

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENUMPANG DOMESTIK DI PT.PELINDO CABANG BENOA

Putu Ditha Septianee¹, Kadek Wulandari Laksmi P², I G. N. Oka Ariwangsa³,
Komang Widhya Sedana Putra P⁴

^{1,2,3,4}Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional

e-mail: putudithaseptianee@gmail.com¹, ²wulandarilaksmi@undiknas.ac.id², okaariwangsa@undiknas.ac.id³,
widhyasedana@undiknas.ac.id⁴

Abstrak

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia, yang berada di antara Samudra Hindia dan Samudra Pasifik. Terdiri dari lebih dari 17.000 pulau, Indonesia memiliki keragaman budaya, etnis, dan bahasa yang sangat kaya. Pulau-pulau utamanya mencakup Jawa, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua, dengan Jakarta sebagai ibu kotanya di pulau Jawa. Sebagai negara dengan banyak pulau, Indonesia memiliki garis pantai yang sangat panjang dan kekayaan hayati laut yang luar biasa. Transportasi Laut di Negara Indonesia sangat berpengaruh dikarenakan Negara Indonesia sendiri terdiri dari ribuan kepulauan. Dalam aktivitas Transportasi laut diperlukannya Pelabuhan yang Dimana, Pelabuhan sendiri memiliki peran penting dalam perdagangan dan pariwisata domestik dan Internasional. Pelabuhan benoa yang di Kelola oleh PT. Pelindo Cabang Benoa merupakan Pelabuhan utama yang ada di bali dalam melayani penumpang domestik. Dalam hal ini perlu, untuk memastikan kepuasan penumpang dan meningkatkan daya Tarik kepada Masyarakat dalam operasional Pelabuhan ini. Dalam memastikan hal tersebut, diperlukan Analisa efektivitas dari pelayanan penumpang domestik. Analisa ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan Dalam pengabdian ini, dilakukanya observasi secara langsung dalam menganalisa efektivitas pelayanan penumpang domestik di PT. Pelindo Cabang Benoa. Karena kompleksitas dan pentingnya fungsinya, analisis efektivitas pelayanan penumpang domestik sangat penting untuk memastikan bahwa penumpang puas dan pelabuhan menjadi lebih menarik

Kata kunci: Pelabuhan, Kapal, Domestik

Abstract

Indonesia is the largest archipelagic country in the world, situated between the Indian Ocean and the Pacific Ocean. Comprising over 17,000 islands, Indonesia boasts a rich diversity of cultures, ethnicities, and languages. Its main islands include Java, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, and Papua, with Jakarta as its capital on the island of Java. As a country with numerous islands, Indonesia has an extensive coastline and extraordinary marine biodiversity. Maritime transportation in Indonesia is highly significant due to the country's many islands. Ports play a crucial role in both domestic and international trade and tourism. Benoa Port, managed by PT. Pelindo Branch Benoa, is the primary port in Bali serving domestic passengers. In this context, it is essential to ensure passenger satisfaction and enhance the port's appeal to the public. To achieve this, an analysis of the effectiveness of domestic passenger services is required. This analysis also aims to identify strengths and weaknesses in the provided services. In this service study, direct observation is conducted to analyze the effectiveness of domestic passenger services at PT. Pelindo Branch Benoa. Due to its complexity and importance, analyzing the effectiveness of domestic passenger services is crucial to ensure passenger satisfaction and make the port more attractive

Keywords: Port, Ship, Domestic

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia, yang berada di antara Samudra Hindia dan Samudra Pasifik. Terdiri dari lebih dari 17.000 pulau, Indonesia memiliki keragaman budaya, etnis, dan bahasa yang sangat kaya. Pulau-pulau utamanya mencakup Jawa, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua, dengan Jakarta sebagai ibu kotanya di pulau Jawa. Sebagai negara dengan banyak pulau, Indonesia memiliki garis pantai yang sangat panjang dan kekayaan hayati laut yang luar biasa (Sunaryo, 2019). Keindahan alamnya yang meliputi gunung berapi, hutan hujan tropis, dan pantai-pantai menawan juga menjadi daya tarik tersendiri. Dengan kondisi Geografis ini, tentu saja negara

Indonesia juga memiliki jaringan transportasi laut yang dapat menjangkau secara luas seluruh wilayah yang ada di Indonesia (Soemarmi & Diamantina, 2019).

