

**TINJAUAN PROSES PELAYANAN JASA KAPAL
PENUMPANG PADA PT. PELAYARAN
NASIONAL INDONESIA CABANG
MEDAN – BELAWAN**

¹Dirhamsyah,²Yuna Sutria,³Muhammad Sahid,⁴Jupriadi Sitanggang

^{1,4} KPNK, ^{2,3} NAUTIKA
Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan
email: dirhamsyahami@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Prosedur Tinjauan Proses Pelayanan Jasa Kapal Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan. Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini yaitu data primer yang di peroleh langsung dari sumber dilapangan dan data sekunder dari instansi yang terkait dengan penelitian ini. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan selaku operator kapal penumpang dan pengangkut barang peti kemas didirikan sejak tahun 1950 memiliki tanggung jawab dan peran yang sangat besar, untuk memenuhi expectation tersebut maka di buatlah standar operasional prosedur sehingga pegawai dilingkup PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dalam menjalankan tugas dilapangan memiliki acuan kerja dan dapat melayani para pengguna jasa pelayanan kapal penumpang dengn baik. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan merupakan perusahaan pelayanan kapal penumpang terbesar dengan memiliki kapal sendiri. Untuk mengangkut penumpang dan barang sesuai rute perjalanan yang telah ada. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan memiliki peran yang sangat kuat dalam pelayanan jasa angkutan laut saat ini PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan telah melakukan perubahan dengan membuat suatu system baru dalam membeli tiket yaitu E-Ticketing untuk memudahkan pada penumpang dalam melakukan perjalanan menggunakan angkutan laut.

Kata Kunci: Tinjauan, Jasa, Kapal Penumpang

Abstract. This research aims to determine the Procedure for Reviewing the Passenger Ship Service Process at PT. Indonesian National Shipping Medan – Belawan Branch. The data sources used in this writing are primary data obtained directly from sources in the field and secondary data from agencies related to this research. PT. Indonesian National Shipping Medan - Belawan Branch as a passenger ship operator and container goods carrier was founded in 1950 and has a very large responsibility and role. To fulfill these expectations, standard operational procedures were created so that employees within PT. Indonesian National Shipping Medan - Belawan Branch, in carrying out its duties in the field, has a work reference and can serve passenger ship service users well. PT. Indonesian National Shipping Medan - Belawan Branch is the largest passenger ship service company with its own ships. To transport passengers and goods according to existing travel routes. PT. Indonesian National Shipping Medan - Belawan Branch has a very strong role in sea transportation services currently PT. Indonesian National Shipping

Medan - Belawan Branch has made changes by creating a new system for purchasing tickets, namely E-Ticketing to make it easier for passengers to travel using sea transportation.

Keywords: Overview, Services, Passenger Ships

PENDAHULUAN

Garis besar haluan Negara yang merupakan undang-undang No. 12 Tahun 2005 tentang peraturan angkutan laut, disebutkan bahwa pelayaran nasional dalam negeri ditingkatkan kemampuan dan di usahakan agar dapat saling mendukung dan membentuk kesatuan armada angkutan yang tangguh sehingga akan meningkatkan perdagangan antar pulau dan menunjang perdagangan luar negeri. Khususnya dalam masalah angkutan penumpang laut di arahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan laut dalam kualitas yang memadai sehingga dapat membantu mempercepat pencapaian hasil pembangunan, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan nusantara.

Sehubungan dengan maksud diatas, penanganan sistem angkutan penumpang laut secara lebih terencana dan yang mencakup daerah nusantara lebih terencana dan yang mencakup daerah nusantara yang luas telah mulai dilaksanakan dengan di banggunya 10 kapal penumpang secara bertahap sejak 1982. Rencana ini dikembangkan secara bertahap sampai ke tingkat yang lebih lanjut dengan tersedianya 15 kapal penumpang sampai dengan tahun 1995 dan berlanjut hingga sekarang dalam perbaikan jasa angkutan penumpang laut. Penumpang yang ada sekarang menunjukkan adanya pertumbuhan permintaan jasa angkutan penumpang kapal laut yang jauh lebih besar dari perkiraan

Sebelumnya. Banyak faktor yang mempengaruhi pengoperasian kapal penumpang angkutan laut untuk menentukan trayek angkutan penumpang laut yang paling optimal, diperlukan suatu metode Jasa/pelayanan yang ditawarkan oleh PT. PELNI merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut, oleh karena itu maka kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan, karena pelangganlah yang merasakan jasa/pelayanan yaitu sejauh mana jasa/pelayanan public sesuai dengan keinginan mereka.

