

Implementasi Proses Sandar Kapal dan Proses Debarkasi Embarkasi Di MV. Kelimutu oleh PT. Pelni Cabang Semarang

Agus Ari Widodo¹, M Aji Luhur Pembudi^{2*}, Ridwan³

^{1,2} Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Bumi Akpelni

³ Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Politeknik Bumi Akpelni

*e-mail korespondensi: m.ajiluhur@akpelni.ac.id

Abstract

Implementation of ship berthing and disembarkation are crucial elements to ensure smooth ship operations. The ship berthing process includes accurate positioning at the pier, involving coordination between the ship's crew and port officials, as well as the use of modern technology to monitor position and ensure safety. Meanwhile, the debarkation-embarkation process involves processing passengers and goods that board and disembark. This research aims to determine, evaluate and implement optimization strategies in the ship berthing and debarkation processes to improve ship operational efficiency. The method used is descriptive qualitative. The sample used by researchers was all components of PT. Pelni Semarang branch related to activities or tasks carried out by researchers when conducting observations in the field. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use data reduction, data triangulation, presenting data, and concluding data. From the results of interviews and observations with respondents' answers directly referring to it, it can be said to be successful if the agency in handling the ship berthing and disembarkation process is able to minimize errors or obstacles that result in delays in ship operations.

Keywords: Implementation, Ship Docking, Debarkation, Embarkation, Ship Operation

Abstrak

Implementasi sandar kapal serta debarkasi-embarkasi merupakan elemen krusial untuk memastikan kelancaran operasional kapal. Proses sandar kapal mencakup penempatan yang akurat di dermaga, yang melibatkan koordinasi antara kru kapal dan petugas pelabuhan, serta penggunaan teknologi modern untuk memantau posisi dan memastikan keamanan. Sedangkan proses debarkasi-embarkasi melibatkan pengolahan penumpang dan barang yang naik dan turun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengevaluasi dan menerapkan strategi optimalisasi dalam proses sandar kapal dan debarkasi-embarkasi untuk meningkatkan efisiensi operasional kapal. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sampel yang digunakan peneliti adalah seluruh komponen PT. Pelni cabang Semarang terkait kegiatan atau pun tugas yang dikerjakan peneliti pada saat melakukan observasi di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, triangulasi data, menyajikan data, dan menyimpulkan data. Dari hasil wawancara dan observasi dengan jawaban responden yang secara langsung merujuk bahwa dapat dikatakan berhasil apabila pihak keagenan dalam menangani proses sandar kapal dan debarkasi-embarkasi mampu meminimalisir kesalahan atau kendala yang mengakibatkan keterlambatan operasional kapal.

Kata kunci: Implementasi, Sandar Kapal, Debarkasi, Embarkasi, Operasional Kapal

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari dataran dan perairan dengan batas-batas tertentu. Pelabuhan digunakan sebagai lokasi untuk berbagai kegiatan pemerintahan dan pengusahaan serta berfungsi sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang. Pelabuhan ini

mencakup terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran serta kegiatan penunjang Pelabuhan lainnya. Dalam hal ini maka pengangutan di bidang jasa transportasi laut menjadi aspek yang sangat kuat dan sangat penting. Dalam sejarahnya, kebutuhan penggunaan transportasi laut diawali dengan migrasi atau penyebaran masyarakat. Indonesia termasuk negara kepulauan (archipelago island) karena memiliki lebih dari 17.508 pulau yang tersebar di seluruh wilayahnya (Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia, 2021). Jarak antar satu pulau dengan pulau lainnya cukup jauh dan paling dimungkinkan hanya dapat dijangkau dengan moda transportasi udara. Namun, pilihan moda transportasi ini tidak bisa dinikmati oleh semua kalangan masyarakat karena tarifnya yang relatif mahal.

Adanya jasa transportasi laut diharapkan dapat menunjang perekonomian negara dan mensejahterakan masyarakat sehingga mampu menstabilkan keadilan yang merata. Dengan perkembangan yang pesat dalam industri maritim, hal ini memaksa berbagai perusahaan pelayaran di Indonesia untuk bersaing mendapatkan penggunaan jasa dan menimbulkan rasa motivasi perusahaan pelayaran guna mencetak bibit-bibit unggul yang mampu

memberikan pelayanan jasa terbaik dalam menjalankan tugas. Dalam mendukung pelayanan jasa industri maka pihak pelabuhan yang menjadi bagian penting untuk fasilitas transportasi laut pun harus memperhatikan proses penyandaran kapal di pelabuhan. Proses sandar kapal merupakan suatu rangkaian atau tata cara memposisikan kapal ke area dermaga dengan maksud untuk melakukan aktivitas di dermaga seperti mengisi bahan bakar, pengisian air bersih, serta kegiatan bongkar muat. Proses ini memerlukan penanganan yang benar dengan sistem yang tidak bisa diabaikan untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Proses sandar yang baik dan efisien sangat penting untuk memastikan keselamatan kapal, muatan, dan personel yang terlibat, serta untuk meminimalisir waktu yang dibutuhkan selama kapal berada di pelabuhan. Selain itu, kecepatan dan efisiensi dalam proses sandar juga berdampak langsung pada biaya operasional dan tingkat produktivitas pelabuhan. Dengan demikian, perlu adanya pemahaman dan penerapan prosedur yang tepat serta koordinasi yang baik antara berbagai pihak yang terlibat dalam proses ini. Dalam penggunaan transportasi laut ini, kapal harus melakukan kegiatan sandar dan labuh di dermaga sesuai dengan jadwal yang telah diatur oleh pihak terminal sesuai dengan hasil perencanaan yang telah disusun antara divisi pelayanan kapal dengan syahbandar. Salah satu jenis proses kegiatan yang termasuk di dalam pengurusan kapal di dermaga yaitu debarkasi-embarkasi penumpang.

