

PROSES PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI PENUMPANG KM BUKIT SIGUNTANG DI PELABUHAN TENAU CABANG KUPANG

Wening Nalurita, Hidup Marsudi, Yohana Trisanti Seran
Akademi Pelayaran Nasional Surakarta, Indonesia

ABSTRAK

Proses pelayanan embarkasi & debarkasi harus dikembangkan sebagai bentuk pelayanan kepada penumpang kapal. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan Proses Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi Penumpang KM. Bukit Siguntang di Pelabuhan Tenau Cabang Kupang pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan wawancara dan diteliti menggunakan triangulasi. Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui proses pelayanan embarkasi dan debarkasi KM. Bukit siguntang, dan kendala yang dihadapi.

Kata Kunci: *Embarkasi, Debarkasi, Proses Pelayanan, Kendala.*

LATAR BELAKANG

Embarkasi dan debarkasi dalam konteks pelayanan adalah proses dimana penumpang memasuki dan meninggalkan kapal di pelabuhan, proses ini melibatkan registrasi, pemeriksaan keamanan, dan pengaturan kenyamanan penumpang. Terminal penumpang diperlukan untuk dapat memberikan layanan pada saat proses embarkasi debarkasi berlangsung. Undang – Undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan atau tempat bongkar muat barang. Aspek yang perlu diperhatikan saat embarkasi, mulai dari sistem tiket, pemeriksaan keamanan, hingga fasilitas yang disediakan untuk penumpang. Sebelum proses embarkasi penumpang kurang lebih 1 (satu) jam berada di terminal penumpang sebelum kapal berangkat. Pelayanan debarkasi seperti calon penumpang harus menunggu sampai tangga terpasang dengan baik dan benar. Faktor cuaca, keterlambatan kapal, buruh bagasi, pengantar, pengunjung, dan pedagang asongan merupakan salah satu permasalahan yang dapat mengganggu proses embarkasi dan debarkasi penumpang KM. Bukit Siguntang, hal tersebut sering kali dihadapi oleh pihak pelabuhan dalam proses pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang KM. Bukit Siguntang.

Pelayanan berhubungan dengan kecepatan, ketetapan waktu, dengan kenyamanan

penumpang selama proses embarkasi dan debarkasi penumpang KM. Bukit Siguntang. Faktor yang dihadapi saat Proses Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi Penumpang KM. Bukit Siguntang di Pelabuhan Tenau Cabang Kupang. Tidak tertibnya buruh bagasi saat Proses Embarkasi dan Debarkasi KM. Bukit Siguntang di pelabuhan Tenau Kupang. Pedagangan asongan yang berjualan tidak sesuai dengan tempatnya di Pelabuhan Tenau Cabang Kupang. Fenomena ini menunjukkan ketidaksesuaian antara apa yang terjadi di pelabuhan dengan prosedur embarkasi debarkasi.

Penelitian ini mempunyai tujuan yang ingin dicapai antara lain, untuk mendeskripsikan Proses Pelayanan Embarkasi Dan Debarkasi Penumpang KM. Bukit Siguntang di Pelabuhan Tenau Cabang Kupang, untuk mendeskripsikan kendala - kendala yang dihadapi pada saat Proses Pelayanan Embarkasi Dan Debarkasi KM. Bukit Siguntang di Pelabuhan Tenau Cabang Kupang, untuk mengetahui dokumen – dokumen yang diperlukan pada saat proses Embarkasi dan Debarkasi KM. Bukit Siguntang di Pelabuhan Tenau Cabang Kupang.

