



**PERANAN STAF KONTER MANIFEST DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN BAGI PENUMPANG KELAS EKONOMI  
DI BANDAR BENTAN TELANI FERRY TERMINAL**

*The Role Of Staff Counter Manifest In Give The Service For Passangers  
Economy Class In Bandar Bentan Telani Ferry Terminal*

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Oleh :

**Safitri Purnama Dewi  
NIM 150903102032**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2018**



**PERANAN STAF KONTER MANIFEST DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN BAGI PENUMPANG KELAS EKONOMI  
DI BANDAR BENTAN TELANI FERRY TERMINAL**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata (DIII)  
dan mencapai gelar Ahli Madya

Oleh

**Safitri Purnama Dewi  
NIM 150903102032**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**

## PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Siti Maryam (Alm) dan Ayahanda Harjito yang tercinta serta kakak-kakak saya yang sayangi Fathahuddin Achmad Thoriq dan Hamim Teja Permana;
2. Segenap para guru saya sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi yang telah mencurahkan ilmu dan kasih sayangnya;
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

**MOTO**

Keramahtamahan dalam perkataan menciptakan keyakinan, keramahtamahan dalam pemikiran menciptakan kedamaian, keramahtamahan dalam memberi menciptakan kasih.\*)



---

\*) [www.maribelajarbkk.web.id/2015/03/contoh-motto-terbaru-dalam-skripsi.html](http://www.maribelajarbkk.web.id/2015/03/contoh-motto-terbaru-dalam-skripsi.html)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Safitri Purnama Dewi

NIM : 150903102032

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Peranan Staf Konter Manifest Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Penumpang Kelas Ekonomi Di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Juli 2018

Mahasiswa,

Safitri Purnama Dewi  
NIM 150903102032

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PERANAN STAF KONTER MANIFEST DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN BAGI PENUMPANG KELAS EKONOMI  
DI BANDAR BENTAN TELANI FERRY TERMINAL**

Oleh

Safitri Purnama Dewi  
NIM 1509031020032

Pembimbing

Dosen Pembimbing : Dra. Sri Wahjuni, M.Si.

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir berjudul “Peranan Staf Konter Manifest Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Penumpang Kelas Ekonomi Di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal” karya Safitri Purnama Dewi telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Rabu, 18 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M.  
NIP 197508252002121002

Sekretaris,

Anggota,

Dra. Sri Wahjuni, M.Si.  
NIP 195604091987022001

Drs. Suhartono, MP  
NIP 196002141988031002

Mengesahkan  
Dekan,

Dr. Ardiyanto, M.Si  
NIP 195808101987021002

## RINGKASAN

**Peranan Staf Konter Manifest Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Penumpang Kelas Ekonomi Di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal;** Safitri Purnama Dewi, 150903102032; 2018: 44 halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Indonesia merupakan negara kepulauan dimana dua per tiga wilayah Indonesia merupakan daerah perairan dan laut. Luasnya laut yang dimiliki Indonesia menjadikan transportasi laut merupakan salah satu transportasi penting di Indonesia. Transportasi laut tidak hanya sebagai penghubung antara satu pulau dengan pulau lainnya yang ada di Indonesia, tetapi juga sebagai penghubung antar negara. Sehubungan dengan pentingnya transportasi laut sudah selayaknya apabila bangsa Indonesia memiliki sarana dan prasarana transportasi laut yang tangguh dan potensial dengan didukung oleh pelayanan jasa di pelabuhan yang handal agar keberadaan transportasi laut dapat berfungsi secara optimal. Berdasarkan hal tersebut, terdapat perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata salah satunya jasa pelabuhan yaitu PT. Bintang Resort Cakrawala yang mengkoordinir usaha jasa pelabuhan kapal feri yang berada di Bintan, Lagoi-Kepulauan Riau.

