

# PENGARUH DEPARTURE CONTROL SYSTEM (DCS) TERHADAP TIKET PENUMPANG PADA KAPAL KM. BUKIT SIGUNTANG DI PT PELNI CABANG NUNUKAN

<sup>1)</sup>Rahmat <sup>2)</sup>Puji Astuti Amalia <sup>3)</sup> Mika Patayang <sup>4)</sup>Arifuddin  
<sup>1) 2) 3) 4)</sup>Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda  
 \*E-mail: mmatbms@yahoo.com

## ABSTRAK

Pada bagian system NPTS (*New Pelni Ticketing System*) terdapat *Departure control system (DCS)* yaitu adalah sistem melengkapi keseluruhan fungsi proses berjalan di pelabuhan. Fungsi utama dari *Departure control system (DCS)* adalah untuk proses *Check-in* tiket penumpang yang akan naik ke kapal pada hari itu. Dimana pada system ini dapat mengurangi/mencegah kecurangan yang seringkali terjadi terhadap calon penumpang, yang dimana dapat merungikan bagi calon penumpang itu sendiri. Dimana pada proses *Departure control system (DCS)* tersebut *check-in* tiket yang di lakukan di counter *check-in Departure control system (DCS)* yaitu dengan cara sistem *barcoding*, dengan adanya *Departure Control System (DCS)* ini memberikan pengaruh yang dapat membantu bagi calon penumpang yang ingin naik kapal khususnya, adapun pengaruhnya seperti Dapat membantu calon penumpang untuk membeli tiket tanpa melalui prantara/pengurus (orang), Untuk menghindari kecurangan dari tiket yang tidak laik, Bayaran untuk tempat tidur/seat di kapal.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Seiring berkembangnya zaman, perkembangan teknologi pun semakin pesat, berbicara tentang teknologi dan informasi, *computer* merupakan salah satu bentuk teknologi yang perkembangannya dalam hitungan hari saja dan merupakan suatu media elektronik yang memegang peran yang penting dalam perkembangan teknologi saat ini, serta terus menerus mendominasi berbagai proses kerja agar dapat lebih mudah efektif dan efisien.

PT PELNI Cabang Nunukan yang bergerak dibidang perjalanan yang mengatur serta menyelenggarakan barang dan jasa angkutan laut serta mengatur jalannya arus wisatawan yang ingin masuk ke daerah objek wisata yang lain. Transfortasi ini menjadi alternative bagi para pengguna jasa angkutan laut, disamping pentingnya

banyak dan harganya pun terjangkau bagi kalangan ekonomi rendah.

Salah satu bagian yang dibentuk adalah bagian atau unit informasi. Bagian tersebut berfungsi memberikan informasi terhadap kapal yang berlabuh maupun berangkat atau penjualan tiket kapal sesuai dengan tujuan masing-masing. Bagi penumpang yang ingin membutuhkan informasi mengenai kapal dan tiket kapal adalah penumpang yang mengurus keperluan pribadi atau keperluan lainnya. Selama ini menjadi penghambat terhadap informasi kapal adalah adanya gangguan jaringan pada system penjualan tiket, perubahan jadwal kapal keberangkatan kapal yang tidak tetap dan kelalaian karyawan pada informasi dan pencetakan tiket kapal. Serta kadangkala ada saja oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang sering merugikan para calon penumpang yang ingin menggunakan jasa transportasi laut

tersebut. Dimana para oknum-oknum tersebut melakukan penipuan dalam bentuk memonopoli harga tiket yang tidak sesuai dengan harga sebenarnya yang telah di tentukan oleh pihak PELNI itu sendiri, selain itu penumpang juga kadang kala mendapatkan tiket yang tidak laik. Tiket yang tidak laik ini dimaksudkan tiket yang seharusnya berangkat pada trayek sebelumnya akan tetapi dijual lagi pada trayek yang akan dengan nama kapal yang sama.

Maka dalam hal ini PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) meluncurkan layanan New Pelni *Ticketing System* (NPTS) pada tanggal 28 Agustus 2015, yang di amana didalam system tersebut terdapat *Departure Control System* (DCS). *Departure Control System* (DCS) adalah bagian dari system yang melengkapi keseluruhan fungsi proses berjalan dipelabuhan.

Fungsi utama dari DCS yaitu untuk proses *check-in* tiket penumpang yang ingin naik keatas kapal melalui terminal pelabuhan, DCS juga menyediakan laporan manifest penumpang.

Hal ini lah menarik perhatian penulis mengangkat judul tentang “Pengaruh *Departure Control System*” (DCS) Terhadap Tiket Penumpang Pada Kapal KM. Bukit Siguntang Di PT PELNI Cabang Nunukan”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka rumusan permasalahan yang timbul ialah:

1. Bagaimana proses dari *Departure Control System* (DCS) pada PT PELNI cabang Nunukan?
2. Apa pengaruh *Departure Control System* (DCS) terhadap penumpang yang akan naik ke kapal melalui terminal pelabuhan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan dari penyusunan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses dari *Departure Control System* (DCS) pada PT PELNI Cabang Nunukan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Departure Control System* (DCS) terhadap penumpang yang akan naik ke kapal pada hari itu.

## Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya pada fokus pada *Departure Control System* (DCS) terhadap tiket calon penumpang yang akan naik ke kapal pada hari itu.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Sejarah PT Pelayaran Nasional Indonesia

Sejarah berdirinya PT PELNI bermula dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum tanggal 5 September 1950 yang isinya mendirikan Yayasan Penguasaan Pusat Kapal-kapal (PEPUSKA). Latar belakang pendirian Yayasan PEPUSKA diawali dari penolakan pemerintah Belanda atas pemerintah Indonesia untuk mengubah status maskapai pelayaran Belanda yang beroperasi di Indonesia, N.V.K.P.M (Koninklijke Paketyaart Matschappij) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Pemerintah Indonesia juga menginginkan agar kapal-kapal KPM dalam menjalankan operasi pelayarannya di perairan Indonesia menggunakan bendera Merah Putih.