Debarkasi-embarkasi penumpang adalah proses perencanaan sandar labuh dan perencanaan bongkar muat. Debarkasi adalah suatu proses penurunan penumpang dan muatan dari moda transportasi udara atau laut ke tempat tujuan, sedangkan embarkasi merupakan suatu proses pemberangkatan atau naiknya penumpang dan muatan dengan menggunakan moda transportasi udara atau laut ke tempat tujuan. Dalam hal ini harus benar-benar harus diperhatikan karena jika tidak maka akan berpotensi menimbulkan banyak kerugian, misalnya jika waktu sandar kapal di lakukan secara terlambat maka kegiatan Debarkasi-embarkasi akan mengalami keterlambatan dan penumpukan di area terminal. Pelayanan yang lambat, kurangnya koordinasi, atau kurangnya fasilitas pendukung dapat memperpanjang waktu sandar labuh kapal sehingga dapat mempengaruhi Tingkat kepuasan penumpang yang menggunakan layanan transportasi laut. Untuk itu, debarkasi-embarkasii Menurut (Tjiptono, 2016) pengertian dari embarkasi adalah proses naiknya penumpang ke atas kapal. Sedangkan pengertian debarkasi adalah proses turunnya penumpang dari kapal. Proses debarkasi-embarkasii merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari dunia pelayaran. Dalam perkembangannya proses debarkasiembarkasii mengalami berbagai permasalahan yang berdampak pada kinerja pegoperasian kapal pada saat kegiatan clearance. Terdapat kendala dalam debarkasi-embarkasi seperti jadwal keberangkatan kapal yang tertunda, berdasarkan keadaan yang ada di lapangan.

Saat ini proses debarkasiembarkasi mengalami banyak permasalahan yang diakibatkan dari pihak kapal sendiri maupun dari pihak luar. Adapun pengaruh dari kapal sendiri seperti tidak tertibnya anak buah kapal terhadap peraturan yang sudah ditetapkan perusahaan mengenai tangga gangway. Sementara pengaruh dari luar meliputi penumpang yang sulit diatur, pengantar dan pengunjung, buruh bagasi. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. 60 Tahun 2014 Bab 2 Pasal 2 Ayat 1 dan 2, kegiatan usaha Bongkar Muat adalah kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang Bongkar Muat Barang dari dan ke Kapal di Pelabuhan dan dilakukan oleh badan usaha yang didirikan khusus untuk Bongkar Muat Barang di Pelabuhan dan wajib memiliki izin usaha.

Pelayanan jasa di pelabuhan merupakan suatu kesatuan mata rantai yang tidak boleh terputus. Kelancaran jasa pelayanan di pelabuhan tidak hanya ditentukan oleh perhubungan laut saja, tetapi juga dipengaruhi oleh kecepatan layanan administratif dokumen barang yang disediakan oleh berbagai pihak terkait seperti PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo), Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), Kantor syahbandar, Otoritas pelabuhan (Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan (KP3) dan sebagainya.

Perusahaan pelayaran yang ditunjuk juga harus bertanggung jawab sepenuhnya dalam jalannya kegiatan yang diminta oleh pihak kapal Agen bertindak sebagai wakil pemilik kapal dalam mempersiapkan segala sesuatu agar kegiatan selama di pelabuhan dapat berjalan sesuai yang direncanakan. PT Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) adalah perusahaan pelayaran milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang transportasi laut.

PT Pelni menawarkan berbagai layanan transportasi laut di berbagai provinsi di seluruh Indonesia. PT Pelni berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa dengan berbagai tawaran layanan, mulai dari keagenan kapal, bongkar muat barang, menjadi pihak dalam kegiatan crewing, hingga penerbitan buku pelaut. pelayanan di PT. Pelni Cabang Semarang sangat diperhatikan agar berjalan efektif dan tanpa kendala yang dapat menghambat kelancaran operasional kapal di pelabuhan maupun penumpang yang menggunakan jasa pengangkutan kapal. Dengan demikian, kapal dapat lepas sandar sesuai jadwal dan tepat waktu.

PT Pelni sebagai pihak keagenan kapal harus menjalin komunikasi yang baik antara pihak keagenan kapal dengan instansi terkait seperti mempersiapkan tempat bersandarnya kapal.Pihak agen dituntut mampu menjalankan tugas dari kapal sandar di pelabuhan hingga kapal berangkat ke pelabuhan tujuan selanjutnya. Dari kebijakan dan penerapan yang sudah dijalankan oleh PT. Pelni Cabang Semarang saat ini pun tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang terjadi.Dalam kegiatan debarkasi-embarkasi sering mengalami kendala diantaranya,persiapan jasa cepat yang disediakan Pelindo sering kali mengalami keterlambatan untuk bersedia di area penyandaran sehingga mengakibatkan keterlambatan melaksanakan kegiatan mooring line atau memasang tali tross dan tali spring pada bolder saat posisi kapal sudah siap inposition. Berdasarkan uraian pendahuluan diatas maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada guna mendapat solusi yang tepat terhadap kelancaran kegiatan penyandaran kapal serta debarkasi-embarkasi penumpang pada kapal penumpang milik PT. Pelni Cabang Semarang. Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian ini dalam bentuk karya ilmiah dengan tujuan untuk mengetahui, mengevaluasi dan menerapkan strategi optimalisasi dalam proses sandar kapal dan debarkasiembarkasi untuk meningkatkan efisiensi operasional kapal.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan

menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.

Menurut (Strauss dan Corbin dalam Rahmat, 2009), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial. Penekanan analisis ini lebih banyak menganalisis permukaan data dengan memperhatikan proses-proses kejadian suatu fenomena, tanpa mengurangi tingkat kepentingan data yang bersifat mendalam. Hal inilah yang banyak dilakukan dalam penelitian.

Tata rahmaningtyas (2020), Optimalisasi debarkasi-embarkasi penumpang guna memberangkatkan kapal KM. Gunung Dempo. Kualitatif Berdasarkan hasil penelitian tersebut membahas tentang penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan kapal, untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan, dan untuk mengetahui cara mengurangi terjadinya keterlambatan pemberangkatan kapal penumpang.

Oktoryadi adam panggalo (2023), Prosedur debarkasiembarkasi untuk meningkatkan efisiensi di KM. Nggapulu. Berdasarkan hasil penelitian tersebut membahas tentang gambaran prosedur penanganan debarkasi- embarkasi di atas kapal untuk meningkatkan efisiensi guna menghindari keterlambatan

Dania ari rahmawati (2020), Efisiensi embarkasi debarkasi penumpang Km. Sinabung guna kelancaran operasional di pelabuhan jayapura papua. Penelitian ini menjelaskan mengenai adanya kendala yang dialami oleh penumpang yaitu karena tidak efisiennya pelaksanaan debarkasi embarkasi penumpang dan sering ditemukan penumpang gelap diatas kapal

Romi (2023), Analisis kendala PT. Pelayaran Cahaya Papua dalam melayani pengurusan penyandaran kapal di pelabuhan dumai. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah terdapatnya beberapa kendala yang dialami dalam melakukan kegiatan pelayanan penyandaran kapal oleh PT. Pelayan Cahaya Papua.