Sejak 28 Januari 2018 PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan menerapkan sistem penjualan, penjualan jasa kapal penumpang dengan menggunakan sistem online yaitu E-Ticketing yang hanya selembat kertas sehingga memudahkan bagi penumpang untuk membawanya. Kenyataannya setelah diberlakukan sistem E-Ticketing untuk pertama kalinya di Indonesia yang di buat PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan penumpang mulai meningkat, khususnya melalui KM Kelud. Sistem E-ticketing menggunakan selembat kertas sehingga mudah diakses di berbagai tempat

serta mempermudah pengguna jasa angkutan penumpang kapal laut.

Jasa kapal penumpang menggunakan kapal laut KM (Kapal Motor) Kelud dari pelabuhan Belawan dengan tujuan Tanjung Priok dengan menyinggahi Tanjung Balai Karimun (TBK) dan Batam.

METODE PENELITIAN

Sehubungan dengan hasil penulisan penelitian ini, maka penulis mencari sumber yang dapat membantu penyelesaian penelitian ini sehingga penulis menggunakan hasil penulisan dengan :

A. Penelitian lapangan

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara meneliti secara langsung ke lapangan dengan menggunakan metode observasi yaitu melihat langsung fakta-fakta yang ada di lokasi penelitian.

1. Penelitian dokumen

Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang didapat dari berbagai buku-buku tulisan ilmiah, dokumen-dokumen, perundang-undangan dan lainnya

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui Tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah dan berdiskusi dengan karyawan/karyawati di tempat.

B. Penelitian Pustaka

Salah satu cara penelitian untuk mendapatkan data primer dan skunder melalui buku-buku, jurnal dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan judul penelitian dengan bersifat teoritis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Perusahaan

1. Sejarah singkat PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan.

Sejarah berdirinya PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan - Belawan bermula dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum tanggal 5 September 1950 yang menyatakan tentang pendirian yayasan Penguasaan Pusat-pusat Kapal (PEPUSKA). Latar belakang pendirian yayasan PEPUSKA diawali dari penolakan pemerintah Belanda yang beroperasi di pemerintahan Indonesia N.V KPM (Kominkle Paketwart Matschappi) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Pemerintah Indonesia juga menginginkan agar kapan-kapan KPM dalam menjalankan operasi Pelayarannya di perairan Indonesia menggunakan bendera merah putih. Pemerintah

Belanda dengan tegas menolak semua permintaan yang diajukan oleh Indonesia.

Modal PEPUSKA adalah delapan unit kapal dengan total tonnage 4.800 DWT (Deat Weight Ton), berlayar berdampingan dengan armada KPM yang telah berpengalaman lebih dari setengah abad. Persaingan yang terjadi tidak seimbang, karena armada KPM selain telah berpengalaman, jumlah armadanya juga lebih banyak dan memiliki kontrak-kontrak monopol. Akhirnya pada 28 April 1952 yayasan PEPUSKA resmi dibubarkan pada saat yang sama, berdiri PT. PELNI dengan berdasarkan

Surat Keputusan Menteri Perhubungan nomor 0M/2/1/2 tanggal 28 Februari 1952 dan No. A.2/1/2 tanggal 19 April 1952 serta berita negara Republik Indonesia N. 50 tanggal 20 Juni 1952 sebagai Presiden Direktur pertamanya diangkatlah R. Ma'moen Soemadipradja (1952 – 1955), delapan unit kapal milik Yayasan PEPUSKA diserahkan PT. PELNI sebagai modal awal, jumlah kapal tersebut tidak mencukupi oleh karena itu Bank Ekspor Impor menyediakan dana untuk pembelian kapal sebagai tambahan dan memesan 45 coaster dari Eropa Barat. Selama menunggu datangnya coaster yang di pesan dari Eropa, PT. PELNI menyewa kapal-kapal asing yang terdiri dari berbagai bendera langkah ini diambil untuk mengisi kapal-kapal yang disewa tersebut diganti dengan coaster yang datang dari Eropa PT. PELNI selanjutnya mendapat tambahan kapal rampasan perang dari Jepang.