Pelabuhan kapal feri yang berada di Bintan bernama Bandar Bentan Telani. Pelabuhan ini melayani tamu dengan rute Bintan-Singapura ataupun Singapura-Bintan. Tamu yang banyak menggunakan jasa ini yaitu turis-turis asing terutama turis Singapura dan China. Tamu yang akan menggunakan jasa ini dapat memilih kelas ekonomi ataupun vip (*very important person*) atau emerald dengan harga dan fasilitas yang tentu berbeda. Tamu kelas ekonomi akan dilayani oleh para staf dari bagian konter manifest. Staf konter manifest yang akan menginformasikan segala hal terkait penumpang atau pun kapal seperti waktu *check-in*, *boarding*, ataupun kedatangan kapal. Para staf konter manifest telah

dibekali kemampuan berbahasa Inggris yang baik dan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas.

Staf konter manifest dalam melayani tamu kelas ekonomi telah menerapkan dasar-dasar pelayanan dan konsep pelayanan prima. Penerapan itu seperti, penggunaan pakaian yang rapi dan senada, kemampuan berbahasa, menyapa tamu yang sudah dikenal dan juga penuh senyum. Selain hal tersebut, di pelabuhan ini tamu dapat menunggu dengan santai karena tamu terfasilitasi musik-musik yang terdengar keseluruh pelabuhan, sehingga dapat mengurangi rasa jenuh disaat menunggu waktu *boarding*. Staf konter manifest dalam melayani tamu juga menghadapi kendala-kendala seperti turis China yang tidak mampu berbahasa Inggris sehingga kesulitan untuk mengetahui apa yang ditanyakan oleh turis tersebut.

Selain konter manifest, di pelabuhan Bandar Bentan Telani terdapat enam divisi lain yaitu *VIP Lounge, Baggage Check-in, Domestic Arrival, Ticketing Counter, Administration*, dan keagenan. Kesemua divisi yang ada di pelabuhan merupakan sistem operasional yang saling bersinergi, sehingga sangat penting untuk sama-sama mematuhi standar operasional prosedur yang telah ditentukan dari setiap divisi dan juga mengetahui dengan baik peranan dan tanggung jawab dari divisi-divisi yang ada.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala ridho dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Peranan Staf Konter Manifest Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Penumpang Kelas Ekonomi di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal”. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (A.Md.) pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, memeriksa serta memberikan saran-saran dalam penyusunan laporan ini.
4. Pramesi Lokaprasidha S.S., M.Par., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Seluruh staf pengajar Program Studi Diploma-III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember atas pengetahuan dan pengalaman yang diberikan selama masa perkuliahan;
6. Seluruh teman-teman angkatan 2015 Program Studi Diploma-III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember atas bantuan, saran dan kritik yang diberikan;
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu selama ini.

Tanpa bantuan serta dorongan dari berbagai pihak sangatlah sulit untuk mewujudkan laporan tugas akhir ini. Semoga segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dibalas oleh Yang Maha Kuasa. Penulis juga menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Semoga tulisan karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 09 Juli 2018