Aditya Mutiara Dewi (2020), Optimalisasi proses sandar kapal Km. Mutiara Timur 1 oleh Pt. Atosim Lampung pelayaran cabang Semarang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah terdapatnya beberapa kendala yang dialami dalam melakukan kegiatan pelayanan penyandaran kapal KM. Mutiara Timur 1 di Tanjung Emas Semarang.

Ridwan dan M. Aji Luhur Tambudi (2022), Pengaruh Alat Bongkar Muat Container Dan Kinerja Fasilitas Terhadap Efektivitas Penggunaan Dermaga TPKS Tanjung Emas Semarang , Tujuan dari penelitian ini menjabarkan pengaruh alat bongkar muat pada kontainer dan menganalisis kinerja fasilitas terhadap efektivitas penggunaan dermaga TPKS. Terdapat alat alat yang dapat menjadi hambatan jika salah satunya mengalami kerusakan dikarenakan faktor dari sumber daya manusia, alam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme proses sandar kapal MV. Kelimutu oleh PT. Pelni Cabang Semarang

Proses sandar kapal di dermaga sangat penting untuk kelancaran operasional kapal, mulai dari ketepatan waktu hingga proses debarkasiembarkasi. Untuk mencapai hasil yang optimal, proses ini memerlukan pengendalian sistem yang tidak dapat diabaikan. Proses dan prosedur yang digunakan untuk menentukan urutan dan penggunaan dermaga dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada dengan prosedur yang tepat dan kondisi fasilitas pelabuhan yang baik. Setiap perusahaan pastinya menginginkan proses sandar kapal berjalan dengan lancar tanpa hambatan. Dengan memenuhi standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan diharapkan proses sandar kapal berjalan dengan lancar, Berikut prosedur proses sandar kapal MV.

Kelimutu oleh PT. Pelni Cabang Semarang.

1. Koordinasi Dengan Otoritas Pelabuhan

PT. Pelni Cabang Semarang melakukan koordinasi dengan otoritas pelabuhan dalam hal ini syahbandar untuk memastikan ketersediaan dermaga dan fasilitas pelabuhan guna menunjang proses sandar MV. Kelimutu, berikut prosedur yang dilakukan dengan syahbandar oleh PT. Pelni Cabang Semarang.

a. SPOG (Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal)

Dokumen yang berisi surat persetujuan olah gerak kapal yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya untuk memasuki pelabuhan.



Gambar 1. SPOG

b. PKK (Pemberitahuan Kedatangan Kapal)

Merupakan laporan rencana kedatangan kapal yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan tentang realisasi kegiatan kapal yang berisikan tanggal kapal tiba dan berangkat, pelabuhan asal dan tujuan, serta data muatan kapal bongkar muat dan atau jumlah penumpang.

PEMBERITAHUAN KEDATANGAN KAPAL	
Nomor Klaudifikasi Permit Pernut : PNK.DN.IDSRG.2311.000291 Perintahkawalan Kedatangan Kapal (PKKG)	TANJUNG EMAS, SEMARANG, 27-11-2025 Kepada: Kepala Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelayaran Kedatangan Kapal TANJUNG EMAS, SEMARANG <small>Menuruk Permenteri No. PM.93 Tahun 2013, dengan ini diberitahuan bahwa akan tiba di pesisiran TANJUNG EMAS.</small>
1. Nama Kapal / Vessel Name : Bersih IMO / Number 2. Bersih IMO / Number : DIV/T / GT - Jenis Kapal 3. DWT : GT 4. LOA : LOA 5. Home Port / Principle 6. Name Agent 7. Name Rekam 8. Trajek 9. Alamat Pelayaran 10. ETA / ETB 11. Posisi Kapal Asal / Tujuan 12. Posisi Kapal Sekarang 13. Tanggal / Catatan yang diberi 14. Jenis barang yang dibawa 15. Jenis barang yang akan datang 16. PBM yang ditugaskan 17. Rencana Kehadiran Bongkar Muat 18. Jarak tempuh (dalam mil atau kilometer)	
1. Negara / INDONESIA 2. Indonesia (ID) : 8952341 3. G / 0022 / PASSENGER 4. 42 5. 99 6. 0 7. PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI) 8. Cpt. Ammar Hanafi 9. Laut 10. Dari Negara 11. 28-11-2025 20:00:00/28-11-2025 23:59:00 12. Dari Pelabuhan: YOGO KUMAM 13. LAUT / Anchor 14. INFORMASI RAMUJERJA Barang Umum (OGC) / Curah Kerugian(*) Nil 20° / 40° : Tonase / Boxes Kosong 20° / 40° : / / Barang Umum (OGC) / Curah Kerugian(*) Nil 20° / 40° : Tonase / Boxes Kosong 20° / 40° : / /	
15. Bongkar : TANJUNG EMAS 16. Tujuan : TANJUNG EMAS 17. Urutan a. Bongkar : b. Muat : c. Muat : d. Bongkar : e. Bongkar : f. Muat : g. Muat : h. Bongkar : i. Bongkar : j. Muat : k. Muat : l. Muat : m. Muat : n. Muat : o. Muat : p. Muat : q. Muat : r. Muat : s. Muat : t. Muat : u. Muat : v. Muat : w. Muat : x. Muat : y. Muat : z. Muat :	
AN. KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS KEPALA BIDANG LALU USAHA KEPERLUAN 	
<small>PIMPINAN</small> <small>PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI)</small>	
<small>OPN PKK.DN.IDSRG.2311.000291</small>	

Gambar 2. Dokumen PKK

c. *VTS (Vessel Traffic System)*

Merupakan layanan yang dikelola oleh otoritas pelabuhan atau otoritas maritim untuk memantau dan mengatur lalu lintas kapal di area tertentu, seperti di pelabuhan, jalur pelayaran, atau perairan yang sibuk.