Transportasi Laut di Negara Indonesia sangat berpengaruh dikarenakan Negara Indonesia sendiri terdiri dari ribuan kepulauan. Dalam aktivitas Transportasi laut diperlukannya Pelabuhan yang Dimana, Pelabuhan sendiri memiliki peran penting dalam perdagangan dan pariwisata domestic dan Internasional (Bumi Akpelni Semarang et al., 2021). Dan mendukung distribusi logistic serta mobilitas penduduk di seluruh kepulauan di Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2020, kepelabuhanan mencakup semua aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk mendukung kelancaran, keamanan, dan ketertiban lalu lintas kapal, penumpang, dan barang, serta memastikan keselamatan dan keamanan berlayar (Arsy, 2021). Pelabuhan juga berfungsi sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

Pelabuhan Benoa terletak di selatan Denpasar, Bali, dan memiliki sejarah yang panjang sebagai salah satu pelabuhan penting di Indonesia. Awalnya, pelabuhan ini dibangun pada awal abad ke-20 oleh pemerintah kolonial Belanda untuk memfasilitasi perdagangan dan transportasi di kawasan Bali dan sekitarnya. Selama bertahun-tahun, Pelabuhan Benoa telah mengalami berbagai perkembangan dan modernisasi, menjadikannya salah satu pelabuhan utama yang menghubungkan Bali dengan berbagai wilayah domestik dan internasional (Prasetya et al., n.d.). Serta Pelabuhan benoa juga merupakan Pelabuhan multifungsi yang dapat melayani berbagai kebutuhan transportasi laut. Pelabuhan Benoa Benoa menjadi titik keberangkatan dan kedatangan kapal pesiar internasional, menjadikannya pintu gerbang penting bagi wisatawan yang datang ke Bali melalui jalur laut. Pelabuhan ini juga menangani berbagai jenis kargo, termasuk komoditas pertanian, produk industri, dan barang konsumsi, mendukung perdagangan lokal dan internasional. Dengan peran multifungsinya, Pelabuhan Benoa tidak hanya mendukung perekonomian Bali tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional Indonesia. Pelabuhan ini terus mengalami perkembangan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanannya, menjaga posisinya sebagai salah satu pelabuhan terpenting di Indonesia. dan Dalam pengabdian ini akan membahas mengenai Efektivitas Pelayanan Penumpang Domestik di PT. Pelindo Cabang Benoa.

METODE

Pelabuhan benoa yang di Kelola oleh PT. Pelindo Cabang Benoa merupakan Pelabuhan utama yang ada di bali dalam melayani penumpang domestic. Dalam hal ini perlu, untuk memastikan kepuasan penumpang dan meningkatkan daya Tarik kepada Masyarakat dalam operasional Pelabuhan ini. Dalam memastikan hal tersebut, diperlukan Analisa efektivitas dari pelayanan penumpang domestik. Analisa ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan. Dalam pengabdian ini, dilakukanya observasi secara langsung dalam menganalisa efektivitas pelayanan penumpang domestik di PT. Pelindo Cabang Benoa. Yang Dimana, melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan penumpang mulai dari boarding pass sampai dengan pemeriksaan menggunakan X-ray demi kemananan dan kenyamanan penumpang, serta juga memperhatikan waktu dalam setiap pelayanan untuk mengidentifikasi efektivitas dan efisiensi dari pelayanan penumpang domestik. Serta menggunakan data laporan tahunan melalui kapal berjenis Pelni dengan rentan waktu 1 tahun 2023-2024 yang menjadi proses bagian dalam Analisa efektivitas pelayanan penumpang domestik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelabuhan benoa yang di Kelola oleh PT. Pelindo Cabang Benoa merupakan Pelabuhan utama yang ada di bali dalam melayani penumpang domestic. Dalam hal ini perlu, untuk memastikan kepuasan penumpang dan meningkatkan daya Tarik kepada Masyarakat dalam operasional Pelabuhan ini. Dalam memastikan hal tersebut, diperlukan Analisa efektivitas dari pelayanan penumpang domestik. Analisa ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan (Meita et al., n.d.) . Dalam pengabdian ini, dilakukanya observasi secara langsung dalam menganalisa efektivitas pelayanan penumpang domestik di PT. Pelindo Cabang Benoa. Yang Dimana, melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan penumpang mulai dari boarding pass sampai dengan pemeriksaan menggunakan X-ray demi kemananan dan kenyamanan penumpang, serta juga memperhatikan waktu dalam setiap pelayanan untuk mengidentifikasi efektivitas dan efisiensi dari pelayanan penumpang domestik(Putri et al., n.d.). Serta menggunakan data laporan tahunan melalui kapal berjenis Pelni dengan rentan waktu 1 tahun 2023-2024 yang