Pemerintah Belanda dengan tegas menolak semua permintaan yang diajukan oleh Pemerintah Indonesia. Dengan modal awal 8 (delapan) unit kapal dengan total tonnage 4.800 DWT (*death weight* ton), PEPUSKA berlayar berdampingan dengan armada KPM yang telah berpengalaman lebih setengah abad. Persaingan benar-benar tidak seimbang ketika itu, karena armada

KPM selain tekah berpengalaman jumlah armadanya juga lebih banyak serta memiliki kontrak-kontrak monopoli. Akhirnya pada tanggal 28 April 1953 Yayasan Pepuska resmi dibubarkan. Pada saat yang sama dirikanlah PT PELNI dengan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor M.2/1/2 tanggal 28 Februari 1952 dan No. A.2/1/2 tanggal 19 April 1952, serta Berita Negara Republik Indonesia No. 50 tanggal 20 Juni 1952 Sebagai Presiden Direktur Pertamanya diangkatlah R. Ma'moen Soemadipraja (1952-1955).

Delapan unit kapal milik di Yayasan Pepuska diserahkan kepada PT PELNI sebagai modal awal. Karena dianggap tidak mencukupi maka Bank Ekspor Impor menyediakan dana untuk pembelian kapal sebagai tambahan dan memesan 45 “coaster” dari Eropa Barat. Sambil menunggu datangnya “coaster” yang di pesan dari Eropa, PELNI mencarter kapal-kapal asing yang terdiri dari berbagai benderah. Langkah ini diambil untuk mengisi trayek-trayek yang ditinggalkan KPM. Setelah itu satu persatu kapal-kapal yang dicarter itu diganti dengan “coaster” yang datang dari Eropa. Kemudian ditambah lagi dengan kapal-kapal hasil pampasan perang dari jepang.

Status PT PELNI mengalami dua kali perubahan. Pada tahun 1961 Pemerintah menetapkan perubahan status Perusahaan Perseroan menjadi Perusahaan Negara (PN) dan dicantumkan dalam Lembaran Negara RI No. LN 1961. Kemudian pada tahun 1975 status perusahaan diubah dari Perusahaan Negara (PN) menjadi Perseroan Terbatas (PT) PELNI sesuai dengan Akte Pendirian No. 31 tanggal 30 Oktober 1975. Sejarah ini tertulis di Berita Negara RI No. 562-1976 dan addendum No.60 tanggal 27 juni tahun 1976.

PT Pelayaran Nasional Indonesia adalah perusahaan pelayaran nasional yang menyediakan jasa transfortasi laut, meliputi jasa angkutan penumpang, dan

muatan barang antar pulau. Saat ini perusahaan mengoperasikan 26 kapal penumpang, 46 kapal printis, 6 kapal barang tol laut dan 1 kapal ternak. PT PELNI (Persero) juga melayani pelayaran dengan rute pulau-pulau kecil terluar. Saat ini kapal pelni menyinggahi 95 pelabuhan kapal penumpang dan lebih dari 300 pelabuhan kapal printis dengan 46 kantor cabang dan dilayani di 400 travel agen yang tersebar diseluruh Indonesia.

Usaha pokok PT Pelayaran Nasional Indonesia adalah menyediakan jasa angkutan transportasi laut yang meliputi jasa angkutan penumpang dan jasa angkutan muatan barang atau pulau. Saat ini perusahaan mengoprasikan 28-unit armada kapal penumpang yang diklasifikasi berdasarkan kapasitas jumlah penumpang diantaranya: Kapal tipe 3.000 pax, tipe 2.000 pax, tipe 1.000 pax, tipe 500 pax, tipe Ro-Ro (Roll on-Roll off) dan 1 unit kapal ferry cepat dengan kapasitas seluruhnya berjumlah 36.913 penumpang. Disamping itu PT Pelni juga mengoprasikan 4-unit armada kapal barang dengan total bobot mati 1.200 ton.

Wilayah Indonesia yang terdiri dari 17.503 pulau, sangat membutuhkan sarana transportasi laut untuk menghubungkan pulau-pulau yang tesebar di seluruh Indonesia. Sesuai SK Dijen Perla no. AT 55/I/8/DJPL-06 Tgl 5 April 2006 tentang penetapan jaringan trayek tetap dan teratur (Linier) angkutan laut penumpang dalam negeri untuk PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero). Tempat yang disinggahi berjumlah 91 pelabuhan dengan 47 kantor cabang dan kurang lebih 300 *travel agent* yang tersebar diseluruh Indonesia. Sesuai misinya “Mengelola dan mengembangkan angkutan laut guna menjamin aksesibilitas masyarakat untuk menunjang terwujudnya wawasan nusantara”. PT Pelni melaksanakan tanggung jawabnya dengan tidak hanya tebats melayani rute komersial, tetapi juga meelayani pelayaran dengan *route*

pulaupulau kecil terluar (Pepres No. 78 tahun 2005 tentang Pengelolaan Pulau-pulau Kecil Teratur). Disamping itu pemanfaatan sumber daya alam dalam rangka pembangunan yang berkelanjutan dan pemberdayaan di masyarakat, dalam rangka peningkatan kesejahteraan dapat tercapai sesuai target sasaran.

