 - 2) Informasi dan fasilitas kesehatan
- b. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban di terminal meliputi:
 - 1) Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/ penjemput
 - 2) Naik turun penumpang dari dan ke kapal
 - 3) Pos dan petugas keamanan
 - 4) Formasi gangguan keamanan
 - 5) Peralatan dan pendukung keamanan
- c. Pelayanan Keandalan/ Keteraturan di terminal meliputi :
 - 1) Kemudahan untuk mendapatkan tiket
 - 2) Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal
- d. Pelayanan Kenyamanan, meliputi :
 - 1) Ruang tunggu
 - 2) Gate/ koridor boarding
 - 3) Garbarata
 - 4) Toilet
 - 5) Tempat ibadah
 - 6) Lampu penerangan
 - 7) Fasilitas kebersihan
 - 8) Fasilitas pengatur suhu
 - 9) Ruang pelayanan kesehatan
 - 10) Area merokok
- e. Pelayanan Kemudahan, di terminal meliputi:
 - 1) Informasi pelayanan
 - 2) Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal
 - 3) Informasi gangguan perjalanan kapal
 - 4) Informasi angkutan lanjutan
 - 5) Fasilitas layanan penumpang
 - 6) Fasilitas kemudahan naik/ turun penumpang
 - 7) Tempat parkir
 - 8) Pelayanan bagasi penumpang
- f. Pelayanan Kesetaraan di terminal meliputi :
 - 1) Fasilitas penyandang difable
 - 2) Ruang ibu menyusui

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif. Dengan menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa yang terjadi pada prosedur pelayanan jasa keagenan kapal berdasarkan pengamatan dan pandangan dengan melihat data-data yang ada. Dalam penelitian ini jenis data primernya yakni wawancara ke karyawan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang, yaitu staf operasional, staf keuangan dan karyawan *freelance*.

Terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Proses terdiri dari Reduksi Data, yaitu peneliti memfokuskan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan keagenan kapal PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang, Penyajian Data, dalam bentuk teks naratif agar mudah dipahami, sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai pelayanan penumpang, Penarikan Kesimpulan, dari hasil analisis data terkait pelayanan penumpang oleh jasa keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan penumpang kapal dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Persiapan Pelayanan Penumpang Kapal Pesiar, antara lain sebagai berikut :
 - a. Membuat Surat Pemberitahuan Kunjungan Kapal Pesiar
Surat pemberitahuan yang dibuat oleh agen pelayaran yang ditujukan kepada PT Pelindo, KSOP, Bea Cukai, Imigrasi, Karantina, Dinas Pariwisata, TNI AL, POLAIRUD, dan KP3 bertujuan untuk pemberitahuan serta mengajukan perizinan bahwa pelabuhan Tanjung Emas Semarang akan dikunjungi oleh kapal pesiar, selain itu surat pemberitahuan ini juga sebagai undangan kepada intansi yang bertugas untuk menyambut turis, serta melakukan penjagaan dan pengawasan terhadap warga negara asing yang berkunjung ke Indonesia.
 - b. Membuat Surat permohonan PAS Penumpang
Surat permohonan ini diserahkan kepada PT Pelindo, yang bertujuan

untuk membayar biaya masuk penumpang kapal pesiar yang masuk ke wilayah pelabuhan/ terminal penumpang, permohonan surat ini dilampiri dengan *guest manifest*.

- c. Mempersiapkan Tangga Darat/ *Pallet*
Pelabuhan Tanjung Emas Semarang memiliki dermaga yang rendah sehingga agen pelayaran menghubungi PT Pelindo terkait tangga darat atau *pallet* yang digunakan untuk menopang *gangway* kapal pesiar.
 - d. Mempersiapkan *Forklift*
Agen pelayaran menghubungi PT Pelindo atau perusahaan lain terkait penyewaan *forklift*.
 - e. Menghubungi Rumah Sakit
Sebelum kedatangan kapal pesiar, agen pelayaran mengkoordinasikan dengan *crew* kapal pesiar apakah ada penumpang atau *crew* yang sakit/ membutuhkan penanganan medis. Setelah itu agen pelayaran menghubungi rumah sakit bertujuan untuk mempersiapkan ruangan khusus dan ambulance untuk menangani penumpang atau *crew* kapal pesiar yang sakit/ membutuhkan penanganan medis.
 - f. Berkoordinasi dengan *tour and travel agent*
Pemilik kapal (*pincipal*) menunjuk *tour and travel agent* secara langsung tidak melalui perantara PT Bahari Eka Nusantara. Maka dari itu agen pelayaran kemudian mengkoordinasikan terkait izin-izin pelayanan penumpang kapal pesiar yang harus diserahkan kepada intansi terkait kedatangan kapal pesiar, agar pelayanan penumpang dapat berjalan lancar. Adapun Bus yang disediakan oleh *tour and travel agent* digunakan sebagai alat transportasi wisatawan yang berkunjung ke Candi Borobudur.
- 2) Pelaksanaan Pelayanan Penumpang Kapal Pesiar
 - a. Langkah Pertama
Ketika kapal pesiar telah tiba, sebelum masuk ke kolam pelabuhan pandu naik ke kapal pesiar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh agen pelayaran. Setelah pandu naik kapal