InaPORTnet Kewajiban Pembayaran PNBP																			
 KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT DISTRIK NAVIGASI SEMARANG																			
Tel. Contact Center : 151 / (021) 151 email : inaf151@dephub.go.id																			
Nama Wajib Bayar : VTS-PNBP-PT. PELAYARAN NA SIONAL INDONESIA (PELNI) Nama Kapal : KEBUMITU Pemilik Kapal : PT. PELAYARAN NA SIONAL INDONESIA (PELNI) GT Kapal : 6022 TON Panjang Kapal (LOA) : METER Tanggal Tiba (TA) : 2023-11-28 20:00:00 Jenis Pelayaran : LINER No. invoice : INV.ID.SRG.2311.000245 Tanggal Terbit Invoice : 2023-11-28 07:58:31 Massa Beratku Invoice : 2023-12-01 07:58:31 Mata Uang : Rupiah Total Tagihan : Rp. 175,000 Tanggal Pembayaran : 2023-11-28 09:21:52 Total Pembayaran : Rp. 175,000 Kode Bank Persepal : 520000000990 Kode Channel : 7015 Nomor Rekening : 8888888888888888 Status Pembayaran PNBP : UNPAK																			
KODE BILLING PNBP : S2023112810144 Nomor Transaksi Penetapan Negara : AF23548VV6220L20 Nomor Transaksi Bank (NTB) : 838047564877																			
Rincian Pembayaran <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Tarif PNBP</th> <th>Nominal</th> <th>Satuan</th> <th>Jenis PNBP</th> <th>Jumlah Tagihan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>III. JASA TRANSPORTASI LAUT; D. JASA KENAIGASIAN; 3. Jasa Telekomunikasi Pelayaran; e. Pelayaran Vessel Traffic Services (VTS); 2) Angkutan laut dalam negeri ; e) Untuk kapal data 5000 GT – 10.000 GT;</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>175,000,000</td> <td>1</td> <td>Per Kapal</td> <td>vts</td> <td>175,000</td> </tr> </tbody> </table>		No.	Tarif PNBP	Nominal	Satuan	Jenis PNBP	Jumlah Tagihan	III. JASA TRANSPORTASI LAUT; D. JASA KENAIGASIAN; 3. Jasa Telekomunikasi Pelayaran; e. Pelayaran Vessel Traffic Services (VTS); 2) Angkutan laut dalam negeri ; e) Untuk kapal data 5000 GT – 10.000 GT;						1	175,000,000	1	Per Kapal	vts	175,000
No.	Tarif PNBP	Nominal	Satuan	Jenis PNBP	Jumlah Tagihan														
III. JASA TRANSPORTASI LAUT; D. JASA KENAIGASIAN; 3. Jasa Telekomunikasi Pelayaran; e. Pelayaran Vessel Traffic Services (VTS); 2) Angkutan laut dalam negeri ; e) Untuk kapal data 5000 GT – 10.000 GT;																			
1	175,000,000	1	Per Kapal	vts	175,000														

Gambar 3. PNBP VTS

d. Rambu

Untuk menentukan posisi kapal dan haluan kapal. Memberikan adanya bahaya atau rintangan bahaya dalam pelayaran menunjukkan batas-batas alur pelayaran yang aman.

inapORTnet Kwitansi Pembayaran PNBP


KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
 DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
 KANTOR KESEHIBURAN DAN OTORITAS PELABUHAN SEMARANG

Telp. Contact Center : 151 / (021) 151
 email : info151@sephub.go.id

Nama Wajib Bayar	: DN-PU-PT. PELAYARAN NASIONAL INDONE SIA (PELNI)
Nama Kapal	: KELIMUTU
Pemilik Kapal	: PT. PELAYARAN NA SIGNAL INDONE SIA (PELNI)
GT Kapal	: 6222 TON
Panjang Kapal (LOA)	: 55,8 METER
Tanggal Tiba (TA)	: 2023-11-05 19:00:00
Jenis Pelayaran	: LINER
No. Invoice	: INV.ID.SRG.2311.000168
Bertemu Dari	: 05 Nov 2023 14:14:19
Bertemu Sampai	: 04 Dec 2023 14:14:19
Mata Uang	: IDR
Total Tagihan	: Rp. 1,505,500
Tanggal Pembayaran	: 2023-11-05 14:14:19
Total Pembayaran	: Rp. 1,505,500
Kode Peserta Perjalanan	: 620000000090
Kode Cuan	: 7015
Pembayaran	: LUNAS
status Pembayaran	: LUNAS
PNBP	



 KODE BILLING PNBP
 820231105426405

Nomor Transaksi Penitriman Negara
 F633750DF0JOPCV5

Nomor Transaksi Bank (NTB)
 60584168739

Rincian Pembayaran					
No.	Tarif PNBP	Nominal	Satuan	Jenis PNBP	Jumlah Tagihan
1	250.000	6,022	Per GT per 30 Hari	Rambu	1,505,500

Tanggal Cetak : 12-Aug-2024 | Halaman : 1

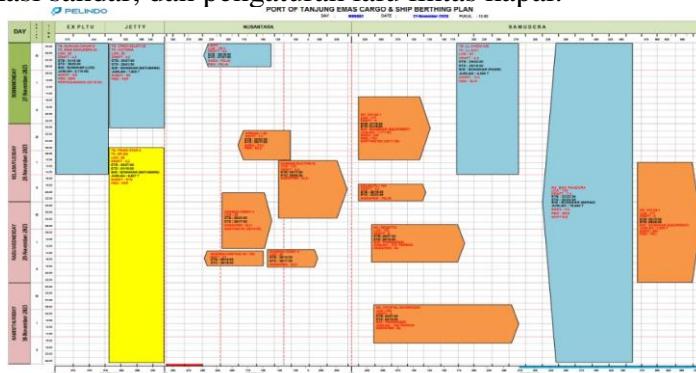
Gambar 4. PNBP Rambu

- Labuh

Jasa yang diberikan terhadap kapal agar berlabuh dengan aman menunggu pelayanan seperti tambat, bongkar muat atau menunggu pelayanan lainnya.
- Persiapan Dermaga

Pemeriksaan kondisi dermaga, ketersediaan peralatan sandar seperti bollard dan fender, serta memastikan area sandar bebas dari hambatan. Berikut persiapan dermaga.