- 1) Usaha Terkait Lainnya Usaha Sampingan a Hotel Bahtera Cipayung, Bogor, Jawa Barat
- 2) Usaha Penunjang (Unit Bisnis Strategis)
  - a. Angkutan Bandar
  - b. Keagenan Kapal
  - c. *Dock* / Perbengkelan Kapal (Galangan Surya, Surabaya, Jawa Timur)
  - d. Pelayanan Penumpang Kapal
- 3) Anak Perusahaan
  - a. PT SBN: Bongkar Muat & EMKL
  - b. PT PIDC: *Freight Forwarder*, Pengelolaan Over Bagasi
  - c. Rumah Sakit PELNI

## 2.2 Departure Control System (DCS)

*Departure control system* (DCS) Adalah bagian dari system NPTS (New Pelni Tiketing System) yang melengkapi keseluruhan fungsi proses berjalan dipelabuhan. Fungsi utama dari *Departure control system* (DCS) adalah untuk proses *Check-in* tiket penumpang yang akan naik ke kapal pada hari itu dengan cara scanner barcode pada tiket. Adapun *Departure control system* (DCS) yaitu:

### 1. Cetak Online

Cetak online adalah faktur untuk mencetak tiket pada suatu *booking*-an yang pernah dilakukan namun tidak langsung di cetak pada saat itu juga. Untuk melakukan tiket secara online, masukkan kode *booking* apabila melakukan.

### 2. Cetak Ulang Tiket

Cetak tiket ulang berfungsi untuk mencetak ulang tiket apabila fisik atau tiket rusak.

### 3. Test Print

Test print berfungsi untuk mencetak tiket yang di kertas biasa saja sebelum mencetak tiket yang di belangko untuk mencegah kesalahan pada saat mencetak tiket di belangko tiket yang sebenarnya.

Kemudian setelah tiket tercetak maka tiket siap diserahkan kepada pembeli untuk selanjutnya digunakan oleh calon penumpang sebagai dokumen perjalanan atau penyebrangan. Tiket penumpang ini nantinya akan di perlukan pada saat proses *Departure Control System* (DCS), Embarkasi dan Debarkasi dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Setiap calon penumpang wajib menunjukkan tiket dan kartu identitas kepada petugas counter *Departure Control System* (DCS) didepan pintu masuk terminal. Kemudian petugas counter *Departure Control System*

(DCS) melakukan validasi atas tiket dengan alat pembaca keabsahan tiket. Penumpang yang dinyatakan *valid* diperkenankan memasuki terminal penumpang. Tetapi apabila ditemukan ketidaksesuaian data pada tiket seperti nama kapal, tanggal keberangkatan dan tujuan maka penumpang tersebut harus ditangani sesuai ketentuan yang berlaku oleh petugas yang ditunjuk kepala cabang. Untuk setiap penumpang transit yang ingin turun dan keluar dari terminal, penumpang wajib membawa kartu identitas kemudian akan memasuki terminal kembali harus melalui counter *Departure Control System* (DCS) untuk divalidasi dan diperiksa keabsahan tiketnya.

b. Pada proses debarkasi, tiket diperlukan untuk penumpang transit apabila ingin keluar, maka harus membawa tiket dan kartu identitas.

c. Pada proses embarkasi, penumpang melewati *Counter Departure Control System* (DCS) dan menunjukkan tiket kepada petugas *Departure Control System* (DCS) beserta dengan kartu identitas untuk divalidasi nya tiket bagi calon penumpang dan selanjutnya

menuju ruang tunggu pada terminal pelabuhan.

### 2.2.1 Pembahasan Singkat Tentang NPTS

PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) meluncurkan New Pelni Ticketing System (NPTS) pada tanggal 28 Agustus 2016. Npts merupakan layanan masyarakat untuk memesan tiket secara *realtime* melalui halaman [www.tiket.pelni.co.id](http://www.tiket.pelni.co.id). Dalam hal ini pelni menggandeng PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) untuk memudahkan fasilitas tersebut. New Pelni Ticketing System ini merupakan tindak lanjut dari penandatanganan perjanjian kerja sama antar Pelni dan Bank Republik Indonesia (BRI) tentang pelayaran penerimaan pembayaran biaya tiket kapal penumpang. Dengan adanya New Pelni Ticketing System masyarakat dapat memanfaatkan jaringan BRI yang tersebut di Indonesia. Dia menerangkan, untuk pelayanan tiket, masyarakat cukup mengakses [www.tiket.pelni.co.id](http://www.tiket.pelni.co.id) dan memilih tanggal, rute transportasi kelas penumpang dan biodata yang sesuai, akan tetapi masih saja kadang ada calon penumpang yang masih kurang menghiraukan untuk memberikan data yang valid. Sedangkan data tersebut sangat penting dan berguna untuk perusahaan maupun untuk para calon penumpang itu sendiri.

New Pelni Ticketing System merupakan bentuk dukungan kepada pemerintah dalam memajukan sektor maritim dan pengembangan tol laut nasional, sinergi BUMN ini diharapkan mampu memberikan nilai tambah bagi BRI sebagai bank BUMN penyokong perusahaan pelayaran terbaik bagi masyarakat Indonesia. Akibat dari pergantian sistem lama (Orcel) ke baru (New Pelni Ticketing System) membutuhkan pengetahuan tentang pengoperasian dan pengimputan data kedalam sistem yang baru (New Pelni Ticketing System) 30 sehingga dapat mempermudah dalam pengelolaan data

dan penggunaan sistem Aplikasi Ticketing (New Pelni Ticketing System). Adapun sistem aplikasi NPTS konsep penggunaannya:

#### 1. Admin a Pesan

Menu pesan ini di digunakan untuk melakukan komunikasi dan arah kepada user/ group user ataupun agen yang spesifik dipilih ataupun untuk seluruh agen pesan akan dibacakan di profile pengguna halaman home dan akan tercatat di setiap pengiriman.

#### b. Cabang

Menu cabang adalah menu yang di gunakan untuk melihat daftar cabang – cabang yang ada di PT Pelni dan mandifine loket dan sub cabang yang akan terhubung ke cabang. Untuk melakukan pencairan, dapat di lakukan dengan mengisi salah satu semua kolom pencarian pada forum.