dan sudah mulai melakukan olah gerak maka kapal-kapal patroli dari TNI AL dan POLAIRUD melakukan pengawalan, tidak semua kapal pesiar dilakukan tunda hanya kondisi tertentu kapal pesiar boleh dilakukan tunda maka dari itu kapal tunda hanya mendampingi masuknya kapal pesiar ke dalam kolam pelabuhan sampai dengan sandar, hal itu bertujuan agar tidak merusak lambung kapal.

- b. Langkah Kedua
Apabila kapal pesiar telah sandar, tali-tali kapal sudah terikat pada bolder selanjutnya tangga darat atau palet dipasang untuk menopang *gangway* kapal.
- c. Langkah Ketiga
Instansi terkait dengan *clearance* melakukan pengecekan kapal pesiar yaitu KSOP, Imigrasi, Karantina, Bea Cukai dan Petugas agen apabila pemasangan *gangway* telah selesai.
- d. Langkah Keempat
Petugas agen sebelum turun dari kapal pesiar meminta *crew list* dan *manifest passenger* kepada *staff clearance* kapal pesiar untuk persyaratan *clearance out*. Kegiatan yang dilakukan petugas agen setelah turun dari kapal antara lain :
 - 1) Membayar PNBK Karantina ke Bank, setelah itu ke kantor karantina untuk mengambil buku kesehatan kapal atau *green book*, di dalam buku tersebut berisi Sertifikat Sanitasi/ SSCEC dan Surat Persetujuan Berlayar Karantina Kesehatan.
 - 2) Apabila pengurusan di kantor karantina telah selesai, petugas agen melakukan pengurusan *clearance out* ke kantor KSOP, dokumen yang dibawa yaitu Buku Kesehatan Kapal, Memorandum, kwitansi pembayaran labuh, kwitansi pembayaran VTS dan Rambu, *crew list* dan *guest manifest* yang telah dibubuhi stempel oleh petugas imigrasi, serta membawa *master sailing declaration*. Jika syarat-syarat tersebut telah terpenuhi maka perwira jaga dari KSOP dapat

menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar.

- e. Langkah Kelima
Apabila ada penumpang atau *crew* yang naik/ *embarking* atau turun/ *disembarking* maka petugas agen meminta paspor dari *crew/* penumpang tersebut diserahkan ke Kantor Imigrasi untuk di beri *stamp* yang menunjukkan bahwa penumpang tersebut naik/ turun di pelabuhan Tanjung Emas Semarang.
 - f. Langkah Keenam
Petugas agen kembali ke kapal untuk menyerahkan Buku Kesehatan Kapal, Surat Persetujuan Berlayar, *crew list* dan *guest manifest* yang telah dibubuhi stempel oleh petugas imigrasi serta dilampiri dengan kwitansi pembayaran labuh, VTS dan Rambu.
- 3) Terlayannya Penumpang Kapal Pesiar
Petugas dari PT Pelindo/ *Cruise Team* mengecek jumlah penumpang yang naik atau turun dari kapal pesiar yang telah selesai melaksanakan kunjungan. Apabila kapal pesiar sudah bertolak dari pelabuhan Tanjung Emas Semarang, *Cruise Team* memberikan tanda terima berupa berita acara pelayanan penumpang kapal cruise kepada petugas agen yang menunjukkan bahwa telah terlayannya penumpang kapal pesiar.
Petugas agen/ staff operasional membuat berita acara atau laporan terkait kedatangan dan keberangkatan kapal untuk di kirim melalui *e-mail* ke kantor pusat dengan melampirkan foto selama kegiatan keagenan kapal sebagai bukti bahwa telah terlaksananya pelayanan penumpang kapal pesiar. Kemudian staff operasional mengkoordinasikan dengan staff keuangan terkait pembayaran/ pelunasan pelayanan penumpang yang telah diajukan yaitu dengan mengecek di *website* PT Pelindo. Dari *website* tersebut diperoleh nota tagihan pelayanan penumpang yang kemudian di serahkan ke bagian keuangan untuk di laporkan ke pusat agar segera dilunasi. Selain melunasi biaya tersebut, agen pelayaran harus segera seluruh biaya terkait pelayanan kapal yaitu biaya pandu, tunda, tambat, dll.