KAJIAN TEORITIS

a. Proses

Proses merupakan suatu tahapan-tahapan yang diterapkan dari suatu pekerjaan sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut mampu menggambarkan baiknya prosedur yang digunakan. Dalam melaksanakan suatu

pekerjaan perlu adanya proses yang tepat agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan. Menurut Soewarno dalam (Handa Gustiawan, 2019:55) mengatakan secara teoritik “Proses adalah sesuatu tuntutan perubahan dari suatu peristiwa perkembangan sesuatu yang dilakukan secara terus menerus”.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan perlu adanya proses yang tepat agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan – tujuan yang diterapkan proses adalah program yang sedang dieksekusi. Proses merupakan unit kerja kecil yang secara individu atau kelompok yang memiliki sumber daya dan merupakan unit terkecil yang dijadwalkan oleh sistem operasi, jika dikaitkan dengan pelaksanaan embarkasi dan debarkasi bertujuan untuk melancarkan kegiatan embarkasi dan debarkasi dengan lancar cepat dan aman. Upaya tersebut dilakukan agar kapal dan muatan serta keselamatan para penumpang bisa terjamin saat proses embarkasi dan debarkasi

b. Pelayanan

Menurut Philip Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan atas sesuatu. Produksi pelayanan bisa terkait atau tidak terkait dengan produk fisik.

Menurut Cemal Zehir (2000) pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen melalui interaksi langsung antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Dari kedua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, biasanya bersifat tidak berwujud, dan melibatkan interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Pelayanan berfokus pada kepuasan pelanggan, baik itu dalam bentuk layanan murni maupun yang terkait dengan produk fisik.

c. Embarkasi dan Debarkasi

Embarkasi dan Debarkasi merupakan salah satu hal penting yang tidak bisa dipisahkan dalam perkembangannya dan merupakan hal pokok karena proses embarkasi dan debarkasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan kapal.

1) Proses pelaksanaan embarkasi penumpang

Dalam pelaksanaan embarkasi harus mengikuti prosedur pelaksanaan yang sudah ditetapkan. Adapun prosedur pelaksanaan embarkasi penumpang adalah sebagai berikut: a) Calon penumpang harus berada di daerah terminal penumpang kurang lebih 1 (satu) jam sebelum kapal berangkat. b) Penumpang wanita dan anak – anak diperbolehkan naik terlebih dahulu. c) Calon penumpang naik tidak boleh memasuki daerah dekat kapal sandar sebelum jam keberangkatan kapal. d) Penumpang hanya boleh naik jika tangga sudah terpasang dengan baik dan benar serta petugas telah ada dan dilarang naik lewat tangga pandu disebelah lambung kapal

- 2) Proses pelaksanaan Debarkasi penumpang
Proses pelaksanaan debarkasi penumpang adalah sebagai berikut: a) Penumpang harus menunggu sampai tangga terpasang dengan baik dan benar. b) Penumpang wanita dan anak – anak turun terlebih dahulu. c) Penumpang dengan bawaan berat menunggu turun paling akhir. d) Penumpang yang akan melanjutkan perjalanan boleh turun dan beristirahat sebentar di terminal penumpang. e) Penumpang yang baru saja turun dari kapal harus melalui pemeriksaan petugas tentang barang bawaannya.

d. Penumpang

Menurut Sutisna (2001) penumpang adalah seseorang yang menggunakan jasa angkutan, baik darat, laut, maupun udara, yang memiliki tujuan tertentu dan tidak ikut serta dalam pengoperasian kendaraan.

Menurut Soedarmo (1996) penumpang adalah orang yang berada dalam kendaraan dengan maksud untuk bepergian dari satu tempat ke tempat lain, tanpa peran dalam mengemudi atau pengoperasian kendaraan tersebut.

Dari kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa penumpang adalah individu yang menggunakan moda transportasi untuk berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain, tanpa terlibat dalam pengoperasian kendaraan tersebut. Penumpang hanya berperan sebagai pengguna jasa transportasi.

e. Pelabuhan

Menurut UU NO. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-

Vol. 8, No. 1, April 2025. Hal. 42-46

batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan perusahaan yang digunakan sebagai kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan kenyamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat berpindah intra dan antarmoda transportasi.