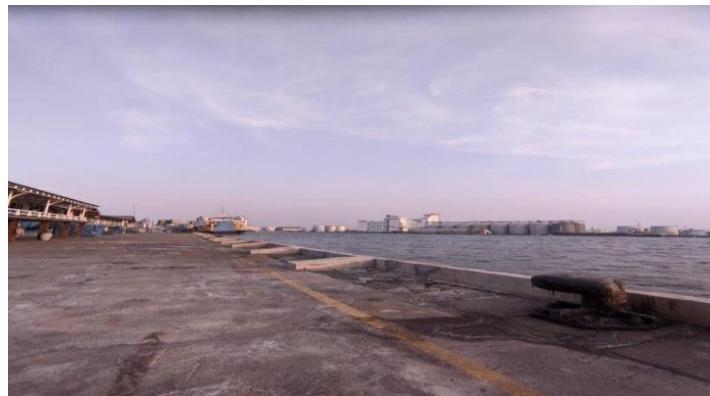
 - Berkordinasi dengan Pelindo untuk pembuatan *Berthing Plan*. Bertujuan untuk mengatur penempatan kapal-kapal didermaga pelabuhan. Komponen utama dari *Berthing Plan* antara lain seperti penjadwalan kedatangan dan keberangkatan kapal, penentuan lokasi sandar, dan pengaturan lalu lintas kapal.



Gambar 5. Berthing Plan

- Menyiapkan Boulder Untuk Mooring Line

Bertujuan untuk menambatkan tali pada MV. Kelimutu, berjumlah 6 bolder yang disesuaikan oleh panjang kapal 99,89 meter, jenis tali tross untuk haluan kapal dan spring untuk sisi samping kapal atau *port side*



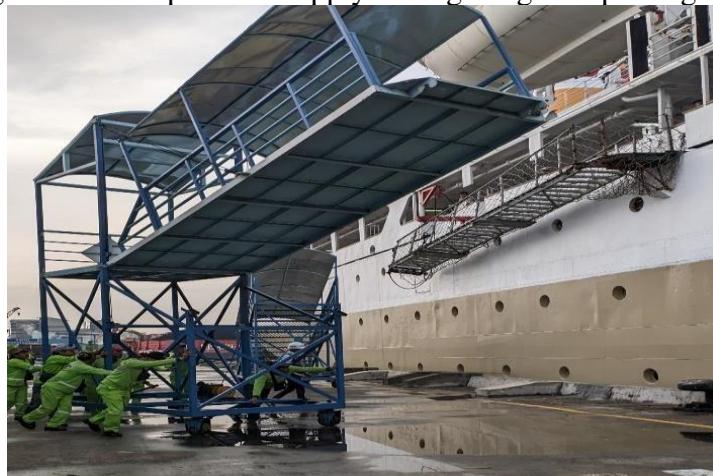
Gambar 6. Boulder

c. Berkoordinasi dengan Jasa Kepil.

Hal ini bertujuan untuk agar para petugas jasa kepil standby di area dermaga sebelum jadwal kedatangan kapal agar tidak menghambat waktu sandar kapal. Kepil sendiri bertugas memasang dan melepas tali tross dan tali spring.

d. Menghubungi TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat)

Agar segera menyiapkan fasilitas tangga untuk sarana penunjang naik turunnya penumpang dan crew kapal serta supply barang dengan kepentingan tertentu.



Gambar 7. TKBM dan Tangga debarkasi-embarkasi

Pemanduan Kapal

Kapal dipandu oleh pemandu pelabuhan untuk masuk ke area sandar yang telah ditentukan. Setelah melalui proses-proses di atas kapal akan melakukan sandar ke area dermaga dengan menggunakan kapal pandu, jumlah pandu yang digunakan adalah 1 pandu karena LOA (*Length Over All*) MV. Kelimutu dibawah 150 meter.



Gambar 8. Kapal Pandu

Penjelasan diatas merupakan bagaimana prosedur sandar kapal MV. Kelimutu oleh PT. Pelni Cabang Semarang, prosedur di atas dilakukan sesuai SOP (*Standard Operational Procedure*) yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Proses sandar kapal yang tepat waktu pasti diinginkan oleh semua Perusahaan pelayaran agar operasional kapal dapat berjalan dengan baik dan lancar tanpa kendala. Sandar kapal yang lancar harus didukung pihak yang terkait dan didukung sarana prasarana yang memadai. Keterlambatan proses sandar kapal sering terjadi salah satunya saat operasional sandar kapal MV. Kelimutu oleh PT. Pelni Cabang Semarang. Keterlambatan proses sandar kapal disebabkan oleh beberapa faktor, baik internal maupun eksternal. Berikut ini beberapa faktor yang menyebabkan proses sandar kapal mengalami keterlambatan.

1. Ketersediaan dermaga yang ada di Pelabuhan tanjung Emas Semarang Ketersediaan dermaga yang terbatas di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dapat menyebabkan kapal harus menunggu giliran untuk bersandar. Hal ini sering mengakibatkan keterlambatan dalam proses sandar, terutama selama periode pada waktu lebaran dan tahun baru..
2. Cuaca Buruk (*Force Majeure*), Faktor eksternal penyebab keterlambatan proses debarkasi-embarkasi salah satunya adalah cuaca yang buruk, kondisi cuaca yang kurang baik merupakan salah satu penyebab debarkasi-embarkasi penumpang tidak berjalan dengan maksimal. Kondisi keterlambatan yang disebabkan oleh cuaca buruk tidak dapat dihindarkan karena merupakan kejadian diluar kuasa manusia. Cuaca buruk atau *force majeure* penyebab keterlambatan dapat dikelompokkan sebagai berikut:
 - a. Angin kencang
 - b. Curah hujan tinggi



Gambar 9. Hujan Deras

Kondisi di atas dapat dioptimalkan dan dapat diminimalisir dampaknya dengan memprediksi dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti otoritas pelabuhan dan VTS (*Vessel Traffic System*) untuk mengetahui prakiraan cuaca sebelum kapal melakukan proses sandar sehingga dapat mempersiapkan hal apa yang harus dilakukan untuk meminimalisir dampak dari cuaca buruk.

1. Kurangnya sarana dan prasarana Saat kapal ingin memasuki dermaga terjadi antri dikarenakan adanya antrian dalam penggunaan kapal tunda dan pandu dalam membantu proses sandar kapal. Antrian yang terjadi mengurangi efisiensi pelabuhan, karena waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses sandar menjadi lebih lama.
2. Kurangnya koordinasi antara pihak kapal dan pihak darat Terkait tempat penyandaran, Kurangnya koordinasi dapat menyebabkan berbagai masalah dalam proses sandar kapal. Tanpa koordinasi yang baik kapal mungkin tidak diposisikan dengan tepat didermaga yang dapat mengakibatkan tabrakan atau kerusakan pada kapal dan fasilitas pelabuhan.