Dalam melaksanakan pelayanan penumpang kapal pesiar tidaklah lepas dari hambatan-hambatan yang terjadi. Hambatan tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Pembayaran pelayanan kapal tidak efisien
PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang pembayaran terkait pelayanan kapal tidak efisien karena segala pembayaran masih terpusat, sehingga setiap kali ada transaksi terkait pelayanan kapal harus melaporkan berupa rincian jumlah biaya ke kantor pusat sehingga menyebabkan pembayaran yang lama. Akibat dari lamanya pembayaran yang tidak segera dilunasi pelayanan menjadi tertunda. Oleh karena itu dengan masalah yang dihadapi, kantor cabang diberi kewenangan untuk membayar terkait pelayanan kapal melalui *SMS Banking*.
2. Tangga darat yang sudah rusak
Tangga darat di pelabuhan Tanjung Emas Semarang yang digunakan untuk menyangga *gangway* kapal pesiar sudah tidak layak digunakan di karenakan sudah keropos serta konstruksi tangga yang sulit untuk disesuaikan dengan ketinggian pintu kapal pesiar, dengan kondisi tangga tersebut menjadi penyebab lamanya pemasangan, sehingga penumpang yang akan turun menunggu lama. Dengan masalah yang dihadapi perusahaan perlu melakukan pembuatan tangga baru atau garbarata agar pelayanan penumpang dapat berjalan dengan cepat, aman dan nyaman.
3. Kurangnya keselamatan pada dermaga
Pelabuhan Tanjung Emas Semarang belum memiliki dermaga khusus yang digunakan untuk kapal pesiar sehingga yang digunakan adalah dermaga kapal *cargo* yang sekitarnya digunakan sebagai tempat penumpukan alat berat. Dalam memberikan pelayanan penumpang dengan keadaan seperti ini sangat membahayakan keselamatan penumpang. Oleh karena itu pihak pengelola dermaga atau PT Pelindo perlu mengusahakan pembuatan dermaga khusus untuk kapal pesiar karena mengingat adanya kunjungan kapal pesiar setiap awal tahun dan akhir tahun di pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya mengenai pelayanan penumpang pada kapal pesiar MS. Seabourn Encore oleh operasional keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan penumpang pada kapal pesiar MS Seabourn Encore terdiri dari tiga tahap, yaitu :
 - a. Tahap pertama, persiapan sebelum kedatangan kapal pesiar
 - b. Tahap kedua, pelaksanaan pelayanan penumpang kapal pesiar
 - c. Terlayaninya penumpang kapal pesiar
2. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan penumpang pada kapal pesiar MS. Seabourn Encore oleh operasional keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang diantaranya sebagai berikut :
 - a. Pembayaran terkait pelayanan kapal yang tidak efisien sehingga menyebabkan tertundanya pelayanan kapal yang telah diajukan oleh agen.
 - b. Kurangnya fasilitas pelayanan kapal pesiar yaitu tangga darat yang digunakan sudah rusak, pemasangan tangga darat yang memakan waktu lama, serta dermaga yang digunakan untuk sandar kapal pesiar dekat dengan penumpukan alat berat sehingga membahayakan keselamatan penumpang kapal pesiar.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan dan pembahasan bab-bab sebelumnya, maka peneliti mencoba memberikan saran-saran sesuai dengan kemampuan peneliti, yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kemajuan dan perkembangan perusahaan dan instansi terkait pelayanan kapal pesiar di masa yang akan datang :

1. Kantor Cabang harus segera mengambil tindakan untuk mengkoordinasikan dengan kantor pusat terkait pembayaran agar lebih efisien dengan cara memberi kewenangan kantor cabang untuk membayar pelayanan kapal melalui *SMS Banking*.
2. Instansi terkait pelayanan kapal pesiar yaitu PT pelindo diharapkan bisa membuat dermaga khusus untuk kapal pesiar serta pembuatan tangga baru atau garbarata

untuk pelayanan penumpang kapal pesiar, agar kapal-kapal pesiar yang singgah di pelabuhan Tanjung Emas Semarang dapat melaksanakan kunjungannya dengan aman dan lancar.

Soewarno. 2007. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.

Yoeti. 1999. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

DAFTAR PUSTAKA

Brata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Prima.

Capt. R. P. Suyono. 2003. *SHIPPING Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: PPM.

Damardjati, R.S. 1995. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.

H.A Abbas Salim. 1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/
2003 Tentang *Kegiatan Pelayanan Umum atau Publik*.

Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Baik Dengan Publik*. Bandung: CV Lalolo.

Moelong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.

Moenir. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Menteri Perhubungan No 21 Tahun 2007 Tentang *Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang dan Penumpang Pada Pelabuhan Laut Yang di Selenggarakan Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan*.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 dan Tambahan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 Tentang *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal*.

S. Handayaniingrat. 1998. *Pengantar Studi dan Administrasi*. Jakarta: Haji Masagung.