Penulis



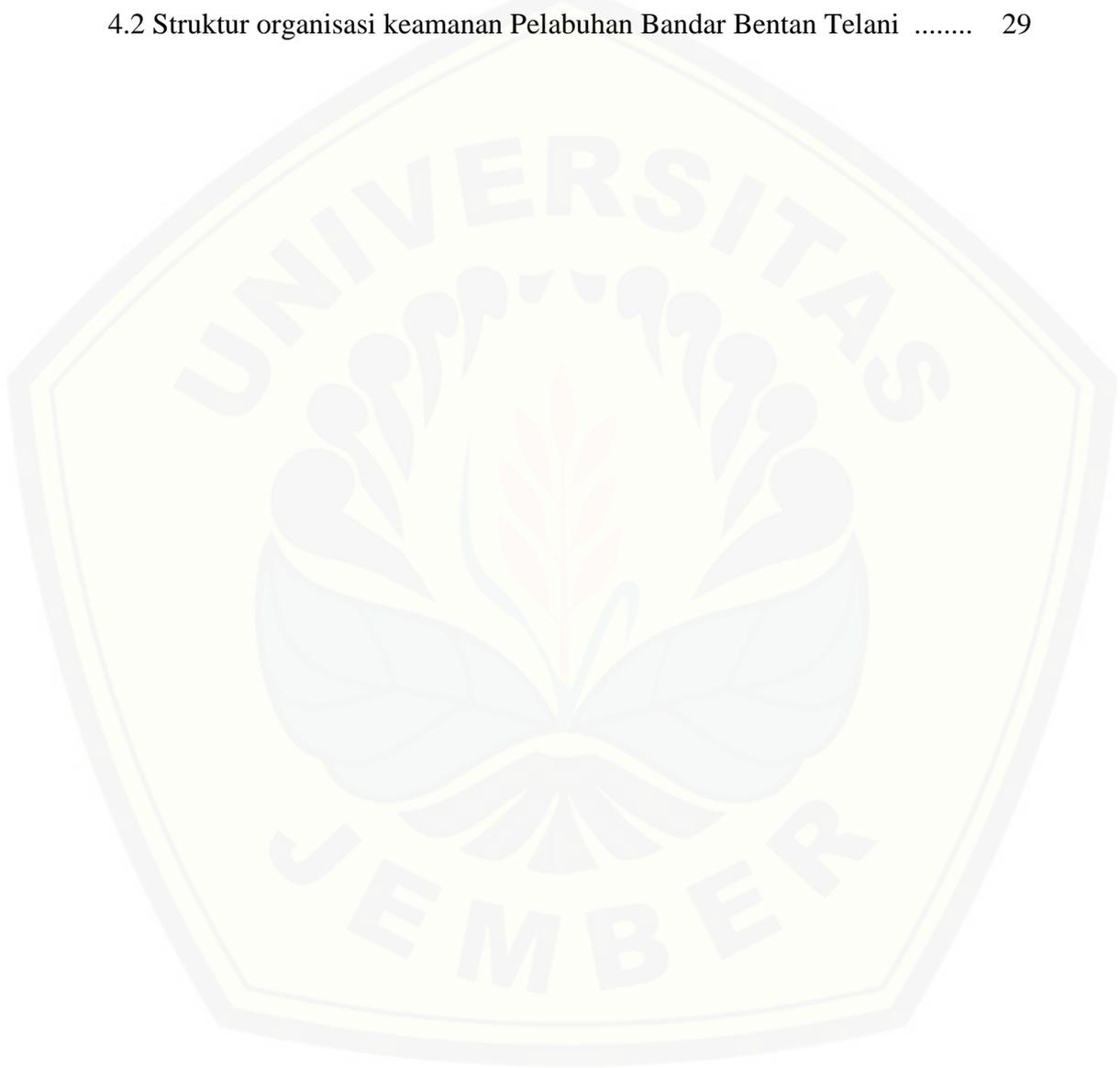
**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan Praktik Kerja Nyata</b> .....	5
<b>1.4 Manfaat Praktik Kerja Nyata</b> .....	5
1.4.1 Bagi Mahasiswa .....	5
1.4.2 Bagi Universitas Jember .....	5
1.4.3 Bagi PT. Bintang Resort Cakrawala .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Pengertian Pariwisata</b> .....	6
<b>2.2 Pengertian Kualitas</b> .....	6
<b>2.3 Pengertian Pelayanan</b> .....	8
2.3.1 Dasar-Dasar Pelayanan .....	9
<b>2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan</b> .....	10
<b>2.5 Pengertian Pelayanan Prima</b> .....	12

2.5.1 Konsep Pelayanan Prima .....	13
<b>BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....</b>	<b>15</b>
3.1.1 Lokasi Praktik Kerja Nyata .....	15
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	15
<b>3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....</b>	<b>15</b>
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan .....	15
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktik Kerja Nyata .....	16
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>23</b>
3.3.1 Jenis Data .....	23
3.3.2 Sumber Data .....	24
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN .....</b>	<b>26</b>
<b>4.1 Deskripsi Tempat Praktik Kerja Nyata.....</b>	<b>26</b>
4.1.1 PT. Bintang Resort Cakrawala .....	26
4.1.2 Bandar Bentan Telani Ferry Terminal .....	28
<b>4.2 Peranan Konter Manifest .....</b>	<b>31</b>
<b>4.3 Kegiatan Operasional .....</b>	<b>37</b>
<b>4.4 Kendala-Kendala Konter Manifest .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>41</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>41</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>42</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>45</b>