Komponen Pelabuhan yaitu:

- 1) Dermaga adalah suatu bangunan pelabuhan digunakan untuk merapatkan dan menambatkan kapal dan yang dilakukan bongkar muat barang dan naik turun penumpang.
- 2) Zonasi menurut penjelasan dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian zonasi adalah pembagian atau pemecahan suatu areal menjadi beberapa bagian, sesuai dengan fungsi dan tujuan pengelolaan.
- 3) Terminal Penumpang merupakan bangunan sebagai tempat untuk ruang tunggu penumpang sebelum diperkenankan memasuki kapal,
- 4) Jalan Penumpang keluar masuk kapal (*Gate Away*) sebagai tempat untuk memisahkan akses penumpang dan akses kendaraan dengan menggunakan jalan/jembatan yang diberi pagar yang langsung menyambung pada deck kapal sehingga melancarkan sistem transportasi dipelabuhan
- 5) Tempat tunggu kendaraan bermotor sebelum naik ke kapal (lapangan parkir) merupakan sarana parkir untuk menampung kendaraan sebelum naik ke kapal atau menampung kendaraan baik untuk istirahat, menunggu proses administrasi (*ticketing*) maupun menunggu giliran untuk boarding ke dalam kapal.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Data dapat diperoleh dari informan, catatan lapangan, maupun dokumen yang diperoleh dapat menjelaskan tentang informasi mengenai kegiatan Proses Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi Penumpang di pelabuhan terhadap kegiatan Pelabuhan Tenau Cabang Kupang.

HASIL PENELITIAN

Proses Pelayanan Embarkasi Dan Debarkasi Penumpang KM. Bukit Siguntang Pelabuhan Tenau Cabang Kupang.

Kegiatan embarkasi merupakan salah satu kegiatan pelayanan yang dilakukan pada saat kapal telah tiba di suatu Pelabuhan. Pengertian embarkasi merupakan proses kegiatan pemberangkatan penumpang kapal dari satu pelabuhan ke tempat tujuan. Berdasarkan data – data dari hasil wawancara yang dilakukan dan hasil pengamatan peneliti di lapangan kupang.

Adapun proses kegiatan pelaksanaan pelayanan embarkasi penumpang KM. Bukit Siguntang di Pelabuhan Tenau sebagai berikut:

- 1) Calon Penumpang harus berada di wilayah terminal dua jam sebelum kapal berangkat.
- 2) Pemeriksaan tidak sesuai dengan identitas penumpang.
- 3) Selain calon penumpang dan petugas semua yang tidak berkepentingan di larang berada di area dermaga.
- 4) Penumpang wanita dan anak – anak (bayi) serta lansia akan di prioritaskan.
- 5) Penumpang hanya boleh naik jika tangga sudah terpasang dengan baik dan benar serta petugas telah ada dan larang naik lewat tangga pandu disebelah lambung kapal.
- 6) Calon penumpang diperbolehkan naik apabila proses pelaksanaan kegiatan debarkasi telah selesai.

Kegiatan Debarkasi sendiri merupakan proses pelaksanaan penurunan penumpang dari kapal. Berdasarkan uraian diatas pelaksanaan kegiatan debarkasi yang ada di Pelabuhan Tenau Kupang masih sering terjadi pelayanan yang kurang optimal.

Adapun proses pelaksanaan pelayanan kegiatan debarkasi di Pelabuhan Kupang Tenau, antara lain:

- 1) Penumpang harus menunggu sampai tangga terpasang dengan baik dan benar.
- 2) Penumpang Wanita dan anak – anak (bayi) serta lansia diperbolehkan turun terlebih dahulu.
- 3) Penumpang dengan bawaan berat menunggu turun paling akhir.
- 4) Penumpang yang akan melanjutkan perjalanan boleh turun dan beristirahat sebentar di terminal penumpang.

- 5) Penumpang yang baru saja turun dari kapal harus melalui pemeriksaan petugas tentang barang bawaannya.