Status PT. PELNI mengalami dua kali perubahan pada tahun 1961 pemerintah menetapkan perubahan status dari perusahaan perseroan menjadi Perusahaan Negara (PN) dan di cantumkan dalam lembaran Negara RI No. LN1961, kemudian pada tahun 1975 status perusahaan diubah dari Perusahaan Negara menjadi Perseroan Terbatas PT. PELNI sesuai dengan Akte pendirian No. 31 tanggal 30 Oktober 1975. Perubahan tersebut dicantumkan dalam berita negara RI No. 562 – 1976 dan tambahan berita Negara RI. No. 60 tanggal 27 Juni 1976. Seiring dengan perjalanan waktu dan perkembangan usaha, perusahaan mengalami beberapa kali perubahan bentuk Badan Usaha pada tahun berbentuk Perseroan sesuai Akte Pendirian Nomor 31 Oktober 1975 dan Akte.

B. Tinjauan Proses Pelayanan Jasa Kapal Penumpang Pda PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan di Pelabuhan Belawan

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Medan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan meliputi pelayanan penjualan tiket, pelayanan tersebut sangat membutuhkan pengelolaan yang serius oleh pihak perusahaan dikarenakan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan citra perusahaan sebagai penyedia jasa.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jasa Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan:

1. General Manager melakukan koordinasi dengan Nakhoda/ Mualim I dan instansi terkait tentang persiapan perencanaan pelayanan penumpang.

2. Mengkoordinasi Petugas di kantor/ di lapangan dan petugas muatan untuk pelayanan penumpang.
3. Mualim I menyiapkan kebutuhan di kapal dan stowage plan/bayplan.
4. Memeriksa tiket penumpang
5. Memastikan barang bawaan penumpang maksimal sebesar 0,1 M3 atau sama dengan barang seberat 30 kg/orang penumpang.
6. Batasan over bagasi setiap penumpang ditetapkan maksimum.
7. Melakukan pengawasan disekitar dermaga, dan yang dapat berada di sekitar dermaga adalah petugas, penumpang dan instansi yang terkait.
8. Memastikan barang bawaan penumpang bukan barang berbahaya antara lain:
 - a. Senjata api, senjata tajam dan sejenisnya.
 - b. Barang berbahaya beracun
9. Petugas dikantor maupun lapangan harus proaktif dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang.
10. Koordinasi dengan petugas cargo terkait jalur penumpang yang naik dan turun dari atas kapal, agar tidak tumpang tindih antara jalur penumpang dan jalur barang cargo.
11. Memastikan jalur penumpang untuk naik dan turun dari atas kapal dan nyaman.
12. Melaksanakan monitoring penumpang mulai dari turun hingga naiknya penumpang diatas kapal.
13. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan menyerahkan dokumen kapal, manifest penumpang dan muatan kepada pihak kapal dan memberitahukan muatan ke cabang tujuan.
14. Melakukan evaluasi secara periodic setiap akhir pelayaran tentang hasil pelaksanaan pengendalian dan pengawasan.
15. Mualim I menyiapkan stability calculation dan stowage plan/bay plan
16. Melaporkan dan berkoordinasi dengan kantor pusat jika terjadi problem.

Penyelenggaraan pemberian pelayanan jasa kepada masyarakat dalam jasa transportasi kelautan, telah menarik banyak perhatian dari berbagai kalangan, karena penyelenggaraan layanan ini merupakan salah satu bagian yang memberi pengaruh besar dalam meningkatkan perekonomian negara salah satunya PT. Pelayaran Nasional Indonesia atau PT. PELNI dalam upaya meningkatkan kerjanya PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan-Belawan terus mengembangkan diri terutama dalam sistem pelayanan yang terpusat pada kenyamanan masyarakat.

Adapun peran dan fungsi PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dalam menciptakan citra perusahaan yang baik sehingga dapat menguntungkan perusahaan. Suatu perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan berbagai kegiatan usahanya sangatlah membutuhkan pengelolaan organisasi yang tepat dan manajemen yang baik. Manajemen PT.

Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dilaksanakan berdasarkan sasaran dan data dalam

penetapan tujuan perusahaan. Dalam hal ini PT. Pelayaran Nasional Indonesia Medan – Belawan menetapkan tujuan tersebut diharapkan supaya dapat dicapai atas prestasi kerja karyawan yang sesuai dengan tingkat jabatan.