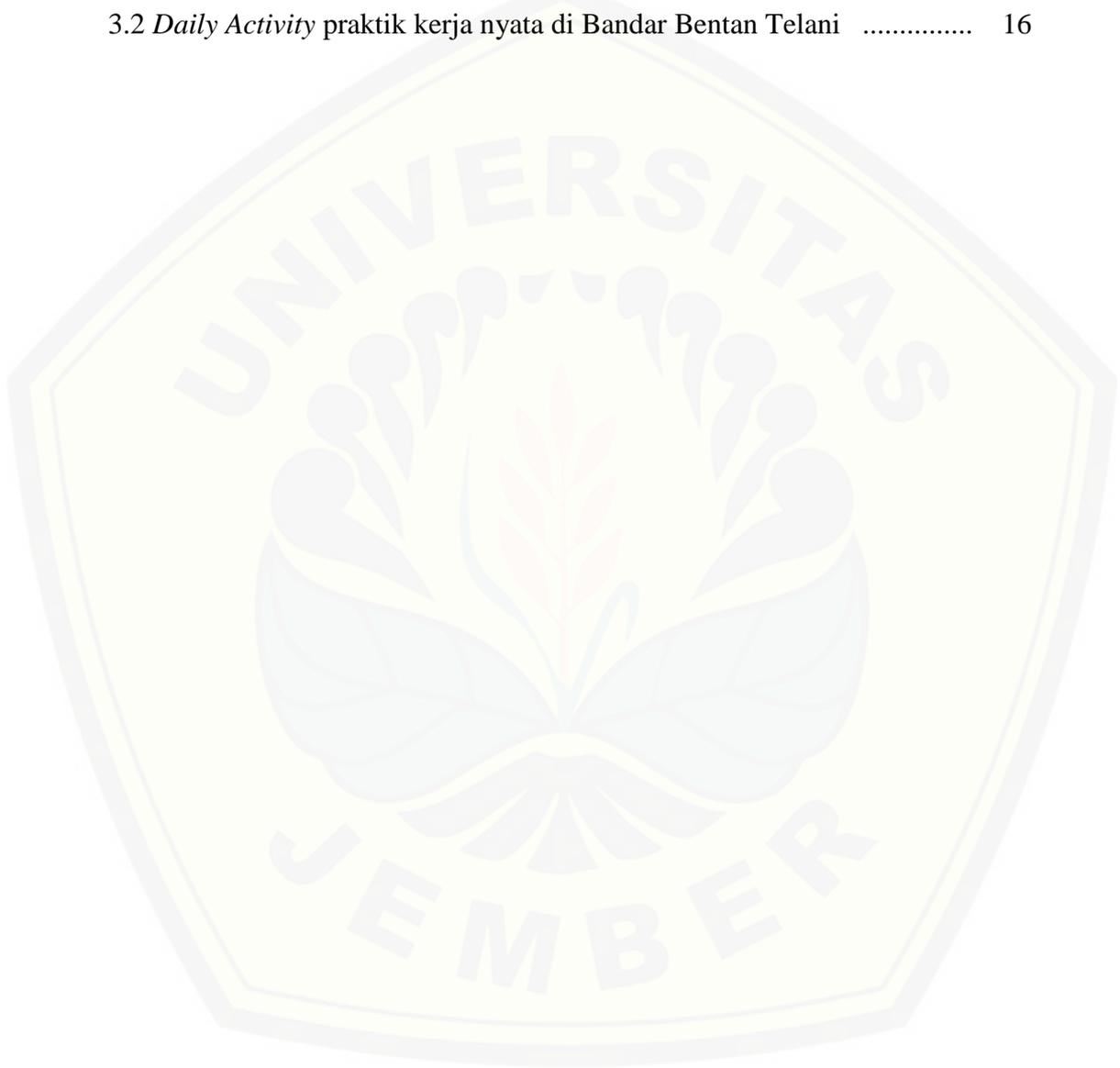
**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
4.1 Tonggak sejarah PT. Bintang Resort Cakrawala .....	27
4.2 Struktur organisasi keamanan Pelabuhan Bandar Bentan Telani .....	29



**DAFTAR TABEL**

	Halaman
3.1 Jadwal praktik kerja nyata di Bandar Bentan Telani .....	15
3.2 <i>Daily Activity</i> praktik kerja nyata di Bandar Bentan Telani .....	16