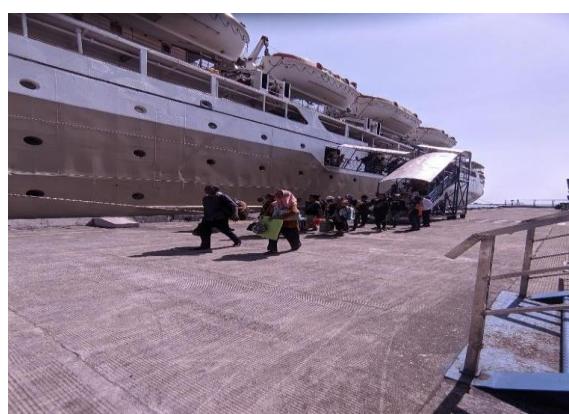
Efektivitas waktu kapal dari datang hingga sandar sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional dan memastikan bahwa kapal dapat mematuhi jadwal yang telah ditentukan. Penting untuk mempertimbangkan berbagai tahap dalam proses ini, yang mencakup persiapan kedatangan, manuver sandar, proses mooring (pengikatan kapal ke dermaga), dan persiapan debarkasi-embarkasi. Biasanya, total waktu yang diperlukan dapat bervariasi antara 1,5 hingga 2,5 jam, tergantung pada berbagai faktor seperti ukuran kapal, jumlah penumpang, kondisi cuaca, dan efisiensi pelabuhan. Setiap tahapan dalam proses ini harus dilakukan secara efisien untuk meminimalkan waktu yang dibutuhkan dan memastikan operasional kapal berjalan sesuai jadwal.

Optimalisasi waktu dapat dicapai melalui koordinasi yang baik antara pihak kapal dan pelabuhan, penggunaan teknologi digital untuk mempercepat proses check-in dan clearance, serta pelatihan kru dan staf pelabuhan untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi. Selain itu, pemeliharaan rutin terhadap fasilitas pelabuhan seperti *gangway* dan tali mooring juga sangat penting untuk memastikan semuanya berfungsi dengan baik dan siap digunakan ketika kapal tiba. Dengan langkah-langkah ini, waktu yang dibutuhkan dari saat kapal datang hingga siap berangkat kembali dapat diminimalisir, yang pada akhirnya meningkatkan kelancaran operasional dan kepuasan penumpang.

Proses debarkasi-embarkasi terhadap kelancaran operasional MV. Kelimutu

Selain proses sandar kapal hal yang perlu diperhatikan adalah dalam prosedur debarkasi-embarkasi, berikut proses debarkasi-embarkasi MV. Kelimutu oleh PT. Pelni Cabang Semarang:

1. Debarkasi (Proses turunnya penumpang dan barang dari kapal ke pintu keluar terminal penumpang)
 - a. Penumpang menunggu sampai tangga terpasang dengan baik dan benar. Hal ini dilakukan untuk memprioritaskan keselamatan penumpang sebelum turun dari kapal untuk meminimalisir kecelakaan.
 - b. Memprioritaskan penumpang disabilitas untuk turun agar tidak terdesak oleh penumpang lain.
 - c. Penumpang yang dari turun dari atas kapal harus melalui pemeriksaan petugas perihal barang bawaannya, hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya penyelundupan barang ilegal atau obat-obatan berbahaya yang dibawa oleh penumpang.



Gambar 10. Debarkasi penumpang

2. Embarkasi (Proses naik penumpang dan barang dari terminal ke kapal)
 - a. Calon penumpang harus berada di daerah terminal penumpang kurang lebih setengah jam sebelum kapal berangkat.

- b. Calon penumpang naik tidak boleh memasuki daerah dekat kapal sandar sebelum jam keberangkatan kapal.
- c. Penumpang melakukan check-in ticket. Hal ini dilakukan untuk memeriksa identitas calon penumpang agar terhindar dari penumpang ilegal



Gambar 11. Check-in ticket

- d. Penumpang naik ke atas kapal melalui tangga embarkasi penumpang.

Proses debarkasi-embarkasi memang sangat mempengaruhi kelancaran operasional kapal seperti di MV. Kelimutu. Namun terdapat berbagai hambatan yang bisa mengganggu proses ini. Berikut adalah beberapa hambatan yang sering terjadi dan berpengaruh terhadap kelancaran operasional kapal.

1) Overload atau batas penumpang yang melebihi kapasitas merupakan salah satu faktor internal penyebab terjadinya proses debarkasi-embarkasi. Hal ini sering terjadi menjelang perayaan tahun baru, di mana lonjakan permintaan untuk perjalanan meningkat secara signifikan. Banyak orang yang merencanakan liburan atau berkumpul dengan keluarga, sehingga permintaan akan tiket kapal melonjak. Ketidakmampuan kapal untuk mengakomodasi semua penumpang yang ingin bepergian dapat menyebabkan kelebihan muatan. Selain itu, sistem penjualan tiket yang tidak efisien serta proses boarding yang lambat dapat memperburuk situasi ini, sehingga menciptakan kepadatan di pelabuhan. Overload dapat menimbulkan masalah keamanan dan kenyamanan, sehingga pengelolaan yang baik sangat penting untuk mencegah masalah yang lebih besar selama periode puncak ini.

Daftar Penumpang Regulasi										
NO Pelayaran : [13/12/2023]										
Tempat Duduk : SEMUA										
Generated at: 13/12/2023 13:33										
Dicetak oleh: FESTY VITA SEPTYANA [FESTY]										
KELAS	PELABUHAN ASAL	ASAL PELABUHAN TUJUAN	TUJUAN	NO	NAMA	DEWASA	ANAK	BAYI	UMUR	UMUR
						(TAHUN)			(BULAN)	
		CALL	CALL	TIKET						
EKO	747(SEMARANG)	3	494(KUMAI)	2	104747230022226 MUNTOLIP	1	0	0	37	10
EKO	747(SEMARANG)	3	494(KUMAI)	2	104747230022222 UPIT	1			26	5
EKO	747(SEMARANG)	3	494(KUMAI)	2	104747230022221 DEDE	1			42	3
EKO	747(SEMARANG)	3	494(KUMAI)	2	1047472300222026 YUSLI	1			48	7
EKO	747(SEMARANG)	3	494(KUMAI)	2	04747230022019 AISYAH	1			19	2
TOTAL						930		20		

SEMARANG, 13 DESEMBER 2025

(FESTY VITA SEPTYANA)

Gambar 12. Manifest Penumpang

- 2) Keterbatasan infrastruktur seperti tempat antrian sebelum masuk terminal penumpang yang kurang memadai. Dapat menghambat efisiensi proses loading dan unloading, serta memperpanjang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses ini.
- 3) Cuaca buruk seperti hujan lebat dan angin kencang membuat proses proses debarkasi-embarkasi menjadi lebih lambat dan berpotensi menyebabkan penundaan.
- 4) Kurangnya koordinasi antara agen kapal dan operator pelabuhan terkait calo tiket. Saat proses embarkasi terkadang calo tiket menjual tiket diluar waktu yang sudah ditentukan. Hal ini mengakibatkan keterlambatan operasional kapal.
- 5) Kurangnya fasilitas untuk menunjang kegiatan debarkasiembarkasi merupakan salah satu faktor internal yang menyebabkan keterlambatan operasional kapal.