1. Menjalin hubungan baik dengan publik internal dan publik eksternal perusahaan.
2. Menciptakan iklim kerja perusahaan yang dapat mendukung perusahaan.
3. Menyampaikan informasi kepada publik mengenai kondisi perusahaan.
4. Menerima keluhan dari masyarakat.

C. Kendala yang sering terjadi di lapangan terhadap proses E-Ticketing dalam Jasa Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan

Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan terus berbenah, setelah sukses membenahi kapal sebagai alat produksi yang memiliki nilai tinggi kini giliran masalah ticketing KM Kelud Jakarta – Batam – Tanjung Balai – Belawan menjadi kapal pertama yang dipasarkan dengan modern ticket kapal dapat di pesan melalui online melalui website. Sedangkan untuk pembayaran ticket dapat dilakukan dengan ATM Bank BRI atau teller Bank BRI yang tersebar seluruh pelosok Nusantara. Setelah mendapatkan tiket, untuk penumpang masuk ke dalam terminal penumpang, tiket akan diperiksa melalui Departure Control System (DCS) yang dipasang sebelum penumpang memasuki pintu masuk terminal pelabuhan.

1. Dimana saat hari-hari besar membuat pihak PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan merasa kerepotan dalam manajemen pembelian tiket.
2. Kurang cepatnya penyampaian informasi mengenai kendala teknis maupun teknis keberangkatan kapal.
3. Penyampaian informasi melalui media massa atau radio, dimana tidak semua calon penumpang selalu membaca koran maupun mendengar radio.
4. Pihak PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan belum bisa menjangkau konsumennya sampai ke pelosok.
5. Sering terjadinya kerusakan sistem online yang digunakan untuk pembelian ticket online.

Masih banyak identifikasi masalah dalam pendatang warga, seperti :

- a. Kurangnya pengetahuan informasi dan data tentang kapal dan tiket kapal pada suatu pelabuhan.
- b. Sistem yang masih manual membuat proses pendataan harus dilakukan berulang-ulang setiap hari.
- c. Dalam pencarian data kapal dan tiket kapal masih membutuhkan waktu yang lama untuk menemukannya.
- d. Proses pendataan yang kurang efektif ini dimaksudkan banyaknya penumpang yang sudah

berjam-jam menunggu informasi tentang kapal begitu juga dengan nahkoda kapal yang tidak dapat mengetahui berapa banyak jumlah penumpang dalam kapal tersebut.

Berdasarkan prosedur kerja pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan maka dapat diketahui sistem yang sedang berjalan di kantor PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan yang masih menjalankan sistem manual deskripsi sistem yang sedang berjalan adalah :

1. Dimulai dari pegawai mendata kapal dan data tiket menggunakan sistem manual sebab sistem yang ada sering kali terjadi kesalahan pada saat memasukkan data.
2. Jika data yang dicari tidak ditemukan maka karyawan mendata kembali dan jika data yang diperlukan sudah lengkap maka karyawan memberikan berkas sebanyak dua rangkap diserahkan kepada branch manager untuk ditanda tangani dan setelah itu di kembalikan kepada petugas untuk diarsipkan.
3. Berdasarkan data kapal karyawan mencatat tujuan kapal berdasarkan rute perjalanan kapal.
4. Berdasarkan rute perjalanan kapal karyawan mencantumkan harga tiket berdasarkan ketentuan dari kantor pusat PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan sesuai dengan jenis kapal.
5. Penumpang yang ingin membeli tiket kapal diberikan kwitansi oleh karyawan.

D. Pelayanan dan Harapan Konsumen Terhadap Citra Pelayanan Kapal Penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan.

Persaingan antara pemberi jasa pelayaran di Indonesia pada saat ini semakin ketat, maka kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dimana tingkat persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan harus sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan yang memakai jasa agar para pelanggan puas. Ketika telah tercipta kepuasan pelanggan maka akan tercipta pula kepercayaan pada pelanggan sehingga dapat mempertahankan atau membentuk sebuah citra perusahaan yang positif.