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan di Asia Tenggara yang memiliki 17.504 pulau yang terbagi menjadi pulau besar dan kecil, dimana sekitar 6.000 di antaranya tidak berpenghuni. Sebagai negara kepulauan, dua per tiga wilayah Indonesia merupakan daerah perairan dan laut yang menjadikan negara Indonesia sebagai negara maritim yang secara geografis terletak diantara dua benua yaitu Australia dan Asia yang juga diapit oleh samudera Hindia dan samudera Pasifik. Luasnya laut yang dimiliki Indonesia menjadikan transportasi laut merupakan salah satu transportasi penting di Indonesia. Transportasi laut tidak hanya sebagai penghubung antara satu pulau dengan pulau lainnya yang ada di Indonesia tetapi juga sebagai penghubung antar negara. Sehubungan dengan pentingnya transportasi laut sudah selayaknya apabila bangsa Indonesia memiliki sarana dan prasarana transportasi laut yang tangguh dan potensial dengan didukung oleh pelayanan jasa di pelabuhan yang handal agar keberadaan transportasi laut dapat berfungsi secara optimal.

Di dalam sistem transportasi laut terdapat sektor kepelabuhan yang merupakan bagian strategis dari sistem transportasi nasional dan merupakan aktor penting dalam menunjang segala aktivitas perdagangan ataupun pelayanan penumpang. Pelabuhan laut berperan besar dalam mencapai sistem transportasi laut yang efektif dan efisien, maka untuk mencapai itu semua sangat dipengaruhi oleh kinerja dan tingkat pelayanan pelabuhan laut yang menghubungkan jaringan transportasi darat dan laut. Kinerja yang maksimal dari suatu pelabuhan bisa tercapai jika pelabuhan tersebut didukung oleh sumber daya manusia yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai dan sistem manajemen yang baik. Suatu transportasi dikatakan baik, apabila waktu perjalanan cukup cepat, tidak mengalami kemacetan, frekuensi pelayanan cukup, aman dan juga kondisi pelayanan yang nyaman. Sinulingga (2005:148) mengatakan bahwa untuk mencapai kondisi seperti itu sangatlah ditentukan oleh berbagai faktor yang

menjadi komponen transportasi, yaitu kondisi prasarana serta sistem jaringannya, kondisi sarana, serta yang tidak kalah penting adalah sikap mental pemakai fasilitas transportasi itu sendiri.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, pada Pasal 90 ayat (1) dijelaskan bahwa dalam melaksanakan kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan sebagaimana dimaksud Badan Usaha Pelabuhan berkewajiban menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan, memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah, menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan, ikut menjaga keselamatan, keamanan, dan ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan, memelihara kelestarian lingkungan, memenuhi kewajiban sesuai dengan konsesi dalam perjanjian dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional. Berdasarkan undang-undang tersebut, sudah pasti pelayanan, sarana dan prasarana, tingkat keselamatan harus menjadi prioritas utama untuk menjadikan suatu pelabuhan tersebut menjadi pelabuhan unggulan.

Pelayanan merupakan hal penting dalam usaha jasa, termasuk usaha jasa pelabuhan seperti yang ada di Bintan, tepatnya di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal. Bandar Bentan Telani Ferry Terminal merupakan pelabuhan khusus penumpang yang terletak di Lagoi dan dikelola oleh badan usaha swasta yaitu PT. Bintan Resort Cakrawala sebagai pengelola kawasan pariwisata yang mendapat otoritas dari pemerintah sejak tahun 1994. Pelabuhan ini dibangun berdasarkan kerjasama pemerintah Indonesia dan Singapura untuk mengembangkan kawasan wisata Lagoi. Berdasarkan kerjasama tersebut, pelabuhan Bandar Bentan Telani menjadi tempat bersandar kapal-kapal feri ataupun *yacht* dari negara Singapura. Kapal feri yang ada di pelabuhan Bandar Bentan Telani (BBT) melayani rute Bintan-Singapura dan sebaliknya. Letak pelabuhan ini berada di kawasan pantai utara Pulau Bintan, sehingga hanya membutuhkan waktu satu jam untuk sampai ke Singapura. Jarak yang cukup dekat ini menjadikan pelabuhan Bandar Bentan

Telani sebagai pintu masuk utama turis mancanegara yang akan ke kawasan wisata Lagoi.

