

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

<sup>1</sup>Jupriadi Sitanggang, <sup>2</sup>Dafid Ginting, <sup>3</sup>Yuna Sutria, <sup>4</sup>Muhammad Sahid

<sup>1</sup> KPNK, <sup>2,3,4</sup>Nautika  
Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan  
email: [yunasutria27@gmail.com](mailto:yunasutria27@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 study aims to determine the Procedure for Reviewing the Passenger Ship Service Process at PT. Pelayaran Nasional Indonesia, 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 study. PT. Pelayaran Nasional Indonesia, Medan - Belawan Branch as a passenger ship operator and container cargo carrier was established in 1950 and has a very large responsibility and role, to meet these expectations, standard operating procedures were created so that employees within PT. Pelayaran Nasional Indonesia, Medan - Belawan Branch in carrying out their duties in the field have a work reference and can serve users of passenger ship services well. PT. Pelayaran Nasional Indonesia, 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. Pelayaran Nasional Indonesia, Medan - Belawan Branch has a very strong role in current sea transportation services PT. Pelayaran Nasional Indonesia 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:** Review, Services, Ships, Passengers

## PENDAHULUAN

Dalam 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, penangan 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.

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 selebar 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 selebar 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. Kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga mesin, atau tunda termasuk kendaraan berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan

bangunan terapung yang berpindah-pindah. Secara singkat kapal yaitu kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut, alat transportasi yang digunakan di perairan laut dengan menggunakan mesin atau tidak sebagai alat penggerak. Pengertian kapal menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, yang dimaksud dengan kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik energy lainnya, ditarik atau di tunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah (Pasal 1 . 36).

## METODE PENELITIAN

Sehubungan dengan hasil penulisan penelitian ini, maka penulis mencari sumber yang dapat membantu penyelesaian penelitian ini.

### 1. 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.

#### a. Penelitian dokumen

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

#### b. Wawancara

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

### 2. Penelitian Pustaka

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

## HASIL DAN PEMBAHASAN.

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

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) 4 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.

- a. General Manager melakukan koordinasi dengan Nakhoda/ Mualim I dan instansi terkait tentang persiapan perencanaan pelayanan penumpang.
- b. Mengkoordinasi Petugas di kantor/ di lapangan dan petugas muatan untuk pelayanan penumpang.
- c. Mualim I menyiapkan kebutuhan di kapal dan stowage plan/bayplan.
- d. Memeriksa tiket penumpang
- e. Memastikan barang bawaan penumpang maksimal sebesar 0,1 M3 atau sama dengan barang seberat 30 kg/orang penumpang.
- f. Batasan over bagasi setiap penumpang ditetapkan maksimum.
- g. Melakukan pengawasan disekitar dermaga, dan yang dapat berada di sekitar dermaga adalah petugas, penumpang dan instansi yang terkait.
- h. Memastikan barang bawaan penumpang bukan barang berbahaya antara lain:
  - a. Senjata api, senjata tajam dan sejenisnya.
  - b. Barang berbahaya beracun
- i. Petugas dikantor maupun lapangan harus proaktif dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang.
- j. 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.
- k. Memastikan jalur penumpang untuk naik dan turun dari atas kapal dan nyaman.
- l. Melaksanakan monitoring penumpang mulai dari turun hingga naiknya penumpang diatas kapal.
- m. PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan menyerahkan dokumen kapal, manifest penumpang dan muatan kepada pihak kapal dan memberitahukan muatan ke cabang tujuan.
- n. Melakukan evaluasi secara periodic setiap akhir pelayaran tentang hasil pelaksanaan pengendalian dan pengawasan.
- o. Mualim I menyiapkan stability calculation dan stowage plan/bay plan
- p. 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.

- a. Menjalin hubungan baik dengan publik internal dan publik eksternal perusahaan.
- b. Menciptakan iklim kerja perusahaan yang dapat mendukung perusahaan.
- c. Menyampaikan informasi kepada publik mengenai kondisi perusahaan.
- d. Menerima keluhan dari masyarakat.

## **2. 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.

- a. Dimana saat hari-hari besar membuat pihak PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan merasa kerepotan dalam manajemen pembelian tiket.
- b. Kurang cepatnya penyampaian informasi mengenai kendala teknis maupun teknis keberangkatan kapal.

- c. Penyampaian informasi melalui media massa atau radio, dimana tidak semua calon penumpang selalu membaca koran maupun mendengar radio.
- d. Pihak PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan belum bisa menjangkau konsumennya sampai ke pelosok.
- e. 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 :

- a. Dimulai dari pegawai mendata kapal dan data tiket menggunakan sistem manual sebab sistem yang ada sering kali terjadi kesalahan pada saat memasukkan data.
- b. 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.
- c. Berdasarkan data kapal karyawan mencatat tujuan kapal berdasarkan rute perjalanan kapal.
- d. Berdasarkan rute perjalanan kapal karyawan mencantumkan harga tiket berdasarkan ketentuan dari kantor pusat PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan sesuai dengan jenis kapal.
- e. Penumpang yang ingin membeli tiket kapal diberikan kwitansi oleh karyawan.

### **3. 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 menjadi 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.

## **KESIMPULAN**

Pada saat ini PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan memiliki sistem jejaring 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

Kendala yang sering terjadi dalam pelayanan jasa angkutan kapal penumpang sering terjadinya over bagasi yang dilakukan penumpang karena kelebihan muatan barang yang dibawa tidak sesuai prosedur. bagi masyarakat atau pengguna jasa kapal penumpang disarankan untuk menjaga dan menggunakan fasilitas atau jasa publik termasuk transportasi lain seperti kapal penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Medan – Belawan agar tercipta kenyamanan selama perjalanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ginting, D., Sembiring, M. E. B., & Lilis, L. (2025). TANGGUNG JAWAB BAGIAN OPERASIONAL TERHADAP PENANGANAN MUATAN CURAH CAIR PADA PT. USDA SEROJA JAYA CABANG BATAM. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 7(1), 814-818.
- Ginting, D. (2021). PENANGANAN PENGANGKUTAN BARANG MELALUI CONTAINER PADA PT. ELANG SRIWIJAYA PERKASA PALEMBANG. *Agriprimatch*, 5(1), 23-30.
- 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.
- Hermanto, A.W., Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Pada Penumpang Semarang, Tesis., 2008.
- 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.
- Jinca, M.Y., Transportasi Laut Indonesia, Surabaya : Brilian Internasional, 2011.
- Kotler, P., Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi, Jakarta : Salemba Empat, 2006.
- Lovelock, C. H., dan Wright, L. K., Manajemen Pemasaran Jasa : Alih Bahasa Agus Widyantoro, Jakarta : PT. Indeks, 2007.
- 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., 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Nasution. M.N. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2008.
- Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2009, Tentang Lembaga pembiayaan Ekspor Indonesia