Hal ini seharusnya menjadi perhatian utama agar pemenuhan fasilitas sebagai penunjang kegiatan operasional debarkasi-embarkasi segera dilakukan, karena keterlambatan yang terjadi diakibatkan kurangnya fasilitas sering terjadi, salah satu fasilitas yang kurang memadai dan menyebabkan proses debarkasi-embarkasi kurang optimal adalah tangga naik dan turun penumpang. Kondisi tangga yang kurang layak serta lebar tangga yang kurang luas menyebabkan banyak penumpang yang berdesakan pada saat akan naik dan turun kapal. Selain itu, faktor keselamatan penumpang juga harus menjadi perhatian utama. Karena hal tersebut secara tidak langsung berdampak pada kepercayaan penumpang terhadap perusahaan. Saran yang dapat saya berikan untuk mengoptimalkan fasilitas yang digunakan dalam proses debarkasi-embarkasi adalah dengan melakukan penggantian terhadap tangga naik turun penumpang yang sudah tidak layak pakai dan melakukan pengecekan rutin terhadap kondisi tangga. Selain itu, ukuran tangga harus diperbesar untuk menampung kapasitas penumpang yang meningkat terlebih ketika musim hari libur telah tiba.

Secara keseluruhan, baik proses embarkasi maupun debarkasi sangat penting dalam menjaga operasi kapal berjalan sesuai jadwal, aman, dan efisien. Ketidaklancaran dalam salah satu dari proses ini dapat menyebabkan penundaan, masalah keselamatan, dan ketidakpuasan penumpang, yang semuanya berdampak negatif pada kelancaran operasional kapal. Mengatasi hambatan dalam proses debarkasiembarkasi kapal memerlukan pendekatan yang terstruktur dan kerjasama antar pihak terkait seperti meningkatkan koordinasi, mengoptimalkan fasilitas dan infrastruktur dermaga, manajemen waktu yang lebih baik, dan peningkatan prosedur keamanan sangat penting untuk menjaga kinerja optimal MV. Kelimutu dan kapal lainnya.

Pengaruh Keterlambatan Proses Sandar dan Debarkasi-embarkasi MV. Kelimutu Oleh PT. Pelni Cabang Semarang.

Keterlambatan proses sandar kapal dan embarkasi debarkasi merupakan penyebab utama kinerja operasional kapal MV. Kelimutu kurang berjalan dengan optimal. Karena keterlambatan sandar kapal akan berpengaruh terhadap proses debarkasi-embarkasi, hal ini berkesinambungan karena merupakan suatu rangkaian proses operasional kapal MV. Kelimutu yang merupakan kapal penumpang. Optimalisasi perlu dilakukan agar setiap tahapan dalam kinerja operasional MV. Kelimutu tidak mengalami hambatan baik optimalisasi proses sandar kapal maupun debarkasi-embarkasi. Pada point pembahasan sebelumnya sudah dijelaskan penyebab terjadinya keterlambatan proses sandar dan debarkasi-embarkasi, oleh sebab itu optimalisasi perlu dilakukan untuk meminimalisir keterlambatan yang berpengaruh terhadap operasional MV. Kelimutu oleh PT. Pelni Cabang Semarang, berikut optimalisasi yang dapat dilakukan oleh PT. Pelni Cabang Semarang untuk meminimalisir keterlambatan:

1. Melakukan optimalisasi pada proses input data dokumen persiapan sandar MV. Kelimutu. Mengoptimalkan proses input data dokumen persiapan sandar kapal merupakan langkah

- penting untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi kemungkinan keterlambatan dalam operasional kapal. Salah satu cara yang efektif adalah melalui digitalisasi dokumen.
2. Memperbaiki koordinasi dengan otoritas pelabuhan dan lembaga terkait perizinan proses sandar MV. Kelimutu. Dengan meningkatkan komunikasi yang efektif dan real-time dengan lembaga yang terkait upaya meminimalisir timbulnya masalah saat proses sandar dan debarkasi-embarkasi.
 3. Melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan yang berkaitan dengan proses sandar maupun debarkasi-embarkasi. Identifikasi area yang memerlukan perbaikan dan berikan pelatihan tambahan jika diperlukan.
 4. Penambahan fasilitas-fasilitas dan memperbaiki infrastruktur untuk menunjang proses sandar dan debarkasi-embarkasi.
 5. Mengoptimalkan sistem ticketing untuk mencegah overbooking dan mengatur alur penumpang secara efisien. Penggunaan sistem pemesanan online dan manajemen antrian dapat membantu.

Poin-poin di atas merupakan upaya dalam mengoptimalkan proses sandar dan debarkasi-embarkasi guna memaksimalkan operasional MV. Kelimutu oleh PT. Pelni Cabang Semarang. Hal tersebut perlu didukung dengan manajemen dan kesadaran masing-masing pihak yang berkepentingan agar tidak terjadi miskomunikasi sehingga tujuan dapat tercapai.