Bandar Bentan Telani (BBT) memiliki lima *trip* di *weekday* dan delapan *trip* di *weekend* untuk menangani masuknya penumpang. Jadwal *trip* tersebut berlaku untuk hari-hari normal. Pada saat musim libur dan *public holiday*, jadwal *trip* yang ada akan ditambahkan *extra trip* sesuai dengan tingginya permintaan. Seperti halnya yang terjadi pada libur hari Waisak tahun ini yang jatuh pada Selasa 29 May 2018 yang seharusnya lima *trip*, dikarenakan tingginya arus kedatangan dan keberangkatan maka menjadi sepuluh *trip*. Ramainya kunjungan yang terjadi di Bandar Bentan Telani setiap harinya didominasi oleh turis asing terutama Singapura dan China. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rangkuman *nationality* bulan Mei 2018 dimana terdapat sebanyak 33.151 penumpang kapal feri dari berbagai negara. Berdasarkan data tersebut didapat jumlah penumpang berkewarganegaraan China sebanyak 9.716, penumpang berkewarganegaraan Singapura sebanyak 7.671, penumpang berkewarganegaraan Malaysia sebanyak 1.027, penumpang berkewarganegaraan Indonesia sebanyak 773, dan penumpang berkewarganegaraan Japan 1.351 yang berangkat menuju ke Singapura dan sisanya dari berbagai negara lain di luar negara-negara yang tersebut di atas, sehingga dapat disimpulkan bahwa penumpang berkewarganegaraan China dan Singapura lebih tinggi dari jumlah turis dari negara lain. Tingginya jumlah turis China dan Singapura ini dibandingkan dengan turis dari negara lain terjadi tidak hanya pada bulan Mei namun juga pada bulan-bulan lainnya. Berdasarkan tingginya pengguna jasa kapal feri ini, maka dibutuhkan pelayanan yang prima yang perlu dilakukan agar wisatawan dapat terus kembali ke Pulau Bintan melalui pelabuhan Bandar Bentan Telani (BBT).

Pelayanan yang diberikan di Bandar Bentan Telani (BBT) meliputi dua tipe yaitu pelayanan vip (*very important person*) bagi penumpang kelas emerald dan pelayanan reguler (umum) untuk penumpang kelas ekonomi. Pelayanan untuk penumpang kelas ekonomi dilakukan oleh staf konter manifest. Staf konter manifest bertugas menyeleksi penumpang kelas ekonomi yang akan masuk ke ruang tunggu penumpang berdasarkan data yang terdapat di *Boarding Pass* dan

*Passport*. Penumpang kelas ekonomi memiliki kuota lebih banyak dari kelas vip (*very important person*) yaitu 250 untuk ekonomi dan 50 untuk vip sehingga staf konter manifest memiliki tugas melayani penumpang dalam jumlah yang lebih banyak. Selain menyeleksi penumpang, staf konter manifest juga bertugas menginformasikan hal-hal yang berhubungan dengan kapal kepada penumpang seperti kedatangan maupun keterlambatan kapal. Berdasarkan hal tersebut, sangat penting untuk berpenampilan menarik dan mampu berbahasa asing terutama Bahasa Inggris. Pada saat ini, penumpang didominasi oleh wisatawan dari China dimana banyak dari mereka yang tidak bisa berbahasa Inggris. Wisatawan China yang tidak bisa berbahasa Inggris menjadi kendala bagi staf konter manifest dalam menyampaikan informasi. Selain itu kurang luasnya area ruang tunggu disaat arus keberangkatan ramai membuat area ruang tunggu menjadi sangat bising dan kurang nyaman. Berdasarkan pemaparan tersebut maka penulis akan mengangkat judul tugas akhir “Peranan Staf Konter Manifest Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Penumpang Kelas Ekonomi Di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Konter manifest merupakan bagian operasional yang bertugas menangani penumpang kelas ekonomi dari *check-in* untuk masuk ruang tunggu hingga penumpang masuk ke kapal. Selama di ruang tunggu, staf bertanggung jawab menangani kebutuhan penumpang yang saat ini didominasi turis asing terutama China dan Singapura yang bahasa keseharian mereka bahasa Inggris atau bahasa China. Berdasarkan kondisi tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut;

- 1) Bagaimana peranan staf konter manifest dalam memberikan pelayanan bagi penumpang kelas ekonomi?
- 2) Bagaimana kegiatan operasional yang ada di Pelabuhan Bandar Bentan Telani?
- 3) Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh staf konter manifest dalam memberikan pelayanan kepada penumpang?