Persepsi konsumen terhadap pelayanan kapal jasa penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan cukup baik, jaminan asuransi cukup baik hal ini diperkuat dengan citra pelayanan jasa kapal penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dimata para pengguna jasa yang keterlambatan jadwal berangkat maupun tiba masih sering terjadi, keselamatan kapal yang kurang terjamin serta over bagasi.

Over bagasi sering terjadi karena adanya kelalaian dari sistem pelayanan PT. Pelayaran Nasional Indonesia

Cabang Medan – Belawan untuk barang-barang bawaan penumpang serta manajemen yang kurang untuk pengaturan barang, masih banyaknya calon yang menjual tiket dengan harga yang lebih tinggi mengidentifikasi bahwa sistem pelayanan jasa PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan yang kurang diperketat. Akan tetapi di mata pengguna jasa PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan masih menajdi perusahaan yang menyediakan jasa transportasi laut yang terbaik di Indonesia. Para pengguna masih percaya bahwa PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dapat melakukan yang terbaik.

Kemudian dalam upaya mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan, manajemen PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan melakukan strategi sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan penghasilan kapal-kapal penumpang dan kapal-kapal serba guna dan program efisiensi biaya dengan:

- a. Penataan ulang rute kapal penumpang
Penataan ini dilakukan dengan cara me-reschedule daerah-daerah yang memiliki permintaan paling sedikit serta menyesuaikan dengan permintaan pembukaan trayek dari Pemerintah Daerah.
- b. Meningkatkan kesiapan armada sesuai dengan jadwal
Hal ini dilakukan dengan cara armada harus siap dengan keterlambatan kapal dan cepat tanggap dengan adanya perubahan jadwal tanpa merubah waktu tiba kapal di daerah tujuan.
- c. Pengendalian biaya operasional
Hal ini dilakukan dengan mengatur kembali biaya biaya operasional seperti biaya bahan bakar, biaya air tawar dan biaya dermaga kepada Pelabuhan Nasional Indonesia (PELINDO).
- d. Perawatan armada secara berjadwal dan manajemen persediaan suku cadang yang baik.
- e. Efisiensi penggunaan bahan bakar minyak dengan centrifugal oil cleaner (pembersih minyak secara berputar, untuk membersihkan sisa-sisa pembakaran bahan bakar).
- f. Penataan ulang terhadap investasi yang tidak mendesak dengan menerapkan skala prioritas.
- g. Manajemen kas yang baik.

2. Meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada penumpang :

- a. Pelayanan pengamanan dan ketertiban emberkasi bekerjasama dengan aparat keamanan PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan telah memfasilitasi keaman dengan alat pengamanbaik penumpang maupun barang.
- b. Kemudahan akses informasi dengan secara online dan call center bagi pelanggan yang membutuhkan.
- c. Pelayanan terminal lounge

Pelayanan terminal lounge kini ditata ulang untuk meningkatkan kenyamanan para penumpang selama menunggu kedatangan kapal selain itu para pengangkut barang kini lebih di tertibkan dengan adanya para pihak keamanan.

- d. Pengembangan sistem reservasi dan pelayanan tiket menggunakan online.
- e. Menerapkan law enforcement terhadap pelanggaran pelayanan tiket baik di darat maupun dilaut.

E. Aktivitas-aktivitas Perusahaan

Hasil-hasil yang dicapai PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan dalam usahnya memberikan pelayanan jasa angkutan kapal penumpang dan barang untuk memudahkan penumpang dalam melakukan perjalanan, bagi siapa saja membutuhkan pengangkutan penumpang maupun barang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan telah memfasilitasi kebutuhan penumpang pada saat melakukan perjalanan menggunakan kapal laut dan keamanan selama di dalam kapal baik penumpang maupun barang.

PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan-Belawan dalam melakukan pelayanan jasa angkutan kapal laut saat ini telah menggunakan e-ticketing agar para penumpang merasa aman pada saat pembelian ticket dan memudahkan penumpang dalam memesan ticket untuk melakukan perjalanan menggunakan kapal laut karena sudah tersedia secara online dimana mempermudah penumpang untuk berkomunikasi ataupun membeli ticket secara langsung dengan pihak perusahaan.

Keunggulan PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan merupakan perusahaan pelayanan jasa angkutan kapal penumpang yang sangat dikeal oleh masyarakat Indonesia karena PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan satu-satunya perusahaan angkutan jasa kapal penumpang dan barang yang paling besar memiliki kapal berbendera sendiri setiap harinya melakukan perjalanan melalui laut.