Dari faktor akibat keterlambatan penyandaran kapal MV. Kelimutu secara tidak langsung akan menghambat proses Debarkasi-Embarkasi penumpang. Untuk itu pihak keagenan harus memperhatikan serta menyiapkan segala sesuatu dengan maksimal sebelum kedatangan kapal pada suatu pelabuhan singgah, karena hal ini dapat berpengaruh terhadap kinerja pengoperasian kapal MV. Kelimutu. Sandar kapal merupakan langkah awal yang menjadi aspek penting atas pelaksanaan pemenuhan kewajiban kapal pada proses selanjutnya seperti kegiatan Embarkasi penumpang, clearance in out, boarding pass penumpang, sampai saat debarkasi (proses penumpang dari terminal untuk memasuki kapal). Pihak keagenan mempunyai tanggung jawab yang vital atas kelancaran prosedur kapal selama berada di pelabuhan dengan menyiapkan area dermaga, menyediakan bolder, melaporkan kondisi lapangan kepada pihak kapal, dan memenuhi segala kebutuhan kapal. Proses sandar kapal mempunyai keterkaitan dengan proses debarkasiembarkasi yang dimana apabila kapal belum berada pada posisi *inposition*, maka penumpang belum diperbolehkan turun serta pihak kepelabuhanan tidak bisa memasangkan fasilitas tangga untuk akses turunnya penumpang dari kapal. Dari faktor keterlambatan sandar sudah teridentifikasi bahwa proses clearance in pada instansi KKP (Kantor Kesehatan Kepelabuhanan) akan memakan waktu karena dibutuhkan untuk mengisi data serta menginput data kemudian akses dari kantor cabang menuju instansi tersebut cukup jauh. Sebagai pihak keagenan PT. Pelni Cabang Semarang sudah memberikan pelayanan yang optimal dengan melakukan prosedur saat kedatangan kapal hingga keberangkatan kapal sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*), diharapkan akan meningkatkan efektivitas proses sandar kapal hingga penerbitan SPB (Surat Persetujuan Berlayar). Dengan kelancaran proses sandar kapal yang sesuai akan mempercepat pelaksanaan clearance in out yang akan menjadi tugas pihak keagenan dengan mempersiapkan segala kebutuhan kewajiban dokumen diharapkan mampu menyelesaikan persyaratan maupun administrasi saat di Syahbandar agar kapal dapat meninggalkan pelabuhan sesuai jadwal yang sudah ditetapkan. Karena apabila kapal terlambat meninggalkan pelabuhan akan berakibat kerugian bagi perusahaan yang beresiko terkena biaya demurrage. Hal ini tentu akan beresiko terhadap perusahaan keagenan kapal apabila kapal terlambat meninggalkan pelabuhan dan akan dikenakan biaya demurrage atau extra cost yang akan merugikan perusahaan. demurrage adalah denda yang dikenakan agen pelayaran kepada penyewa kapal yang menyebabkan kapal harus bersandar di pelabuhan melebihi batas waktu yang diberikan untuk melakukan bongkar/muat barang yang diangkut kapal. Dengan kendala-

kendala yang terjadi serta akibat pengaruh keterlambatan sandar dan debarkasi-embarkasi, kemudian adanya upaya yang sudah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa keterlambatan sandar serta Debarkasi-embarkasi secara simultan berpengaruh terhadap suatu kinerja pengoperasian MV. Kelimutu. Pihak keagenan harus mengevaluasi dari setiap hambatan yang terjadi agar saat proses kapal selanjutnya dapat ditemukan upaya yang cepat dan tepat, selain itu perlu melakukan pengendalian internal dengan memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia (SDM) di bidang tertentu agar lebih memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat meminimalisir kesalahan saat bekerja. Sebagai perusahaan pelayaran yang berada dibawah naungan BUMN, PT. Pelni Cabang Semarang sangat berkomitmen memberikan pelayanan yang optimal pada setiap prosedur dalam menangani suatu pengoperasian kapal, untuk itu dengan meningkatkan efektivitas kinerja saat kedatangan kapal hingga keberangkatan kapal yang optimal dan efisien diharapkan mampu tetap menjaga kepercayaan para pengguna jasa serta Pemilik kapal.

SIMPULAN

Operasional PT. Pelni Cabang Semarang menghadapi tiga tantangan utama yang mempengaruhi kualitas layanannya. Terdapat masalah komunikasi dalam pengelolaan sandar kapal, khususnya pada kasus MV Kelimutu. Ketidakefektifan koordinasi antara agen kapal dan Pelindo mengakibatkan penggunaan bolder yang tidak optimal (hanya 3-4 dari minimal 5 yang dibutuhkan), yang berpotensi menimbulkan risiko keamanan dan keterlambatan operasional. Terdapat sistem pelayanan penumpang mengalami kendala teknis, terutama pada peralatan pencetakan tiket yang sering mengalami kerusakan. Hal ini menyebabkan antrian panjang dan ketidaknyamanan penumpang, serta berpotensi menghambat proses boarding. Terdapat keterbatasan infrastruktur dan SDM yang signifikan, seperti masih digunakannya tangga dorong manual dan kurangnya operator alat bongkar muat serta pengawas sandar. Keterbatasan ini berdampak pada efisiensi operasional secara keseluruhan, memperlambat proses debarkasi-embarkasi, dan menurunkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2015). *Metode penelitian*. Pustaka Belajar.
- Dewi, A. M., & Pambudi, M. A. L. (2021). Pengaruh penerapan wajib rapid test terhadap minat penggunaan penyberangan melalui kapal poro. *Jurnal Matemar: Manajemen Dan Teknologi Maritim*, 2.
- Mulyadi. (2015). *Implementation is those activities directed toward putting a program into effect* [n.p.].
- Nimpuno. (2014). *Kamus besar bahasa Indonesia edisi baru*. Pandom Media.
- Pambudi, M. A. L., & Ridwan. (2022). Pengaruh alat bongkar muat container dan kinerja fasilitas terhadap efektifitas penggunaan dermaga TPKS Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Ilmiah Kemaritiman Nusantara*, 2(1), 30–37.
- Panggalo, O. A. (2023). *Prosedur debarkasi-embarkasi untuk meningkatkan efisiensi di KM.Nggapulu* [Unpublished manuscript].
- Rahmad, & Gunawan, I. (2009). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Rahmaningtyas, T. (2020). *Optimalisasi proses debarkasi-embarkasi penumpang guna memberangkatkan kapal KM. Gunung Dempo tepat waktu* [Unpublished manuscript].
- Rahmawati, D. A. (2022). *Efisiensi debarkasi embarkasi penumpang KM. Sinabung guna kelancaran operasional di Pelabuhan Jayapura Papua* [Master's thesis]. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17, 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Romi. (2023). *Analisis kendala PT. Pelayaran Cahaya Papua dalam melayani pengurusan penyandaran kapal di Pelabuhan Dumai* [Master's thesis]. Politeknik Pelayaran Semarang.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian & pengembangan (Research and development)* [n.p.].
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Prinsip-prinsip total quality service* [n.p.].
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. (2008).
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2022). *Metodologi penelitian sosial* (3rd ed.). Bumi Aksara Group.