### **1.3 Tujuan Praktik Kerja Nyata**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana peranan staf konter manifest dalam memberikan pelayanan bagi penumpang kelas ekonomi
- 2) Untuk mengetahui kegiatan operasional yang ada di Pelabuhan Bandar Bentan Telani
- 3) Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh staf konter manifest dalam memberikan pelayanan kepada penumpang

### **1.4 Manfaat Praktik Kerja Nyata**

#### **1.4.1 Bagi Mahasiswa**

- 1) Memahami peranan staf konter manifest dalam memberikan pelayanan bagi penumpang kelas ekonomi
- 2) Melatih jiwa profesional khususnya dalam bidang jasa pelayanan penumpang kapal feri
- 3) Sebagai wadah untuk mempraktekkan teori yang telah didapat selama masa kuliah
- 4) Mengetahui data-data penting dan proses yang diperlukan untuk melakukan perjalanan antarnegara

#### **1.4.2 Bagi Universitas Jember**

Menjalin kerjasama dan hubungan baik antara Universitas Jember dengan PT. Bintang Resort Cakrawala dan juga Bandar Bentan Telani Ferry Terminal yang merupakan tempat praktik kerja nyata penulis.

#### **1.4.3 Bagi PT. Bintang Resort Cakrawala**

Mencetak sumber daya manusia yang handal dalam bidang operasional jasa kepelabuhan dan juga sebagai tolok ukur untuk peningkatan mutu pelayanan.

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Pariwisata**

Menurut Gamal (2002) pariwisata didefinisikan sebagai bentuk, suatu proses kepergian sementara dari seorang atau lebih menuju ketempat lain diluar tempat tinggalnya. Sedangkan menurut Prideaux & Cooper (2002) mendefinisikan bahwa pariwisata sebagai perjalanan sementara seseorang dengan tujuan ke luar dari tempat tinggalnya dan tempat bekerjanya, melakukan kegiatan selama berada di tempat tujuan dan menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Undang-Undang Kepariwisataan Nomor 10 Tahun 2009 dijelaskan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa, pariwisata adalah kegiatan bepergian yang dilakukan oleh seseorang atau lebih ke tempat lain di luar tempat tinggalnya dengan tujuan tertentu untuk sementara waktu.

### **2.2 Pengertian Kualitas**

Menurut Fandy Tjiptono (2005:2) beberapa definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan atau konsumen. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009:41) ada tiga langkah yang dapat diambil perusahaan jasa untuk meningkatkan kendali kualitas jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) Berinvestasi dalam prosedur ketenagakerjaan dan pelatihan yang baik, merekrut karyawan yang tepat dan memberikan pelatihan yang bagus adalah hal yang sangat penting. Karyawan yang terlatih dengan baik memiliki enam

karakteristik yaitu:

- a) Kompetensi: memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan;
  - b) Kesopanan: ramah, sopan, dan menghargai orang lain.
  - c) Kredibilitas: dapat dipercaya;
  - d) Keandalan: melaksanakan pelayanan secara konsisten dan akurat;
  - e) Responsifitas: merespon permintaan dan masalah pelanggan dengan cepat;
  - f) Komunikasi: berusaha memahami pelanggan dan berkomunikasi dengan jelas.
- 2) Menstandarisasikan proses kinerja jasa diseluruh organisasi
  - 3) Mengamati kepuasan pelanggan: menerapkan sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan berbelanja perbandingan.