KESIMPULAN

Pada saat ini PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan memiliki sistem jejaringan sosial untuk memudahkan penumpang dalam pembelian tiket dan memperkecil pencaloan serta prosedur dan fasilitas pelabuhan yang cukup baik. Dalam pelayanannya PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan selalu mengawasi para penumpang maupun barang yang dibawa dengan keamanan yang dimiliki untuk melayani penumpang dengan baik dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Ginting, D., Telaumbanua, F., & Faranisa, A. (2022). Crew Change Kapal Sv. Lay Vessel Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Pt. Bahari Laju Anugrah Cabang Batam. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 4(1), 308-317.
- Ginting, D., & Siska, E. (2021). Prosedur Penerbitan Delivery Order Dalam Pengambilan Container Pada Pt. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan Cabang Medan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(1), 155-160.
- Ginting, D., & Ginting, D. G. (2021). PERANANAN KEAGENAN KAPAL DALAM MELAYANI PENGISIAN AIR BERSIH UNTUK KEBUTUHAN KM. AMRTA VII Pada PT. GESURI LLOYD CABANG KUALA TANJUNG. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(2), 245-249.
- Ginting, D. (2021). PENANGANAN PENGANGKUTAN BARANG MELALUI CONTAINER PADA PT. ELANG SRIWIJAYA PERKASA PALEMBANG. *Agriprimatech*, 5(1), 23-30.
- Ginting, D., Sahid, M., Ridho, S., & Perangin-Angin, R. R. B. (2023). PERANAN KEAGENAN TERHADAP AKTIVITAS KAPAL BERBENDERA INDONESIA YANG BEROPERASI SECARA INTERNASIONAL PADA PT. PENGUIN FERRY JASA INTERNASIONAL. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 5(1), 475-479.
- Ginting, D., Sahid, M., & Tarigan, E. M. B. (2021, November). PROSES PERGANTIAN CREW PADA KAPAL MV. ELISABETH OLDENDORF OLEH PT. SEA ASIH LINES (SAL) CABANG BELAWAN. In *Prosiding Seminar Nasional (Vol. 3, No. 1, pp. 213-224)*.
- Ginting, D., Taruna, T., & Raja, B. (2022). IZIN TINGGAL CREW ASING YANG AKAN BEKERJA DI ATAS KAPAL LAY UP PADA PT. ANSARI SHIPPING BATAM DI PELABUHAN BATU AMPAR. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 4(2), 400-406.
- Ginting, D., Kesuma, N., Sani, I., & Fransiska, E. (2022). SOSIALISASI PENINGKATAN PENGETAHUAN MASYARAKAT MENGENAI PENCEGAHAN PENCEMARAN YANG BERSUMBER DARI SAMPAH KAPAL DI PESISIR PELABUHAN TANJUNG TIRAM. *AMALIAH: JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 6(2), 333-337.
- Ginting, D. (2019). PENGARUH BRIDGE DAN ENGINE ROOM SIMULATOR TERHADAP TINGKAT KETERAMPILAN TARUNA AKADEMI MARITIM INDONESIA MEDAN. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 1(2).
- Habeahan, H. R., & Lilis, L. (2024). KINERJA AGEN DIATAS KAPAL DALAM MENANGANI KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL DI PT. PUTRA ANDALAS SAMUDERA DUMAI. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 6(1), 615-626.
- Hermanto, A.W., Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Pada Penumpang Semarang, Tesis., 2008.
- Jinca, M.Y., *Transportasi Laut Indonesia*, Surabaya : Brilian Internasional, 2011.
- Kotler, P., *Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi*, Jakarta : Salemba Empat, 2006.
- IMO, 2001, *Safety of Life at Sea (SOLAS) 1974 consolidated edition 2001*, IMO, London.
- International Safety Management Code with guidelines for its implementation 2018 edition, London 2018.
- International Maritime Organization (IMO) 2004, *Safety of Life at Sea (SOLAS)*, Fourth edition, Penerbit International Maritime Organization (IMO), London.
- International Maritime Organization (IMO) 2006, *Marine Pollution (MARPOL)*, Consolidated edition, Penerbit International Maritime Organization (IMO), London.
- International Maritime Organization, Annex VI of MARPOL 73/78 Regulations for the Prevention of Air Pollution from Ship and Nox Technical Code, (London: IMO, 1998)
- International Maritime Organization, *MARPOL AMANDEMENTS 2005 EDITION*, (London: IMO, 2005)
- Kesuma, N., hani Sabila, F., & Chrisnatalanta, C. (2022). SISTEM PENGURUSAN SIGN ON BUKU PELAUT CREW KAPAL DI KANTOR KSOP KHUSUS BATAM PADA PT. PUTRA ANAMBAS SHIPPING BATAM. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 4(2), 411-416.
- Lilis, L., Dirhamsyah, D., Fransiska, E., & Sartika, D. (2023). PELAKSANAAN EKSPOR IKAN PARI KE NEGARA SINGAPORE PADA CV. INDO