menjadi proses bagian dalam Analisa efektivitas pelayanan penumpang domestik. Sistematika Pelayanan di dalam Pelabuhan Benoa, dalam aktivitas kesehariannya Pelabuhan benoa di atur oleh sejumlah prosedur dan peraturan yang ditetapkan yang berguna untuk memastikan kelancaran operasi dan kepatuhan terhadap standar keselamatan dan keamanan (Ayuningtias & Purwaningsih, 2018). Sistematika umum dari pelayanan di Pelabuhan Benoa ialah Pendaftaran dan Dokumen Kapal yang akan masuk atau keluar dari Pelabuhan diperlukan, mendaftarkan termasuk juga manifest kargo, sertifikat kapal, dan dokumen lainnya (Zurkiyah, n.d.). Dalam sistematika ini juga diperlukan pemeriksaan dan pemanduan kapal yang tiba diperiksa oleh otoritas Pelabuhan jika diperlukan di pandu ke tempat berlabuh yang di tentukan. Serta disediakan sarana dan prasarana Pelabuhan benoa menyediakan berbagai sarana dan prasarana pendukung termasuk juga dermaga, area penyimpanan, Listrik air dan layanan keamanan, yang berguna membantu proses beroperasinya Pelabuhan Benoa (Dirang, 2021). Adapun sistematika pelayanan penumpang di Pelabuhan Benoa, mencakup beberapa tahapan untuk memastikan kenyamanan dan keamanan para penumpang yang ada di Pelabuhan Benoa, kedatangan penumpang pada saat mereka tiba di Pelabuhan Benoa yang Dimana, penumpang akan menunjukkan tiket atau bukti reservasi kepada petugas dan melaksanakan pengecekan identitas dan tiket penumpang (Hadiana & Hermanto, 2020). Proses ini ialah Boarding pass yang Dimana, Boarding pass penting untuk memastikan bahwa hanya penumpang yang berhak yang dapat naik ke kapal, serta membantu dalam pengaturan dan manajemen penumpang selama proses keberangkatan (Emanuela et al., 2022). Selain Proses Boarding pass juga ada bagian penting yang menjadi salah satu proses penumpang sebelum memasuki kapal yaitu, X-ray di Pelabuhan yang Dimana, menjadi bagian penting dalam system keamanan yang digunakan untuk memeriksa barang bawaan penumpang dan kargo. Proses ini bertujuan untuk mendeteksi barang-barang terlarang atau berbahaya, seperti senjata, bahan peledak, dan narkoba, yang mungkin saja dibawa oleh penumpang atau disembunyikan dalam kargo (Gatra & Buntoro, 2020). Prosedur penggunaan X-ray di Pelabuhan, penumpang diminta untuk menempatkan barang bawaan mereka pada mesin X-ray yang Dimana, barang tersebut akan di pindai menggunakan mesin yang di rancang khusus untuk memeriksa barang. Hasil dari pemindaian kargo tersebut akan di analisis oleh petugas keamanan Pelabuhan Benoa. Jika ada barang mencurigakan yang terdeteksi, petugas keamanan akan melakukan pemeriksaan manual lebih lanjut, barang yang berbahaya atau terlarang tersebut akan di tindak oleh pihak terkait dapat dikenakan Tindakan Hukum (Hardiyanti et al., 2019).



Gambar 1. Proses Boarding pass Penumpang



Gambar 2. Proses X-ray Barang Penumpang

Dengan adanya pelaksanaan prosedur ini dapat membantu dalam efektivitas dalam operasional Pelabuhan Benoa PT. Pelindo Cabang Benoa. Dan juga dengan adanya sebuah rancangan harapannya ialah dapat meningkatkan pelayanan pada penumpang Domestik. Hal yang perlu diperhatikan yang berkaitan dengan pelayanan ialah Peningkatan infrastruktur seperti ruang tunggu yang nyaman dan bersih dan juga meningkatkan aksesibilitas dengan memperbaiki fasilitas untuk penumpang (Dormawaty et al., 2020) . Pelayanan yang dilakukan sangatlah baik yang Dimana, mengutamakan pengamanan dan kenyamanan melalui beberapa prosedur yang di lalui bagi para penumpang untuk menuju kapal melalui boarding pass dan X-ray . Meningkatkan kompetensi teknis kepada petugas dalam operasional juga dapat menjadi faktor yang baik bagi pelayanan guna memperhatikan efisiensi dari pelayanan yang aman (Astuti et al., 2015). Berikut ialah tabel penumpang kapal dengan jenis PelnI pada tahun 2023 dan Tahun 2024.

Tabel1. Rekapitulasi Penumpang 2023

Laporan Rekapitulasi Kapal PelnI 2023		
Bulan	Penumpang Naik	Penumpang Turun
Januari	2.907	5.469
Februari	1.725	3.115
Maret	748	1.941
April		3.375
Mei		5.145
Juni		7.338

Tabel 2. Rekapitulasi Penumpang 2024

Laporan Rekapitulasi Kapal PelnI 2024		
Bulan	Penumpang Naik	Penumpang Turun
Januari	4.264	6.684
Februari	1.249	2.136
Maret	1.900	3.526
April	2.740	2.189
Mei	4.738	7.363
Juni	5.227	6.218

Dalam pembahasan ini melalui tabel 1 dan tabel 2, yang Dimana pada tahun 2024 penumpang domestic dengan menggunakan kapal PelnI meningkat dan lebih unggul di banding tahun 2023 khususnya untuk penumpang naik. Pada bulan April – Juni di tahun 2023 pada tabel 1 kapal PelnI tidak memiliki penumpang yang naik hanya memiliki penumpang turun, sedangkan pada tahun 2024 pada bulan April memiliki 2.470 ribu , Mei 4.738 ribu, Juni 5.227 ribu Orang. Dalam hal ini perlu peningkatan efektivitas da;am pelayanan Pelabuhan dengan Tingkat penumpang yang bertambah. Dan pentingnya memperhatikan pelayanan dan keamanan guna untuk menjaga kenyamanan penumpang domesstik di Pelabuhan Benoa yang di Kelola oleh PT. Pelindo Cabang Benoa.

SIMPULAN

PT. Pelindo Cabang Benoa mengelola pelabuhan Benoa, yang merupakan pelabuhan utama di Bali untuk melayani penumpang domestik. Karena kompleksitas dan pentingnya fungsinya, analisis efektivitas pelayanan penumpang domestik sangat penting untuk memastikan bahwa penumpang puas dan pelabuhan menjadi lebih menarik. Observasi langsung dari proses pelayanan penumpang di Pelabuhan Benoa menunjukkan bahwa proses seperti pemeriksaan tiket masuk dan pemindaian menggunakan mesin X-ray sangat penting untuk memastikan keamanan dan kenyamanan penumpang. Proses-proses ini meningkatkan operasi pelabuhan dan keamanan dengan memverifikasi identitas penumpang dan menemukan barang terlarang. Untuk menjamin kelancaran operasi, sistem pelayanan di Pelabuhan Benoa telah dirancang untuk mencakup pendaftaran kapal, pemeriksaan, dan penyediaan sarana dan prasarana. Namun, analisis data laporan tahunan menunjukkan bahwa jumlah penumpang domestik meningkat pada tahun 2024 dibandingkan tahun 2023. Ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan diperlukan agar jumlah penumpang terus meningkat.

SARAN

untuk peningkatan mencakup peningkatan keterampilan teknis petugas dan perbaikan infrastruktur seperti ruang tunggu dan aksesibilitas. Diharapkan penambahan fasilitas dan peningkatan layanan akan meningkatkan kepuasan penumpang dan memperkuat posisi Pelabuhan Benoa sebagai gateway domestik Bali. Dengan upaya-upaya ini, Pelabuhan Benoa diharapkan dapat terus melayani penumpang domestik dan memperkuat ekonomi lokal dan nasional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penelitian ini mengenai efektivitas pelayanan penumpang domestik di PT. Pelindo Cabang Benoa. Semoga hasil dari pengabdian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman penumpang di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsy, M. F. (2021). KEBIJAKAN MARITIM DALAM MENUNJANG KESELAMATAN DAN KEAMANAN TRANSPORTASI LAUT. In *SENSISTEK* (Vol. 4, Issue 1).
- Astuti, S. I., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2015). Bab II Fakta Dan Permasalahan. Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang, 3, 103–111.
- Ayuningtias, D. A., & Purwaningsih, R. (2018). Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang Dan Fasilitas Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Industrial Engineering Online*, 6.
- Bumi Akpelni Semarang, P., Utami, T., Diah Kusumawati, E., studi KPN, P., Kpn, F., Bumi Akpelni Semarang Jl Pawiyatan Luhur, P. I., & Dhuwur, B. (2021). KESIAPAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM MENUNJANG TRANSPORTASI LAUT DI ERA DIGITAL. In *National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies* (Vol. 3, Issue 1).
- Dirang, M. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA RUANG TUNGGU PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG PERAK DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ. In *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 02, Issue 01).
- Dormawaty, R., Sijabat, P., & Setiawan, M. D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang. *Prosiding Seminar Pelayaran Dan Teknologi Terapan*, 2(1), 47–55. <https://doi.org/10.36101/pcsa.v2i1.125>
- Emanuela, E., Dokter, S., Di, U., Detusoko, P., Ende, K., & Tenggara Timur, N. (2022). *Jurnal Multidisiplin Indonesia*. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(2), 499–513. <https://jmi.rivierapublishing.id/>
- Gatra, A., & Buntoro, K. (2020). Kapabilitas Pengawak Container Scanner Security System Dalam Mendeteksi Barang-Barang Impor Di Pelabuhan Tanjung Priok Capability of Container Scanner Security System Officer in Detecting Imported Goods At Tanjung Priok Port. 17–34.
- Hadiana, M. B., & Hermanto, A. W. (2020). Berbasis Boarding Pass Di Pelabuhan Tanjung. *Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 2(2), 1–8.
- Hardiyanti, S. A., Naris Wari, W., Melati, D., Sandi, N., & Tyas, A. A. (2019). ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PELABUHAN KETAPANG

- BANYUWANGI (ANALYSIS OF SERVICE LEVELS ON PASSENGER SATISFACTION IN KETAPANG BANYUWANGI PORT) (Vol. 4, Issue 2).
- Meita, P., Taruna, R., Logistik, M., Transportasi, P., Bali, D., Stifani, A., Taruna, C., Firmansyah, R. A., Soimun, A., Lecturer, T., & Logistik, M. (n.d.). ANALISIS KELAYAKAN FASILITAS PELABUHAN BENOA SEBAGAI TOURISM (CRUISE) PORT DI BALI. In Prosiding Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi (Vol. 10, Issue 1).
- Prasetya, W., Badan, A., Perhubungan, L., & Medan, J. (n.d.). 555 Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan, Wahyu Prasetya Anggrahini THE MAIN FACTOR OF PORT PASSENGER TERMINAL SERVICES.
- Putri, P., Dewi, A., Gede, C., Yudistira, P., & Widiantara, I. M. (n.d.). Evaluasi Kualitas Pelayanan SWRO PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 Dengan Metode Importance Performance Analysis dan TRIZ (Studi Kasus: Pelabuhan Benoa). <https://repository.pnb.ac.id>
- Soemarmi, A., & Diamantina, A. (2019). Konsep Negara Kepulauan Dalam Upaya Perlindungan Wilayah Pengelolaan Perikanan Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 48(3), 241. <https://doi.org/10.14710/mmh.48.3.2019.241-248>
- Sunaryo, T. (2019). Indonesia Sebagai Negara Kepulauan. *Jurnal Kajian Stratejik Ketahanan Nasional*, 2(2), 100.
- Zurkiyah, S. (n.d.). ANALISIS TINGKAT PELAYANAN DERMAGA PELABUHAN PENUMPANG TELUK NIBUNG ASAHAN, TANJUNG BALAI SUMATERA UTARA.