Pada kapal penumpang pelayanan embarkasi dan debarkasi merupakan salah satu hal pokok yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan armada Pelabuhan Cabang Kupang. Dalam pelaksanaan pelayanannya dari hasil pengamatan dan wawancara terhadap informan di lapangan, peneliti menemukan bahwa kegiatan embarkasi dan debarkasi yang dilakukan terhadap KM. Bukit Siguntang di Pelabuhan Kupang kurang maksimal karena sering terjadinya keterlambatan kedatangan kapal di Pelabuhan Kupang dan juga faktor cuaca, akibat dari hal tersebut berpengaruh pada proses keberangkatan kapal ke Pelabuhan berikutnya serta pelayanannya. Di Pelabuhan Kupang, pelayanan kapal penumpang sangat berkaitan dengan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal. Dari hasil pengamatan, jadwal kedatangan kapal penumpang di Pelabuhan Kupang sering terjadi keterlambatan kapal dari Pelabuhan asal ke Pelabuhan Kupang. Hal tersebut masih terjadi sampai sekarang.

Pelaksanaan pelayanan kapal penumpang di Pelabuhan Kupang, dalam kinerja operasi yang dilakukan oleh Pelabuhan Kupang pada penyelenggaraan pelayanan kapal penumpang terbilang kurang berjalan dengan efektif karena kekurangan pegawai yang ada di Pelabuhan Kupang. Hal tersebut mendapat banyak protes dari masyarakat terkait pelayanan embarkasi dan debarkasi yang terjadi di lapangan. Keberlangsungan pelaksanaan kegiatan embarkasi dan debarkasi penumpang KM. Bukit Siguntang terhadap beberapa permasalahan yang sering dihadapi oleh Pelabuhan Kupang dalam pelayanan terhadap armadanya.

Kendala – kendala Yang Dihadapi Pada Saat Proses Embarkasi Dan Debarkasi Penumpang KM. Bukit Siguntang Pelabuhan Tenau Cabang Kupang

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi terlambatnya pelaksanaan kegiatan embarkasi di Pelabuhan Tenau Cabang Kupang, antara lain sebagai berikut :

- a) Sering terjadinya keterlambatan kedatangan kapal di Pelabuhan Kupang.
- b) Kondisi cuaca yang tidak menentu yang mengakibatkan terhambatnya

pelaksanaan kegiatan pelayanan embarkasi yang kurang maksimal.

- c) Kurangnya persiapan yang dilakukan oleh petugas dalam pelaksanaan Embarkasi penumpang.
- d) Adanya pedagang – pedagang asongan dan pengunjung yang memasuki wilayah dermaga.
- e) Keterlambatan atas persetujuan dokumen dari instansi yang terkait.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi terhadap kelancaran pada proses kegiatan debarkasi penumpang di Pelabuhan Kupang berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan, antara lain :

- a) Buruh dan pedagang – pedagang asongan yang tidak mengikuti aturan yang berlaku.
- b) Penumpang dan buruh yang membawa barang bawaan yang banyak/berat turun tidak beraturan.
- c) Kondisi cuaca yang kurang menentu.
- d) Kurang maksimal petugas dalam melakukan pengawasan
- e) Kekurangan SDM di perusahaan sehingga pengawasan yang dilakukan terhadap proses kegiatan kurang berjalan dengan baik.

Upaya yang dilakukan oleh Pelabuhan Tenau Cabang Kupang meningkatkan pelayanan penumpang kapal antara lain:

- a) Penjagaan oleh aparat keamanan dan instansi terkait di alur embarkasi dan masing – masing pintu.
- b) Penjagaan oleh Petugas KPLP, Dan Banpam dari TNI Angkatan Laut di area pintu masuk terminal penumpang untuk melakukan penyaringan pengantar/ pengunjung agar tidak masuk di area terminal penumpang.
- c) Penjagaan oleh Petugas dan Banpam dari TNI AL di pintu embarkasi dari terminal penumpang menuju kapal untuk memeriksa tiket dan menertibkan calon penumpang yang akan naik ke atas kapal agar tidak terjadi penumpukan di depan tangga naik ke atas kapal.
- d) Dermaga penumpang sebaiknya diberi pagar pembatas yang tinggi dan terbuat dari besi guna mencegah penumpang, buruh – buruh bagasi, pengantar, pengunjung, pedagang asongan dan orang – orang yang tidak berkepentingan

yang akan mengganggu pelaksanaan embarkasi dan debarkasi.