- PACIFIC JAKARTA. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 5(1), 469-474.
- Lilis, L., Fransiska, E., & Situmeang, C. I. U. (2021). PROSEDUR PENANGANAN DOKUMEN KAPAL MUATAN CURAH KERING DI DERMAGA TUKS INALUM PADA PT. GESURI LLOYD CABANG KUALA TANJUNG. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(2), 257-263.
- Lilis, L., & Rizki, M. U. (2022). AKTIVITAS PELAYANAN PENUMPANG KAPAL KM. WIRA ONO NIHO DI DERMAGA PELABUHAN PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS IV SIBOLGA. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 4(2), 394-399.
- Lilis, L., Siregar, N. S., & Abdullah, P. (2022). TATA CARA PERPANJANGAN SERTIFIKAT KONSTRUKSI KAPAL PADA KANTOR KSOP (KESYAHBANDARAN DAN OTORITA PELABUHAN) KELAS I DUMAI OLEH PT. WASAKA INDONESIA JAYA DUMAI. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 4(1), 318-324.
- Lilis, L., & Fadillah, N. (2021). PROSEDUR PENANGANAN CREW KAPAL ASING YANG MASUK KE PERAIRAN INDONESIA PADA PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BATAM. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(1), 168-175.
- Lovelock, C. H., dan Wright, L. K., *Manajemen Pemesaran Jasa : Alih Bahasa Agus Widyantoro*, Jakarta : PT. Indeks, 2007.
- Manheim, L., M., *Fundamental Transportation Systems Analysis, Volume I, Basic Concept*, Cambridge : The Mitpress, 2010
- Morlok, K. E., *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, New York : Mc. Graw Hill, Inc.: 2005.
- Nazir, M., *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2006.
- Rispianti, D., Fransiska, E., & Batubara, R. H. (2022). IMPLEMENTASI ISM CODE KAPAL MV. MEDELIN FIRST PADA PT. MULTI JAYA SAMUDERA BELAWAN. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 4(2), 436-440.
- Ridho, S., Lilis, L., & Aminullah, A. F. (2023). PERANAN PT ADHI GUNA PUTERA MEULABOH DALAM MENANGANI PEMBONGKARAN BATU BARA DI DERMAGA JETTY PLTU NAGAN RAYA. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 5(2), 502-508.
- Sabila, F. H., Kesuma, N., & Purba, R. (2023). PENANGANAN DOKUMEN EKSPOR BATU BARA DI PELABUHAN PANJANG PADA PT. TIGADE ARTHA SAMUDERA BANDAR LAMPUNG. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 5(1), 449-455.
- Sutria, Y., Dirhamsyah, D., & Jufriyanto, J. (2022). Peranan Bagian Operasional Dalam Mengurus Izin Olah Gerak Kapal Di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan Pada Pt. Naval Global Trans Cabang Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 4(2), 386-393.
- Sutria, Y., & Nasution, D. A. N. (2021). PENANGANAN BILL OF LADING UNTUK MUATAN CURAH CAIR DI KAPAL ASING PADA PT. USDA SEROJA JAYA CABANG PADANG. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(1), 161-167.
- Taruna, T., Sinaga, M. A., & Lilis, L. (2024). PROSES PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BELAYAR (PORT CLEARANCE) PADA KAPAL DI KANTOR KESYAHBANDARAN OLEH PT. PELAYARAN SEMESTA SEJAHTERA LESTARI BELAWAN. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 6(1), 561-567.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran