



JURNAL MATEMAR

<http://e-jurnal.amanjaya.ac.id/index.php/matemar>
<https://doi.org/10.59225/4pa55y50>

p-ISSN: 2745-6048, e-ISSN: 2745-4444

EVALUASI KETERLAMBATAN EMBARKASI DAN DEBARKASI KAPAL MILIK PT. DHARMA LAUTAN UTAMA DI DERMAGA JAMRUD UTARA

Alif Rendra Maulana Illiyyun^{1*}, Sudirman², Ainun³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Vokasi Pelayaran
Universitas Hang Tuah

*e-mail koresponden: alifrendramaulana87@gmail.com

Abstrak

Evaluasi keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal sangat berperan penting dalam upaya peningkatan kualitas suatu perusahaan pelayaran terutama di PT. Dharma Lautan Utama itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi dari keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal di Dermaga Jamrud Utara dan aspek – aspek apa saja yang mempengaruhi adanya keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal sehingga akan mempengaruhi efisiensi kegiatan operasional. Metode yang digunakan yaitu kualitatif, sehingga nantinya data - data akan menyediakan sumber jawaban dari permasalahan tersebut. Area dalam mencari data untuk penelitian ini yaitu pada PT. Dharma Lautan Utama dan temuan dari penelitian ini berharap sebagai upaya pencegahan, peningkatan dan bahan evaluasi keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal di Dermaga Jamrud Utara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

Kata kunci: Embarkasi dan Debarkasi, Evaluasi, Keterlambatan

Abstract

Evaluation of ship embarkation and disembarkation delays plays a very important role in efforts to improve the quality of a shipping company, especially at PT. Dharma Lautan Utama itself, this study aims to determine the evaluation of ship embarkation and disembarkation delays at the North Jamrud Pier and what aspects influence the delay in embarkation and disembarkation of ships so that it will affect the efficiency of operational activities. The method used is qualitative, so that later the data will provide a source of answers to these problems. The area for finding data for this study is at PT. Dharma Lautan Utama and the findings of this study are expected to be an effort to prevent, improve and evaluate ship embarkation and disembarkation delays at the North Jamrud Pier, Tanjung Perak Port, Surabaya.

Keywords: Embarkation and Debarkation, Evaluation, Delays

PENDAHULUAN

Pelabuhan Tanjung Perak terletak di Surabaya, Jawa Timur. Pelabuhan Tanjung Perak berada di wilayah administratif Kelurahan Perak Utara, Kecamatan Pabean Cantian, Kota Surabaya. Selain itu, pelabuhan ini memiliki terminal untuk peti kemas. Pusat perdagangan di Gerbang Kertosusila dan Indonesia Timur adalah Tanjung Perak. Selain itu, ini adalah pelabuhan terbesar dan tersibuk kedua di Indonesia, hanya di belakang Pelabuhan Tanjung Priok. Pelabuhan Tanjung Perak adalah rumah bagi Pelindo Regional III, Pelindo Terminal Petikemas, dan Departemen Terminal Multi Pelindo Jamrud Nilam Mirah.

Dermaga Jamrud Utara terbagi menjadi 3 bagian yang dipisahkan antara Kade meter 0-400 Terminal Penumpang dan Pesiar, sedangkan Kade meter 400-800 Terminal General Cargo Internasional dan Kade meter 800-1200 Terminal Curah Kering Internasional. Untuk fokus utama dalam masalah ini pada kade meter 0- 400 yang biasa digunakan untuk kapal penumpang dan pesiar. Sedangkan jumlah kapal pelayaran penumpang yang sandar di dermaga Jamrud Utara milik PT. Dharma Lautan utama sebanyak 8 kapal, PELNI 5 kapal, Dhamai Lautan Nusantara (DLN) 3 kapal, Berlian Lautan Sejahtera (BLS) 3 kapal maka dari itu pemanfaatan dermaga dan jam pelayaran harus bisa di optimalkan semaksimal mungkin.

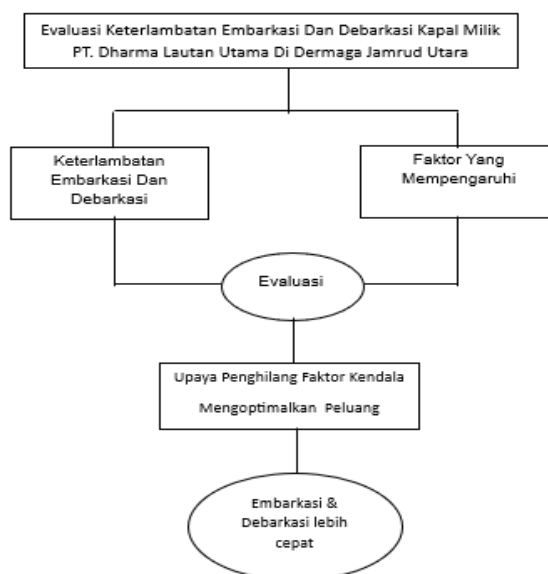
Di dalam proses embarkasi dan debarkasi penumpang maupun kendaraan kurang efisien karena kapal milik PT. Dharma Lautan Utama terkendala jarak atau tempat sandar kapal yang jauh dengan terminal GSN (Gapura Surya Nusantara) sehingga para penumpang banyak yang berjalan kaki ke gedung GSN. Kendala tersebut di perparah bila mana kondisi cuaca pelabuhan buruk sehingga penumpang banyak yang meneduh di dalam kapal dan membuat kendaraan sulit untuk keluar dari kapal secara optimal.

Keterlambatan kapal juga mempengaruhi adanya proses embarkasi dan debarkasi secara optimal masalah tersebut sering terjadi karena adanya kendala baik berupa cuaca seperti badai, pasang surut air laut, serta ada kendala pada kapal seperti kerusakan mesin dan fasilitas penunjang kapal, dan juga embarkasi dan debarkasi kapal seperti trouble kendaraan pada saat naik kapal maupun turun, kelebihan muatan kendaraan.

Kurangnya efisiensi terhadap proses embarkasi dan debarkasi juga karena pelabuhan yang diberikan oleh pihak Pelindo dari batas 0-540 kade, sedangkan untuk kapal penumpang yang sandar milik PT. Dharma Lautan Utama yang sandar di dermaga Jamrud Utara sebanyak 8 kapal setiap minggunya dan kapal milik perusahaan pelayaran lainnya juga mempunyai kapal masing-masing yang sandar setiap minggunya maka dari itu penyebab penumpukan kapal juga akan mempengaruhi proses embarkasi dan debarkasi.

Maka dari itu evaluasi keterlambatan embarkasi dan debarkasi sangat penting karena dengan adanya evaluasi kinerja suatu perusahaan akan berusaha melakukan atau mengupayakan dengan maksimal dan cepat sehingga dapat untuk meminimalisir kendala dari keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal baik dari manusia atau pegawai perusahaan maupun faktor alam. Evaluasi di suatu perusahaan sangat penting karena dengan begitu perusahaan dapat mengukur kinerja pegawai dan mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, juga mencegah miskomunikasi sesama pegawai

perusahaan itu sendiri. Yaitu dengan adanya evaluasi dari keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal maka para penumpang atau pengguna kapal PT. Dharma Lautan Utama dapat merasakan kenyamanan dan keamanan pada saat menaiki kapal tersebut.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang dikenal sebagai penelitian deskriptif, yang berarti peneliti menulis tulisan yang menggambarkan kondisi objek penelitian seperti yang terjadi secara langsung selama penelitian

Di dalam analisis data penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif dan akan membantu mencari dari berbagai permasalahan yang akan dibahas dan juga akan mencari berbagai fakta-fakta yang ditemukan di PT. Dharma Lautan Utama dan juga pada Dermaga Jamrud Utara Surabaya. Di dalam penelitian akan menggunakan sumber dari bacaan buku, artikel dan penulis akan menggunakan survey lapangan di Dermaga Jamrud Utara serta akan melakukan wawancara terhadap pihak terkait agar memperkuat didalam penelitian.

Sumber Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang berasal langsung dari pengalaman, observasi, wawancara dan penelitian yang dilakukan oleh orang atau kelompok tertentu untuk tujuan tertentu. Dalam penelitian objek pengumpulan baik observasi, wawancara, penelitian di lakukan pada perusahaan PT. Dharma Lautan Utama, Pelabuhan penumpang Tanjung Perak Surabaya. Data Sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, termasuk dokumen resmi, situs web, dan buku. Selain itu, data sekunder juga dapat berasal dari catatan peristiwa di lokasi penelitian, serta informasi berupa tulisan maupun berita di

media online, dokumentasi, dan buku, jurnal ilmiah, dan data internet yang relevan yang membantu penelitian.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi berfokus kepada objek kejadian di lapangan yaitu pada dermaga Jamrud Utara pada kapal milik PT. Dharma Lautan Utama. Wawancara melibatkan beberapa orang dari PT. Dharma Lautan Utama beserta beberapa pihak lainnya seperti perusahaan pelayaran lainnya dan pihak Pelindo yang mengurus keberangkatan dan kedatangan kapal penumpang di Dermaga Jamrud Utara. Sedangkan dokumentasi dilakukan pada saat ada kejadian di Dermaga Jamrud Utara dan foto – foto penting lainnya agar memperkuat sebuah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Tabel 1. Data Keterlambatan Embarkasi dan Debarkasi Kapal

Faktor Keterlambatan	Frekuensi Kejadian	Persentase
Administrasi	30%	13.64%
Teknis Kapal	20%	9.09%
Cuaca	40%	18.18%
Kepadatan dermaga	60%	27.27%
Penumpang	20%	9.09%
Muatan Kendaraan	50%	22.73%

Uraian data pada tabel di atas :

Kepadatan dermaga. Frekuensi kejadian : 60, persentase: 27.27%. Faktor ini merupakan penyebab utama keterlambatan, menunjukkan bahwa kapasitas dermaga kurang mencukupi untuk menangani volume lalu lintas kapal dan tempat sandar di dermaga saat ini.

Muatan kendaraan. Frekuensi kejadian : 50, persentase: 22.73%. Faktor ini mengindikasikan bahwa proses bongkar muat kendaraan memerlukan waktu yang signifikan dan perlu dioptimalkan.

Cuaca. Frekuensi kejadian: 40. Persentase: 18.18%. Faktor alam ini memiliki dampak cukup besar dan perlu melakukan strategi terutama pada saat Pasang Surut Air Laut.

Administrasi. Frekuensi kejadian : 30. Persentase: 13.64%. Menunjukkan adanya perbaikan dalam proses administrasi terutama masalah pada saat input di Inaportnet maupun clearan berkas maupun dokumen penunjang SPB (Surat

Persetujuan Berlayar).

Teknis Kapal. Frekuensi kejadian: 20. Persentase: 9.09%. Masalah teknis kapal memiliki frekuensi yang lebih rendah namun tetap perlu diperhatikan terutama dalam masalah kapal seperti mesin dan juga seling rampdoor kapal.

Penumpang. Frekuensi kejadian: 20. Persentase: 9.09%. Faktor ini memiliki persentase yang sama dengan teknis kapal, menunjukkan bahwa manajemen penumpang juga berkontribusi terhadap keterlambatan terutama Sumber Daya Manusia yang perlu diedukasi lebih baik.

Beberapa faktor keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal:

- a. Masalah teknis kapal: Ini sering menjadi penyebab utama keterlambatan. Misalnya, jika mesin kapal mengalami kerusakan mendadak, perbaikan harus dilakukan sebelum kapal dapat berlayar. Ini bisa memakan waktu dari beberapa jam hingga beberapa hari, tergantung pada tingkat kerusakannya.
- b. Kondisi cuaca: Cuaca buruk seperti badai atau gelombang tinggi dapat membuat pelayaran berbahaya. Kapten kapal memiliki tanggung jawab utama untuk keselamatan penumpang dan kru, sehingga mereka mungkin menunda keberangkatan hingga kondisi cuaca membaik. Juga masalah seperti pasang surut air laut yang tidak menentu mengakibatkan proses embarkasi dan debarkasi kapal akan terganggu atau tertunda.
- c. Kepadatan Dermaga: Kepadatan dermaga juga termasuk dalam masalah keterlambatan embarkasi dan debarkasi karena dengan banyaknya kapal penumpang yang akan sandar perlu memakan waktu yang lama sehingga kapal perlu Antri terlebih dahulu dan proses embarkasi dan debarkasi di dermaga dengan padatnya dermaga juga akan mengalami kesulitan karena akses pintu masuk dan keluar kendaraan menjadi tertutup.
- d. Masalah administrasi: Di dalam menerbitkan dokumen atau persetujuan berlayar kapal sekarang menggunakan Inaportnet kendala sering terjadi seperti salah input data atau ada perbaikan sistem Inaportnet yang cukup lama ini merupakan kendala sering dijumpai. Sehingga Kapal memerlukan berbagai dokumen dan izin untuk berlayar. Jika ada masalah dengan dokumen-dokumen ini, seperti visa yang belum diproses atau izin berlayar yang belum diterbitkan, kapal tidak diizinkan untuk berangkat hingga semua dokumen lengkap.
- e. Penumpang: sering sekali keterlambatan diakibatkan karena Sumber Daya Manusia kita yang kurang paham atau para penumpang ingin masuk kapal lebih cepat sehingga para penumpang tersebut tidak ada yang mengalah satu sama lain atau saling mendahului maka pada saat proses embarkasi kapal menjadi kurang teratur.
- f. Muatan Kendaraan: Sering kali dijumpai bahwa muatan truk meluber dan ditaruh di atap kendaraan, dan menyebabkan pada saat masuk ke dalam kapal truk maupun kendaraan yang odol mengalami kesulitan bisa sampai

terjadi kecelakaan. Sehingga proses embarkasi dan debarkasi kapal akan mengalami keterlambatan karena hal tersebut.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Bapak Eka selaku staf dinas luar PT. Dharma Lautan Utama mengenai prosedur embarkasi dan debarkasi kapal.

“Prosedur embarkasi sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang sudah berlaku di PT. Dharma Lautan Utama. dimulai dengan penumpang melakukan check-in di loket, dilanjutkan dengan pemeriksaan tiket dan identitas, serta pemeriksaan keamanan barang bawaan. Setelah itu, penumpang menunggu di ruang tunggu sebelum akhirnya naik ke kapal sesuai jadwal. Sementara itu, proses debarkasi melibatkan kapal merapat ke dermaga, penumpang turun secara teratur, pemeriksaan identitas, pengambilan bagasi, dan akhirnya keluar dari area pelabuhan. Prosedur di atas Mengenai pelayanan Embarkasi dan debarkasi penumpang maupun kendaraan sudah sesuai dan sudah diterapkan oleh PT. Dharama Lautan Utama yang mengacu pada peraturan PM Perhubungan No. 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut tetapi kenyataan di lapangan masih banyak kendala mengenai yang ditemui penghambat kegiatan tersebut. Terkait banyaknya kapal di Dermaga Jamrud Utara mengalami tingkat kepadatan yang tinggi dengan banyaknya kapal yang bersandar. Situasi ini menyebabkan beberapa tantangan, termasuk kemungkinan antrian kapal yang menunggu giliran untuk bersandar, keterbatasan fasilitas bongkar muat, dan potensi kemacetan di area dermaga tentu Kondisi ini berkontribusi pada keterlambatan dalam proses embarkasi dan debarkasi.”

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan bapak Pupung selaku staf operasional/ staf lapangan PT. Dharma Lautan Utama perbaikan untuk mengatasi masalah keterlambatan ada beberapa upaya yang dapat dilakukan.

“Dengan cara mengoptimalkan manajemen pelabuhan melalui perbaikan sistem penjadwalan kapal dan informasi real-time dapat membantu mengatur lalu lintas kapal dengan lebih efisien dan Peningkatan infrastruktur, seperti penambahan fasilitas bongkar muat, diberikan fasilitas penumpang seperti antar jemput penumpang dari kapal ke Terminal Gapura Surya Nusantara dan perluasan area dermaga serta meningkatkan kapasitas pelabuhan. Perbaikan sistem check-in juga dapat mengatasi keterlambatan dengan cara menerapkan check-in online dan penggunaan boarding pass elektronik dapat mempercepat proses embarkasi. Untuk mengatasi keterlambatan juga bisa dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan staf untuk meningkatkan efisiensi dan manajemen kerumunan juga dapat berkontribusi pada perbaikan layanan seperti pengarahan kendaraan pada saat mau masuk ke kapal maupun keluar dari kapal secara efektif agar dapat berjalan dengan lancar.”

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Bapak Roy selaku staf PT. Pelindo ada beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal.

“Dapat dikategorikan menjadi faktor internal, eksternal, operasional,

administratif, dan kapasitas. Faktor internal meliputi persiapan kapal yang terlambat, kekurangan personel atau peralatan, dan masalah teknis pada kapal. Faktor eksternal mencakup cuaca buruk, kepadatan lalu lintas di pelabuhan, dan keterbatasan infrastruktur dermaga. Faktor operasional termasuk keterlambatan penumpang saat check-in, proses pemeriksaan keamanan yang lama, dan penanganan bagasi yang tidak efisien. Faktor administratif melibatkan keterlambatan dalam pengurusan dokumen dan masalah koordinasi antar pihak terkait seperti Otoritas pelabuhan, Syahbandar Dll. Terakhir, faktor kapasitas berkaitan dengan kelebihan kapasitas penumpang dan keterbatasan ruang sandar kapal di dermaga. Dengan memahami prosedur yang ada, kondisi dermaga saat ini, dan upaya perbaikan yang dapat dilakukan, serta faktor-faktor penyebab keterlambatan PT. Dharma Lautan Utama dan pihak pengelola Dermaga Jamrud Utara dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mengurangi keterlambatan dan meningkatkan kualitas layanan bagi penumpang. Implementasi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, serta memperkuat posisi kompetitif PT. Dharma Lautan Utama di industri pelayaran.”

B. Pembahasan

1. Rata-Rata Keterlambatan.

Embarkasi memiliki rata-rata keterlambatan yang lebih tinggi (2-3 jam) dibandingkan debarkasi (1 jam). Ini menunjukkan bahwa proses embarkasi menghadapi lebih banyak tantangan. Faktor-faktor seperti pengecekan tiket, pengaturan kendaraan di dalam kapal, ada trouble kendaraan pada saat masuk kapal, boarding penumpang dan faktor alam.

2. Persentase Kapal Terlambat.

Persentase Kapal Terlambat: 50% kapal mengalami keterlambatan embarkasi, sementara 35% mengalami keterlambatan debarkasi. Ini konsisten dengan data sebelumnya, menunjukkan bahwa embarkasi lebih sering mengalami masalah. Pada hasil lapangan banyak ditemui kapal milik PT. Dharma Lautan Utama mengalami keterlambatan embarkasi karena padatnya kapal yang ada di dermaga serta masalah pada saat muat kendaraan.

3. Keterlambatan Berdasarkan Waktu.

Siang hari (12.00-18.00) mengalami keterlambatan terbanyak (55%). Ini mungkin disebabkan oleh puncak aktivitas pelabuhan, kepadatan lalu lintas, atau faktor lain seperti pergantian shift kru.

4. Keterlambatan Berdasarkan Hari.

Keterlambatan Berdasarkan Hari: Hari kerja menyumbang 40% kejadian keterlambatan. Ini mungkin mencerminkan volume penumpang yang lebih tinggi atau aktivitas bisnis yang lebih intens pada hari kerja. Namun, 60% keterlambatan pada akhir pekan juga signifikan dan mungkin terkait dengan lonjakan penumpang rekreasi.

5. Kapal Yang Sering Mengalami Keterlambatan.

Penulis dapat menganalisis situasi keterlambatan kapal sebagai berikut:

- a. KM. Dharma Rucitra VIII dengan (GT 19. 010) yang melayani rute Surabaya- Lembar- Ende tercatat sebagai kapal dengan frekuensi keterlambatan tertinggi, yaitu 60% dengan rata-rata keterlambatan 60 menit. Ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari perjalanannya mengalami keterlambatan yang cukup signifikan kendala yang sering terjadi karena antrean penumpang yang tidak segera masuk ke kapal dan waktu cek in ke dalam kapal.
- b. KM. Dharma Kencana VII dengan (GT 27. 975) yang beroperasi di rute Surabaya - Makassar mengalami keterlambatan sebesar 40% dengan rata-rata 55 menit. Meskipun frekuensinya lebih rendah dari KM. Dharma Rucitra VII, durasi keterlambatannya masih cukup tinggi permasalahan yang sering terjadi karena besarnya kapal yang membuat tempat sandar kapal perlu tempat sandar sendiri yang sesuai dengan gt dan juga panjang kapalnya.
- c. KM. Dharma Rucitra VII dengan (GT 15.854) yang melayani rute Surabaya - Lembar tercatat mengalami keterlambatan sebesar 37% dengan rata-rata 50 menit. Meskipun memiliki rute yang sama dengan KM. Dharma Rucitra VIII tetapi kapal ini memiliki frekuensi keterlambatan rendah yang mempengaruhi adanya keterlambatan seperti rampdoor kapal dan deck kapal yang tinggi sehingga kendaraan yang akan naik ke dalam kapal memiliki risiko yang tinggi.
- d. KM. Dharma Ferry VII dengan (GT 27. 621) yang melayani rute Surabaya - Balikpapan, memiliki frekuensi keterlambatan 35% namun dengan rata-rata keterlambatan yaitu 48 menit. Kapal ini sering mengalami kendala dan permasalahan sama dengan KM. Dharma Kencana VII yaitu masalah tempat sandar tetapi kapal ini bisa melakukan embarkasi dan debarkasi kapal yang cepat karena muatan kendaraan yang tidak begitu overload, dan pemilihan tempat pelayanan kapal juga mempengaruhi mengenai kepuasan pelanggan.
- e. KM Dharma Ferry V dengan (GT 26.400) yang melayani rute Surabaya – Balikpapan, memiliki Frekuensi keterlambatan 32% dengan rata-rata keterlambatan yaitu 42 menit. Meskipun Kapal ini memiliki trayek yang sama dengan KM. Dharma Ferry V permasalahan yang sering terjadi karena besarnya kapal dan banyaknya muatan yang overload karena kapal ini memiliki rampdoor yang lebih mudah untuk pemuatan truk sehingga banyak kendaraan dengan kapasitas overload bisa masuk ke dalam cardeck kapal.
- f. KM. Dharma Kartika II dengan (GT 20. 876) frekuensi keterlambatan terendah sebesar 28% dengan rata-rata keterlambatan 40 menit, yang merupakan durasi terpendek di antara semua kapal yang tercantum. Ini menunjukkan bahwa meskipun keterlambatannya tidak sesering kapal

lain, namun ketika terjadi, durasinya cenderung lebih lama.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa keterlambatan masih menjadi masalah signifikan dalam operasional kapal-kapal ini, dengan frekuensi keterlambatan berkisar antara 28% hingga 60% dan durasi rata-rata keterlambatan antara 40 hingga 60 menit. Rute-rute tertentu, seperti Surabaya – Lembar – Ende dan Surabaya – Makassar, tampaknya lebih rentan terhadap keterlambatan dibandingkan rute lainnya.

6. Kapal Yang Tidak Mengalami Keterlambatan.

KM. Kirana III dengan (GT 2635) Tidak Pernah mengalami keterlambatan meskipun kapal ini bersandar di Dermaga Jamrud Utara karena kapal ini memiliki GT kapal yang lebih kecil dan bisa sandar di sepanjang Dermaga Jamrud Utara meskipun harus dengan syarat pasang surut air laut aman untuk melakukan proses embarkasi dan debarkasi kapal. Kapal ini biasanya bersandar di bagian tengah maupun timur dari Dermaga Jamrud Utara yang memiliki kedalaman yang tidak begitu dalam dan tempat tersebut biasa di isi oleh kapal milik PT. PELNI sehingga kapal KM. Kirana III harus bisa melakukan kegiatan embarkasi dan debarkasi secara optimal dan dari segi muatan kapal yang menaiki KM. Kirana III sudah sering dan hafal tempat untuk manuver di dalam cardeck sehingga pada saat pemuatan tidak ada kendala yang cukup signifikan.

7. Kebijakan/ Prosedur umum PT. Dharma Lautan Utama.

PT. Dharma Lautan Utama menyediakan sistem umpan balik penumpang dan berkomitmen pada transparansi informasi seperti memberikan pesan melalui sistem informasi di kantor, memberikan pesan kepada pelanggan melalui SMS maupun Whatsapp Dalam upaya penanganan keterlambatan, PT Dharma Lautan Utama telah mengambil langkah-langkah internal seperti menerapkan sistem manajemen waktu baru, meningkatkan frekuensi pemeliharaan kapal, dan menyelenggarakan program pelatihan efisiensi untuk kru dan staf darat. Selain itu, mereka juga berkoordinasi dengan pihak pengelola dermaga untuk menerapkan sistem reservasi dermaga online dan meningkatkan koordinasi guna mempercepat proses. Semua upaya ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan ketepatan waktu layanan mereka dan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi para penumpang.

8. Faktor Keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal

a. Masalah Teknis Kapal

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah teknis pada kapal yaitu dengan cara Melakukan perawatan dan pemeriksaan berkala pada semua sistem kapal, termasuk mesin, sistem navigasi, dan peralatan keselamatan serta Memberikan pelatihan berkala kepada awak kapal tentang pengoperasian dan pemeliharaan peralatan, serta penanganan situasi darurat. dan membuat sistem manajemen pemeliharaan berbasis komputer untuk melacak jadwal perawatan dan mengidentifikasi potensi masalah sebelum terjadi.

b. Kondisi Cuaca

Upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasi kondisi cuaca yaitu dengan

bekerja sama dengan badan meteorologi untuk mendapatkan perkiraan cuaca yang lebih tepat dan untuk memperkirakan perubahan pasang surut air laut di pelabuhan menyediakan informasi mengenai pasang surut air laut secara akurat seperti Pasut (Pasang Surut Air Laut) lebih detail atau akurat agar menghindari keterlambatan Proses embarkasi maupun debarkasi. Serta memberikan informasi dan pemberitahuan kepada penumpang mengenai cuaca dan keberangkatan kapal dengan sistem papan maupun pengeras suara di pelabuhan maupun di kapal.

c. Kepadatan Dermaga

Upaya yang dapat dilakukan dengan cara penambahan panjang dermaga yang semula 0-400 kade bisa dengan diberikannya penambahan kade sesuai dengan banyaknya kapal penumpang yang akan sandar seperti 0-500 agar dalam proses embarkasi dan debarkasi kapal lebih optimal. Serta bisa dengan Menerapkan teknologi seperti CCTV pelabuhan untuk pemantauan kepadatan secara real-time agar mudah dalam proses mengatasi kendaraan yang menumpuk di dermaga.

d. Masalah Administrasi

Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan pelatihan setiap 3 bulan sekali kepada staf dinas luar agar dengan semakin berkembangnya aplikasi Inaportnet pengguna tidak mengalami kesulitan maupun dapat di atas secara segera bila ada kesalahan dalam input data. Dan untuk pihak terkait seperti pihak Otoritas Pelabuhan, Syahbandar maupun pihak Pelindo juga membuat pelatihan terkait penggunaan Inaportnet karena semua proses atau persetujuan menggunakan secara Online.

e. Penumpang

Upaya yang dapat dilakukan dengan cara mengedukasi para penumpang seperti memberikan brosur maupun lewat internet terkait tata cara check in maupun check out dari kapal agar menghindari penumpukan penumpang serta membuat proses embarkasi dan debarkasi kapal lebih tertata dengan baik. Memberikan layanan bagi para penumpang seperti sistem pengantaran barang bawaan ke dalam kapal maupun pada saat turun dari kapal agar para penumpang bisa segera melakukan proses check in/ check out dari kapal, serta memberikan pengumuman audio dan visual yang efektif.

f. Muatan Kendaraan

Ada beberapa peraturan mengenai Kendaraan yang layak masuk ke dermaga maupun ke dalam kapal penumpang seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 115 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan di Atas Kapal, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran Mengatur tentang keselamatan dan keamanan pelayaran termasuk pengangkutan kendaraan di kapal, serta Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.725/AJ.302/DRJD/2004 tentang Pengangkutan

Alat Berat di Jalan Mengatur tentang batas maksimum dimensi dan berat kendaraan yang diizinkan di jalan raya, yang juga relevan untuk kendaraan yang akan memasuki dermaga.

Dari peraturan yang sudah ada Petugas dermaga dan kapal harus melakukan pemeriksaan berat kendaraan sebelum masuk ke area dermaga atau kapal, dan Pembatasan tonase maksimum untuk kendaraan yang akan masuk ke kapal sesuai dengan kapasitas kapal. Serta Sosialisasi dan penegakan aturan secara ketat kepada sopir truk dan perusahaan angkutan pelayaran.

KESIMPULAN

1. Evaluasi keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal milik PT. Dharma Lautan Utama di Dermaga Jamrud Utara mengungkapkan adanya perbedaan signifikan antara kedua proses tersebut. Embarkasi muncul sebagai titik kritis operasional, dengan rata-rata keterlambatan mencapai 2-3 jam dan mempengaruhi 50% dari total perjalanan. Sebaliknya, proses debarkasi relatif lebih lancar, dengan rata-rata keterlambatan 1 jam dan hanya mempengaruhi 35% perjalanan. Analisis data menunjukkan bahwa periode siang hari (12.00-18.00) dan akhir pekan menjadi waktu paling rentan terhadap keterlambatan. Faktor-faktor penyebab meliputi padatnnya dermaga, kesulitan dalam pemuatan kendaraan, proses pengecekan tiket yang panjang, Pemuatan kendaraan dan boarding penumpang. Beberapa rute dan kapal tertentu, seperti KM. Dharma Rucitra VIII pada rute Surabaya-Lembar-Ende menunjukkan frekuensi keterlambatan yang lebih tinggi.
2. Evaluasi keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal PT. Dharma Lautan Utama di Dermaga Jamrud Utara mengungkapkan faktor-faktor penyebab yang saling terkait seperti, Keterlambatan administasi seperti pengurusan dokumen dan koordinasi antar instansi, berpadu dengan tantangan teknis seperti masalah ramdor kapal dan kerusakan mesin. Faktor lingkungan, terutama pasang surut air laut dan cuaca buruk juga berperan signifikan.
3. Kepadatan dermaga dan perilaku penumpang, ditambah dengan kesulitan dalam penanganan muatan kendaraan, semakin memperumit situasi. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan efisiensi operasional membutuhkan pendekatan menyeluruh. Optimalisasi proses administratif, peningkatan infrastruktur teknis, manajemen dermaga yang lebih baik, serta edukasi penumpang dan pengemudi kendaraan menjadi kunci untuk mengurangi keterlambatan. Dengan mengatasi setiap aspek ini secara sistematis, PT. Dharma Lautan Utama dapat meningkatkan ketepatan waktu layanan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional di Dermaga Jamrud Utara.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada tim jurnal Aman Jaya, telah menerbitkan artikel kami..

DAFTAR PUSTAKA

- Arung, A. (2023). *Analisis Efektivitas Quality Control Terhadap Operasional Kapal Di Pt.* Diperoleh Pada 2023, Diakses Di <Http://Repository.Stipjakarta.Ac.Id/Bitstream/Handle/>. Jumat 26 April 2024 Pukul 16.00
- Hidayat, S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 87-107. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v6i1.4562>
- Luhur, P. & Benny, A. S. (2011). Pengoptimalisasian Kegiatan Bongkar Muat Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja Terminal Jamrud Utara Pt Pelindo Iii Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Pelayaran Dan Kepelabuhan*.
- Nengah, W. D. S. (2020). *Pengertian Metode Kualitatif Menurut Sugiyono.* Diperoleh Pada 2020. Diakses Di <https://Digilib.Sttkd.Ac.Id/1807/>. Rabu 12 Juni 2024 Pukul 14. 00
- Sekar, P. (2020). *Pengertian Transportasi Kelautan Menurut Para Ahli.* Diperoleh Pada 2020. Diakses Di <https://Www.Detik.Com/Edu/Detikpedia/>. Selasa 28 Mei 2024 Pukul 15. 00
- Tata, R. (2020). *Optimalisasi Proses Embarkasi Dan Debarkasi Penumpang Guna Memberangkatkan Kapal Km. Gunung Dempo Tepat Waktu.* Diperoleh Pada 2020. Diakses Di <https://Repository.Pip-Semarang.Ac.Id/2461/>. Kamis 11 Juli 2024 Pukul 13. 00
- Tiffany, R. (2022). *Pengertian, Fungsi Dan Tanggung Jawab Branch Manager.* Diperoleh Pada 2022. Diakses Di <https://Dailysocial.Id/Post/Apa-Itu-Branch-Manager-Pengertian-Fungsi-Dan-Tanggungjawabnya>. Rabu 26 Juni 2024 Pukul 20. 00
- Dephub. (2008). *Uu Tentang Pelayaran.* Diperoleh Pada 2008. Diakses Di <https://Mahpel.Dephub.Go.Id/Web/Doc/D4145dde-Fc3c-4f86-993e-A3cdedf29211>. 11 Februari 2008 Pukul 10.00
- Detik. (2022). *Definisi Data Sekunder Menurut Para Ahli.* Diperoleh Pada 2022, Diakses Di <https://Www.Detik.Com/Edu/Detikpedia/>. Sabtu 11 Mei 2024 Pukul 11. 00
- Dlu. (2019). *Profil Dharma Lautan Utama.* Diperoleh Pada 2019. Diakses Di <https://Dlu.Co.Id/>. Senin 3 Juni 2024 Pukul 12. 00
- Kemenhub. (2021). *Transportasi Kelautan.* Diperoleh Pada 2021, Diakses Pada <https://Jdih.Kemenhub.Go.Id/Peraturan/>. Kamis 11 April 2024 Pukul 18.00
- Peraturan Perundang-Undangan. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.* Diakses Pada <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/103415/Permenhub-No-37-Tahun-2015>. 17 Juli 2024 Pukul 20. 00
- Permenhub. (2004). *Penyelenggaraan Bahan Berbahaya Dan Beracun Di Jalan.* Diperoleh Pada 2004. Diakses Di <https://Sitkb3.Menlhk.Go.Id/Infomerkuri/Wp-Content/Uploads/2018/10/11.-Keputusan-Dirjen-Perhubungan-Darat-Tentang->

Illiyyun M.R.A, Sudirman & Ainun. Evaluasi Keterlambatan Embarkasi dan Debarkasi Kapal Milik PT. Dharma Lautan Utama di Dermaga Jamrud Utara.

- Pengangkutan-B3.Pdf. [11 30 April 2004 Pukul 14.00](#)
- Permenhub. (2016). *Peraturan Menteri Perhubungan*. Diperoleh Pada 2016. Diakses Di <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/103312/Permenhub-No-115-Tahun-2016.22> [September 2016 Pukul 14.00](#)
- Repostory. (2023). *Bongkar Muat*. Diperoleh Pada 2023. Diakses Di <http://Repository.Stei.Ac.Id/9413/3/Bab%202.Pdf>. [Selasa 9 Juli 2024 Pukul 19.00](#)
- Wikipedia. (2020). *Dharma Lautan Utama*. Diperoleh Pada 2020. Diakses Di https://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Dharma_Lautan_Utama. [Selasa 9 April 2024 Pukul 18.00](#)