- e) Meningkatkan pelayanan dan fasilitas bagi penumpang. Ketidaksabaran penumpang disebabkan penumpang harus berdesakan dengan buruh – buruh bagasi, pengantar dan pengunjung dalam waktu sandar kapal yang terbatas. Ditambah dengan fasilitas kelas ekonomi yang tidak merata mengakibatkan penumpang tersebut untuk masuk terlebih dahulu agar mendapatkan tempat yang nyaman.
- f) Meningkatkan ketertiban dan Kerjasama antara pihak kapal, pihak Cabang dan pihak Pelabuhan untuk menanggulangi buruh – buruh bagasi. Banyak buruh – buruh bagasi yang naik kapal secara tidak tertib menyebabkan proses embarkasi dan debarkasi penumpang terganggu dan dapat terjadi kemacetan di tangga untuk naik maupun tangga untuk turun.
- g) Menambah jumlah personil untuk mengatasi jumlah penumpang yang banyak pihak kapal, pihak Cabang dan pihak Pelabuhan selalu melakukan Kerjasama untuk menertibkan penumpang.
- h) Selain awak kapal dan penumpang yang memiliki tiket dilarang memasuki area Pelabuhan.
- i) Pihak Cabang dan pihak Pelabuhan selalu melakukan Kerjasama untuk menertibkan penumpang, selalu itu untuk mengarahkan penumpang agar sesuai pada tempatnya.
- j) Melakukan pemerataan tugas sehingga terciptanya ketertiban mulai dari terminal tunggu penumpang hingga proses embarkasi dan debarkasi berjalan lancar.
- k) Meningkatkan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan bagi pengguna jasa transportasi angkutan laut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Proses Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi Penumpang KM. Bukit Siguntang Pelabuhan Tenau Cabang Kupang merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari segi

transportasi dalam dunia pelayaran. Dalam kenyataannya proses embarkasi dan debarkasi, diharapkan kepada calon penumpang untuk menaati aturan dan ketentuan yang berlaku di terminal penumpang sehingga pada proses pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar. Beberapa hal yang perlu di perhatikan adalah para calon penumpang harus berada di pelabuhan dua jam sebelum kapal berangkat sehingga proses pemeriksaan tiket dapat dilaksanakan, selain itu kendala juga yang di hadapi dari pihak pelabuhan kurangnya SDM. Ketidak teraturan dari pihak pelabuhan untuk mendisiplinkan para buruh bagasi, pedagang asongan, penumpang serta petugas yang kurang maksimal dalam melakukan proses pengawasan. Sering kali dalam kondisi cuaca yang tidak menentu dan keterlambatan kedatangan kapal di pelabuhan masih juga merupakan masalah yang di hadapi.

Dalam Proses Embarkasi dan Debarkasi Penumpang KM. Bukit Siguntang di Pelabuhan Tenau Cabang Kupang ada beberapa dokumen yang diperlukan untuk memperlancar jalannya proses tersebut, antara lain seperti Surat Persetujuan Berlayar/ SPB (Port Clearance) merupakan surat yang diterbitkan oleh syahbandar untuk memastikan kapal yang akan berlayar memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran, dan juga dokumen Laporan Kedatangan/ Keberangkatan Kapal sangat penting yang harus dipersiapkan oleh agen.

DAFTAR REFERENSI

- Kasmir. (2005). Etika Customer Service. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P. (2000). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Moenir, H.A.S. (2005). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. LEAD INNOVATION ACCELERATION
- Payne, A.(2000). The Essence of Services Marketing. Jakarta: Andi
- Umar, H.(2003). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: RajaGrafindo Persada.