#### c. Pelabuhan

Menu pelabuhan adalah menu yang dipergunakan untuk melihat daftar pelabuhan-pelabuhan yang dimiliki atau akan dilalui kapal pelni. Untuk melakukan pencarian, dapat dilakukan dengan mengisi salah satu atau semua pencarian.

#### 2. RC (Registrasi Counter) a Kapal

Menu kapal dipergunakan untuk mendaftarkan semua kapal dan informasi lainnya dari kapal yang dioperasikan saat ini dimana juga akan di tetapkan banyaknya deck kabin dan tempat tidur yang dapat ditempati dalam setiap pemesanan nantinya. Untuk melakukan pencarian di kapal dapat dilakukan dengan mengisi salah satu atau semua kolom pencarian. b Info jadwal

Info jadwal berfungsi untuk mengecek jadwal kapal yang akan berlayar serta detail dari setiap jadwal berdasarkan kriteria pencarian yang akan dipilih. Untuk melakukan pencairan jadwal/info jadwal kapal dapat dilakukan dengan mengisi salah satu atau semua kolom pada kolom pencarian tarif baru

Menu tarif baru adalah menu yang untuk mengatur jarak, maupun tariff, dan komponen – komponen lainnya (seting

koefisien, pass pelabuhan dan angkutan Bandar, asuransi, tambah sub kelas, ubuh pasar, jarak komersial, approve tarif, tampilan tariff). Yang mempengaruhi harga/untuk setiap jadwal. Untuk melakukan pencarian taif / tampilan tarif dapat dilakukan dengan mengisi salah satu atau kolom pencarian.

### 3. Transaksi

Fungsi utama menu ini adalah untuk melakukan pemesanan dan pembelian tiket penumpang.

#### a. Penjualan

Untuk melakukan pemesanan maka penggunaan menu booking (Transaksi- menu penjualan: Step 1 Cari jadwal, Step 2 pilih jadwal, Step 4 cetak tiket).

#### b. Booking mitra

Khusus untuk mitra yang bekerja sama dengan PT Pelni maka disediakan menu tersendiri dimana bookingan mitra ini memilih tipe reduksi dengan nama mitra itu sendiri.

#### c. Pencarian bookingan

Untuk melakukan suatu pencarian booking suatu kode *booking* yang sudah dibuat maka dapat dipergunakan menu pencarian *booking* (Transaksi-pencarian *Booking*). Didalam menu pencarian booking ini terdapat beberapa pilihan pencarian seperti tanggal penjualan, tanggal berangkat, no pelayaran, asal, tujuan, sub kelas, nama, no Id, telepon, kode *booking*, no tiket.

#### d. Histori pencarian

Untuk melihat histori dari suatu kode pemesanan maka dapat dilakukan dengan menggunakan menu histori transaksi.

### 2.2.2 Kelebihan dan Kekurangan dari New Pelni Ticketing System (DCS)

Adapun kelebihan dari New Pelni *Ticketing System* (DCS) antara lain:

1. Sistem menggunakan jaringan internet (Online)
2. Online untuk umum walaupun bukan travel/Agen
3. Dilakukan dimana saja kapan saja

4. Pembayaran melalui Indomaret dan BRI

5. *Ticketing* selamat dan aman Barcode validasi menghilangkan kemungkinan adanya pemalsuan dan duplikat tiket.

Adapun kekurangan dari New Pelni *Ticketing System* (DCS) antara lain:

1. Tidak bisa menggunakan sistem secara manual (tuliskan tanggapan) apabila terjadi gangguan jaringan.
2. Pemesanan melalui website bisa terjadi kesalahan apabila konsumennya kurang paham akan sistem online atau internet.

### 2.3 Pengertian Tiket

Menurut Anggraini (2008:27) "Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi rute, tanggal, data penumpang yang digunakan suatu perjalanan".

Tiket menurut Kamus Besar Indonesia sering juga disebut dengan karcis (kartu kertas slip) ini bisa didefinisikan sebagai suatu tanda telah membayar ongkos dan sebagainya. Pengertian lain, tiket adalah suatu voucher untuk menunjukkan bahwa orang telah membayar pintu masuk suatu teater, gedung bioskop, taman hiburan, kebun binatang, museum, konser, atau transaksi lain, dan juga pada untuk menumpang transportasi laut khususnya.

Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 28 Tahun 2016 tentang Kewajiban Penumpang Angkutan Penyeberangan Memiliki Tiket, Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi pelabuhan asal dan tujuan, tanggal, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan perjalanan. Dalam wikipedia, tiket adalah kartu atau slip yang digunakan agar bisa memasuki suatu lokasi atau even. Tiket kendaraan adalah dokumen yang diciptakan oleh operator kendaraan umum atau agen perjalanan untuk menyatakan bahwa

seseorang telah memesan sebuah kursi di sebuah kendaraan. Tiket Kapal Laut berarti dokumen yang menyatakan bahwa seseorang telah memesan kursi di suatu kapal laut. Menurut Peraturan Jederal Perhubungan Darat

Tahun 2011 Tentang Daftar Penumpang dan Kendaraan Angkutan Penyeberangan, setiap penumpang sebelum masuk terminal penumpang wajib membeli tiket. Petugas operator pelabuhan di loket penjualan tiket wajib mencatatkan data identitas penumpang. Data identitas penumpang yang dimaksud memuat:

- a. Nama
- b. Jenis kelamin
- c. Usia
- d. Alamat (kota domisili)

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 28 Tahun 2016 tentang Kewajiban Penumpang Angkutan Penyeberangan Memiliki Tiket, setiap penumpang angkutan penyeberangan baik penumpang pejalan kaki maupun penumpang pada kendaraan wajib memiliki tiket. Tiket dapat berbentuk potongan kertas yang dapat dicetak melalui perangkat elektronik, di mana informasi yang terdapat tiket harus sesuai dengan identitas penumpang.

Tiket dapat diperoleh pada loket penumpang pejalan kaki, loket kendaraan penumpang, dan tempat atau layanan tiket berbasis teknologi informasi. Setiap penumpang wajib menyerahkan tiket kepada petugas operator kapal. Yang dimaksud dengan Operator Kapal adalah Badan Hukum Indonesia yang kegiatannya mengusahakan kapal yang digunakan untuk melayani angkutan penyeberangan. Adapun fungsi tiket yaitu Sebagai dokumen perjalanan dan Sebagai bukti pembayaran

#### 2.4 Pengertian Penumpang

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 tahun 2002 tentang Perkapalan pengertian

penumpang adalah pelayar yang ada di atas kapal selain awak kapal dan anak berumur kurang dari 1 (satu) tahun. Menurut Damardjati 1995 pengertian penumpang adalah: “setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pengangkutan, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan itu”.

Menurut Yoeti Oka 1999 pengertian penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang individu dan dapat pula sebagai suatu perusahaan. Adapun jenis penumpang antara lain:

1. Penumpang biasa yaitu penumpang yang dapat melakukan perjalanan dan melakukan proses keberangkatan sendiri tanpa membutuhkan bantuan siapapun.
2. Penumpang khusus (*special passenger*) yaitu penumpang yang memiliki fisik dan mental, dan status social ekonomi kedudukan, atau karena di perusahaan menganggap penumpang tersebut perlu mendapatkan pelayanan khusus. Yang termaksud penumpang khusus adalah antara lain:

a. *Wheelchair Passengers* adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya/keadaan fisiknya yang memerlukan kursi roda untuk menuju ke kapal atau sebaliknya. Jadi untuk penumpang seperti ini akan di bantu dengan cara mengangkat kursi beserta orangnya.

b. *Stretcher Passenger* (penumpang yang ditandu) adalah penumpang yaitu kondisi fisik dan mentalnya memerlukan tandu alat bantu untuk memudahkan penumpang naik/turun di dalam kapal. Pengangkutan penumpang sakit ini harus melalui proses penanganan standar yang tersebut medical clearance atau medical case disingkat MEDA.

c. *Blind Passenger* adalah penumpang yang mengalami kebutaan.

d. *Pregnant Woman* adalah penumpang wanita hamil

## 2.5 Pengertian Kapal

Menurut Undang Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang pelayaran, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin, atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang berpindah-pindah.

### 2.5.1 Jenis – Jenis Kapal Penumpang

Menurut peraturan pemerintah nomor 39 tahun 2016 tentang garis muat kapal dan pemuatan kapal penumpang adalah kapal yang memuat orang selain awak kapal lebih dari 12 (dua belas) orang dan disertifikasi sebagai kapal penumpang.

Kapal penumpang adalah suatu kapal yang digunakan maskapai perkapalan atau persendirian dengan muatan utamanya adalah penumpang atau orang. Sedangkan kapal barang/kargo yang memiliki ruangan akomodasi untuk memuat penumpang secara terbatas tidak bisa di kategorikan sebagai kapal penumpang.

Kapal penumpang ada yang besar dan ada yang kecil. Kapal penumpang kecil kebanyakan di gunakan untuk pesiar antar pulau yang tak begitu jauh menyusuri pantai atau sungai yang menghubungkan antar kota sebagai komunikasi transport Kapal penumpang besar biasanya di pakai untuk pelayaran antar pulau yang jauh atau antar benua untuk tourist dan lain-lain.

Selain itu kapal penumpang di lengkapi dengan alat keselamatan pelayaran yang lebih lengkap, di bandingkan dengan kapal-kapal lainnya misalnya. Sekoci baju penolong dan perlengkapan penolong, keselamatan lainnya.

Berdasarkan rutanya kapal dagang dapat di bagi menjadi tramper dan linear. Tramper adalah kapal dengan tujuan, rute, dan jadwal tidak tetap, sedangkan Liner kapal yang memiliki

tujuan, rute, dan jadwal yang tetap. Adapun jenis-jenis Kapal Penumpang (PassengerShip) adalah sebagai berikut:

#### 1. Kapal KM. Bukit Siguntang

Kapasitas daya angkut kapal laut Bukit Siguntang tak terlampaui besar Cuma bisa memuat calon penumpang hingga 2.003 orang. Kupon pelni yang dipasarkan Bukit Siguntang ini ada 6 macam kelas yakni kelas I (64 orang) Kamar kelas 1A di kapal Pelni ini menyediakan dua *single bed* yang bersih dan nyaman, lemari pakaian, meja tulis, serta kamar mandi yang dilengkapi dengan *shower* serta pilihan air panas dan dingin. Di kamar mandi kelas 1A ini juga tersedia wastafel, toilet duduk, plus sabun dan sampo., kelas IB (80 Orang), kelas IIA (144 orang), kelas IIB (96 orang), kelas III (355 orang), di kelas Ekonomi (1.264 orang). Adapun jadwal kapal KM. Bukit Siguntang beroperasi pasda zona Waktu Indonesia Timur (WIT). Bagi penumpang yang hendak melakukan perjalanan jalur laut dengan tujuan kapal pelni Makassar – pare-pare – Balikpapan – Toli-toli – Tarakan – Nunukan –Maumere – Lewoleba.

#### 2. Kapal KM. Egon (*Roll-on, Roll-off*)

Km. Egon adalah kapal jenis kapal Roro (*Roll-on, Roll-off*) yang didesain khusus untuk mengangkut muatan kendaraan beroda. Kapal KM. Egon adalah kapal pelni yang mengangkut penumpang barang dan kendaraan yang melayani rute trayek A yaitu Surabaya – Lembar – Waingapu dan pada rute trayek B yaitu Surabaya – Kumai – Semarang.

#### 3. KM. Sabuk Nusantara 97.

Kementerian Perhubungan meluncurkan kapal perintis tipe 1200 GT yang diberi nama KM Sabuk Nusantara 106 untuk memperkuat konektivitas antarwilayah melalui program Tol Laut. KM Sabuk Nusantara menjadi sangat dibutuhkan dan berperan sangat strategis sebagai salah satu sarana transportasi terutama dalam melayani perpindahan logistik baik berupa barang maupun penumpang. KM Sabuk Nusantara 97



kapal terbaru dimiliki PELNI ini akan melayani rute Sulawesi Utara hingga Kalimantan Utara dalam 5 hari, berikut rutenya yaitu Kwandang, Paleleh, Leok, Toli-toli, Tarakan, Nunukan, P.Sebatik, lalu kembali lagi.

Kapal KM. Sabuk Nusantara 97 memiliki 2 kamar tidur yang cocok untuk wisatawan, yaitu kamar tidur kelas 1 (ada 4 kamar, masing-masing berisi 2 tempat tidur) dan kamar kelas 2 (ada 2 kamar. Masing-masing berisi 8 tempat tidur).

Fasilitas dalam kamarnya enak dan rapi, dan dilengkapi meja kecil untuk laptop.

#### 4. Kapal KM. Amanta II

Angkutan Kapal Motor Penyebrangan (KMP) Manta melayani rute Nunukan – Sebatik – Tarakan pergi pulang akan diklasifikasikan menjadi delapan golongan. Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Nunukan Sutan Senurian menjelaskan, penggolongan jenis kendaraan akan berpengaruh pada tarif yang dikenakan.

Golongan 1 terdiri dari sepeda. Golongan 2 sepeda motor (<500cc) dan gerobak dorong, golongan 3 sepeda motor (>500 cc) dan roda 3, golongan 4 mobil sedan, jib, minibus sampai dengan panjang 5 meter. Selanjutnya golongan 5 terdiri dari bis, truk, mobil tangki, panjang sampai dengan 7 meter. Golongan 6 terdiri dari bis, truk, mobil tangki dengan panjang antara 7 sMPi 10 meter, golongan 7 tronton, mobil tangki, truk gandeng, kendaraan alat berat sampai dengan panjang antara 10 sampai 12 meter. Sedangkan golongan 8 yaitu tronton mobil tangki, kendaraan alat berat yang memiliki panjang hinggalebih dari 12 meter.

Jika dalam keadaan normal Kapal Motor Penyebrangan Manta dapat menempuh waktu delapan jam untuk perjalanan dari Nunukan menuju ke Tarakan. Sedangkan waktu penyebrangan dari Nunukan menuju Sebatik hanya memerlukan waktu kurang lebih 30 menit.

## 2.6 Defenisi Konsepsional

1. Departure Control Sistem (DCS) adalah bagian dari system NPTS (New Pelni *Ticketing System*) yang melengkapi keseluruhan fungsi proses berjalan dipelabuhan, fungsi utama dari DCS adalah untuk proses Check-in tiket penumpang yang akan naik ke kapal pada hari itu.

2. Menurut Anggraini (2008:27) “Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi rute, tanggal, data penumpang yang digunakan suatu perjalanan”.

3. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 tahun 2002 tentang Perkapalan pengertian penumpang adalah pelayar yang ada di atas kapal selain awak kapal dan anak berumur kurang dari 1 (satu) tahun.

4. Dalam peraturan pemerintah No.51 tahun 2002 tentang perkapalan dan Undang – Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 1992 Tentang pelayaran, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin, atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air.

## III. Metode Penelitian

### 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian tentang yaitu pengaruh departure control system (DCS) terhadap tiket penumpang pada kapal KM. Bukit Siguntang di PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Nunukan pada saat penulis melakukan praktek darat (PRADA) berlangsung selama kurang lebih selama 5 (bulan) di mana waktu yang di pakai untuk melaksanakan penelitian yaitu terhitung dari tanggal 16 juli sampai dengan 30 november 2018.

### 3.2 Metode pengumpulan data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi, Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung mengenai hak yang menjadi objek penelitian. Penulis melihat dan mengamati secara langsung mengenai Pengaruh *Departure Control System* (DCS) Terhadap Tiket Penumpang Pada Kapal KM. Bukit Siguntang di PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Nunukan. TRISAKTI II.
2. Studi Pustaka, yaitu metode yang digunakan melalui studi keperpustakaan, Literatur yang ada kaitannya dengan masalah ini baik melalui buku-buku, laporan penelitian, artikel dan lain-lain. Dengan melakukan penelitian Pengaruh *Departure Control System* (DCS) Terhadap Tiket Penumpang Pada Kapal KM. Bukit Siguntang di PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Nunukan

### 3.3 Metode Analisis

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah tehnik analisis yang digunakan untuk menggambarkan suatu kejadian-kejadian atau peristiwa yang terjadi di atas kapal yang berhubungan dengan Pengaruh *Departure Control System* (DCS) Terhadap Tiket Penumpang Pada Kapal KM. Bukit Siguntang di PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Nunukan. TRISAKTI II. Dengan analisa data dan dari penjelasan tersebut diharapkan mampu menggambarkan secara keseluruhan pokok bahasan dari tugas akhir ini.

## IV. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi terhadap objek secara langsung di lapangan, bahwa dimana seperti yang kita ketahui tidak menutup kemungkinan seringkali terjadinya akan tindakan-tindakan kriminal yang di lakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab terhadap calon penumpang yang ingin naik kekapal. Yang

dimana dapat merugikan bagi calon penumpang itu sendiri khususnya. Sehingga sering adanya keluhan-keluhan bagi para calon penumpang terhadap tindakan tersebut.

Sehingga pada tahun 2016 PT PELNI (Persero) telah mengimplementasikan aplikasi New Pelni *Ticketing System* (NPTS) di semua kapal penumpang pelni. Aplikasi ini merupakan modernisasi dari aplikasi *Ticketing Oreacle* yang telah digunakan sejak tahun 2010 hingga 2015. Sinergi BUMN ini diharapkan mampu memberikan nilai tambah bagi BRI sebagai bank BUMN. NPTS merupakan layanan masyarakat untuk memesan tiket secara realtime melalui halaman [www.tiket.pelni.co.id](http://www.tiket.pelni.co.id)

Adapun *Departure control system* (DCS) merupakan bagian dari system NPTS (*New Pelni Ticketing System*) yang memiliki fungsi yaitu adalah yang dimana melengkapi keseluruhan fungsi proses berjalan dipelabuhan. Fungsi utama dari *Departure control system* DCS adalah untuk proses *Check-in* tiket penumpang yang akan naik ke kapal pada hari itu. Dimana pada system ini meliputi dari proses *Departure Control System* (DCS) yang dimana dari proses *check-in* tiket hingga naiknya penumpang di atas kapal. Serta dapat mengurangi kecurangan-kecurangan yang seringkali terjadi terhadap calon penumpang oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan bagi calon penumpang itu sendiri. Selain itu dengan sistem ini juga dapat membantu para calon penumpang untuk menghindari dari tiket-tiket yang kurang laik/kadarluarsa maupun tiket palsu yang bisa saja dijual oleh oknum yang tidak bertanggung jawab tersebut. Karena pada proses *Departure control system* (DCS) itu dengan cara sistem barcoding.

### 4.1 Proses Departure Control System (DCS)

#### 1. Antrian calon penumpang

Setelah tiket tercetak maka bagi calon penumpang langsung menuju ke caunter *check-in Departure Control System*

(DCS) di daerah terminal pelabuhan untuk *check-in/boarding* tiketnya terlebih dahulu membawahi tiket serta kartu identitas para calon penumpang tersebut yang ingin naik atau berangkat pada hari itu.

## 2. Boarding ticket

Setiap calon penumpang wajib menunjukkan tiket dan kartu identitas kepada petugas *counter Departure Control System (DCS)* didepan pintu masuk terminal. Kemudian petugas *counter Departure Control System (DCS)* melakukan validasi/Boarding tiket dengan alat pembaca keabsahan tiket/*scanner* penumpang yang dinyatakan *valid* diperkenankan memasuki terminal penumpang dengan menstempel tangan para calon penumpang untuk menandai bahwa calon penumpang tersebut telah mengcheck-in tiketnya tersebut. Tetapi apabila ditemukan ketidaksesuaian data pada tiket seperti nama kapal, tanggal keberangkatan dan tujuan maka penumpang tersebut harus ditangani sesuai ketentuan yang berlaku oleh petugas yang ditunjuk kepala cabang. Untuk setiap penumpang transit yang ingin turun dan keluar dari terminal, penumpang wajib membawa kartu identitas kemudian akan memasuki terminal kembali harus Sumber: PT Pelni Cabang Nunukan.

## 3. Tanda Tervalidasinya Tiket

Gambar di bawah menjelaskan bahwa tiket yang telah dinyatakan valid atau telah tervalidasi oleh sistem maka akan tertera kata "SUKSES" di layar monitor computer tersebut, itu membuktikan bahwa tiket calon penumpang tersebut itu laik, adapun pada di layar tertera antara lain:

- a) Nama Penumpang,
- b) No. Identitas,
- c) Nama Kapal,
- d) Rute/Pelabuhan Tujuan,
- e) Usia,
- f) Kelas/Deck/Kabin,
- g) Kode Tiket,
- h) Tipe.

## 4. Stempel Tiket

Setelah itu tiket di serahkan kepada petugas *counter Departure Control System* untuk melakukan validasi dengan sistem *barcoding* dimana tiket yang telah di beli akan di *scanner* terlebih dahulu sebelum tiket tersebut dinyatakan layak untuk

digunakan. Proses ini harus dibantu dengan jaringan internet.

Proses sistem *barcoding* merupakan proses terpenting dalam *Departure Control System* itu sendiri yang mana jika adanya tiket-tiket yang tidak laik/kadarluarsa, dalam hal ini tiket yang dimaksud yaitu tiket yang nama kapal sama dengan jadwal kapal yang akan berangkat pada hari itu akan tetapi beerbeda tanggal keberangkatan dan secara otomatis tiket tersebut juga tidak akan terbaca di sistem. Kemudian juga bagi tiket yang sebelumnya tidak terdaftar dalam sistem/ tiket palsu maka tiket tersebut juga tidak akan dapat terbaca/tidak dapat terscanner. Ini merupakan salah satu keuntungan dari *Departure Control System* bagi para calon penumpang maupun bagi perusahaan PT Pelni Cabang Nunukan itu sendiri.

## 5. Daftar penumpang

Calon penumpang yang telah mengcheck-in tiketnya dan telah dinyatakan tervalidasi oleh sistem maka nama calon penumpang tersebut akan terdaftar dalam sistem dengan status telah melakukan boarding. Di dalam sistem ini tertera pelabuhan tujuan, jenis kelas, nomor tiket & nama penumpang dan umur penumpang.

Selain itu pada sistem ini kita juga dapat melihat nama-nama bagi para calon penumpang yang belum mengcheck-in tiket/boarding tiket di *counter Departure Control System (DCS)*. Sehingga bagi petugas *counter Departure Control System (DCS)* mengambil langkah untuk dapat mengumumkan di ruang informasi bahwa bagi para calon penumpang yang belum melakukan boarding/mengcheck-in tiket untuk segera mengcheck-in tiketnya di *counter check-in Departure Control System (DCS)* di terminal pelabuhan.

## 5. Jumlah Penumpang

Selain kita dapat melihat daftar penumpang yang telah boarding sebelumnya, disini kita juga dapat melihat jumlah penumpang secara keseluruhan yang telah boarding di *counter check-in tiket Departure Control System (DCS)*, sumber: PT Pelni Cabang Nunukan.

#### 4.2 Pengaruh Departure Control System (DCS)

Dari observasi yang dilapangan dari proses *Departure Control System* (DCS) di atas menunjukkan, bahwa sistem proses *Departure Control System* (DCS) tersebut aman bagi tiket calon penumpang yang ingin berangkat dari kecurangan oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Karena di dalam tiket tersebut tertera nama dari penumpang, tanggal berangkat, nama kapal, nomor deck/kabin, serta harga tiket itu sendiri. Jadi jika seandainya calon penumpang tersebut menemukan tiket yang tidak laik/kadarluarsa maupun palsu penumpang tersebut dapat melihatnya karena tiket yang seharusnya cukup jelas.

Akan tetapi realita yang di lapangan masih saja ada calon penumpang yang kurang pengetahuan akan hal itu, sehingga memberikan peluang untuk para oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan kecurangan. Adapun pengaruh *Departure Control System* (DCS) terhadap tiket penumpang pada kapal KM. Bukit Siguntang di PT PELNI Cabang Nunukan antara lain:

1. Untuk mengontrol harga tiket yang dimana sering adanya penipuan harga tiket yang di lakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab (calok). Karena kebanyakan calon penumpang yang tertipu atau mengalami kecurangan, dimana para oknum tersebut biasanya modus dengan merayu maupun menawarkan jasanya untuk membantu para calon penumpang tersebut khususnya untuk pembelian tiket. Dan bagi para calon penumpang yang kurang pengetahuan akan hal itu mungkin langsung percaya dengan para oknum-oknum tersebut, kemudian para oknum tersebut meminta uang dengan kelipatan harga tiket yang sebenarnya.
2. Untuk menghindari kecurangan dari tiket yang tidak laik. Artinya bahwa tiket yang tidak laik yaitu tiket asli yang sudah kadarluarsa tanggal keberangkatannya dengan nama kapal yang sama dengan jadwal keberangkatan kapal pada hari itu. Jika ditemukannya tiket seperti itu secara

otomatis tiket tersebut tidak dapat tervalidasi oleh sistem karena tidak sesuai dengan tanggal keberangkatan pada hari itu.

3. Konsumen atau calon penumpang juga dapat terhindar dari resiko adanya dari kemungkinan pemalsuan dan duplikat tiket yang di lakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.
4. Bagi konsumen atau calon penumpang dapat terhindar dari resiko kehilangan tiket secara fisik, karena pada dasarnya, setelah kode tiket di konfirmasi, secara otomatis nama konsumen telah tercatat disistem.
5. Untuk menghindari akan kecurangan bayaran pada seat/tempat tidur diatas kapal.

#### V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *Departure Control System* (DCS) penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Proses *Departure Control System* (DCS) diawali dari calon penumpang membeli tiket, langsung menuju ke counter *check-in Departure Control System* (DCS) untuk mengcheck-in tiketnya terlebih dahulu serta menyerahkan kartu identitas masing-masing. Kemudian petugas *Departure Control System* (DCS) tersebut mengscan barcode yang ada di tiket tersebut, setelah tiket dinyatakan tervalidasi maka di dalam sistem akan muncul kata SUKSES di layar computer tersebut. Selanjutnya tiket tersebut akan di stempel merah-biru tanda telah tervalidasinya, tiket tersebut, kemudian calon penumpang di arahkan masuk kedalam ruang tunggu terminal pelabuhan sambil menunggu kedatangan kapal.
2. Pengaruh sistem *Departure Control System* (DCS) terhadap tiket penumpang pada kapal KM. Bukit Siguntang di PT PELNI Cabang Nunukan:
  - a. Membantu calon penumpang untuk membeli tiket dengan tanpa melalui perantara (calok).
  - b. Menghindari kecurangan dari tiket yang tidak laik atau tiket yang sudah

kadarluarsa. Kemudian untuk menghindari bayaran untuk tempat

#### DAFTAR RUJUKAN

Anggraini, Tutik. 2008. *“Pelayanan Reservasi Sistem On Line Tiket Pesawat Domestik Lion Air Di PT Electra Duta Wisata Surakarta”*. Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta

A, Yoeti, Oka. 1999. *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung : Penerbit Angkasa

CaPTR.P.Suyono. *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut. Jakarta:PPM, 2005.*

Damardjati, R.S. 1995. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramitha.

Ika Nur Fitriani, 2016 *Administrasi Penjualan Tiket Kapal Laut Di Pelayaran Nasional Indonesia (PERSERO) Cabang Semarang* jurusan Manajemen Administrai Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Sri Wahyuni, 2018 *Sistem aplikasi (New Pelni Ticketing System) pengelolaan data dan penjualan tiket kapal penumpang pada PTPELNI cabang samarinda* Tidak Diterbitkan. Jurusan kemaritiman. Politeknik Negeri Samarinda.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 28 Tahun 2016 tentang Kewajiban Penumpang Angkutan Penyeberangan Memiliki Tiket

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2002 Tentang Perkapalan

Peraturan Jederal Perhubungan Darat Tahun 2011 Tentang Daftar Penumpang dan Kendaraan Angkutan Penyeberangan

Undang-undang Republik Indonesi No.1 Tahun 2009

Undang-undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 1992 Tentang Pelayaran

Undang Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang pelayaran