Crosby yang dikutip Zulian Yamit (2010:7) menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk atau jasa. Deming juga menyampaikan pendapatnya yang dikutip Zulian Yamit (2010:7) bahwa “kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen”. Sedangkan Nurhasyimad (2010:2) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk atau jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk atau jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk atau jasa juga harus di sesuaikan, dengan perubahan kualitas tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Toni Wijaya (2011:11) mengungkapkan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur

berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Perusahaan semakin menyadari dan mengakui bahwa organisasi secara keseluruhan harus memperhatikan kualitas. Toni Wijaya (2011:5) juga mengungkapkan bahwa semua ini mengarahkan pengertian baru mengenai kualitas, yaitu tingkat dimana produk sesuai dengan spesifikasi dan harapan pelanggan. Jadi, kualitas merupakan ukuran sampai sejauhmana produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan tentunya akan saling berkompetisi untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang ditujukan untuk pemenuhan dan dalam rangka memuaskan kebutuhan serta keinginan konsumen sasaran.

### **2.3 Pengertian Pelayanan**

Menurut Mahmoeddin (2010:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen. Sedangkan menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan menurut Riyanto (2012:211) arti dari pelayanan itu sendiri adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang tidak kasat mata yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dari suatu organisasi atau perusahaan kepada konsumen untuk memenuhi kepentingan konsumen sesuai dengan haknya atas hal-hal yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi. Rangkaian kegiatan tersebut berupa interaksi antara karyawan dengan konsumen yang memanfaatkan atau menggunakan jasa yang dimiliki oleh perusahaan.

### 2.3.1 Dasar-Dasar Pelayanan

Menurut Kasmir (2006:18) bahwa:

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *costumer service*, *pramuniaga*, *public relation*, *satpam* dan *kasir* (Kasmir, 2006:19):

1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang dikenakan harus membeikan kesan yang benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam sesuai yang telah diterapkan.

2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum dalam melayani konsumen

Karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Melayani nasabah harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah dikenal

Pada saat konsumen datang karyawan harus sapa lebih dulu dan kalau sudah pernah ketemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebut namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak atau ibu dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani pelanggan, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan

sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggan.

- 5) Usahakan jangan menyuruh pelanggan mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya

Menyuruh pelanggan mengulang pertanyaannya akan membuat karyawan terkesan tidak serius mendengarkan pembicaraannya, sehingga mendengarkan dengan seksama saat pelanggan berbicara menjadi hal yang sangat utama.

#### **2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Fandy Tjiptono (2001:61) mengungkapkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan. Nasution (2004:47) mengungkapkan pengertian kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckoff (dalam Loveloc, 1998) yang dikutip oleh Nasution (2004:47) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Menurut Nasution (2004:49) "Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan". Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan dikatakan baik, menurut Nasution (2004:49) apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, serta memiliki kemampuan

menangani keluhan pelanggan. Parasuraman dalam Nasution (2004:60) menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

a) *Perceived Service*

*Perceived service* terjadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

b) *Expected service*

*Expected Service* terjadi jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Yamit (2010:22) ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- a) *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- b) *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- c) *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- d) *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- e) *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- f) *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- g) *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen.

## 2.5 Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Pratomo Dan Shaff (2000:107) pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan, jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan. Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata 2003:27) yaitu:

- 1) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- 2) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- 3) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- 4) Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- 5) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- 6) Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
- 7) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Menurut Maddy (2009:86) “pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Sedangkan menurut Judiardi (2010:102) dikatakan bahwa pelayanan prima ialah:

- 1) Memperbaiki barang yang rusak atau usang
- 2) Memberikan layanan yang menyenangkan

Pendapat tentang pelayanan prima juga dinyatakan oleh Rahmayanty bahwa (2013:18) layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan prima (*service excellent*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan

sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

#### 2.5.1 Konsep Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Menurut Barata (2003:31) keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

##### 1) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

##### 2) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

##### 3) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

##### 4) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi

kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

5) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Pendit (2004:51) bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Konsep layanan prima tersebut terdiri dari hal-hal berikut ini:

- 1) Pribadi prima tampil ramah
- 2) Pribadi prima tampil sopan
- 3) Pribadi prima tampil yakin
- 4) Pribadi prima tampil rapi
- 5) Pribadi prima tampil ceria
- 6) Pribadi prima senang memaafkan
- 7) Pribadi prima senang bergaul
- 8) Pribadi prima tampil belajar dari orang lain
- 9) Pribadi prima senang dalam kewajaran
- 10) Pribadi prima senang menyenangkan orang lain

### BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

##### 3.1.1 Lokasi Praktik Kerja Nyata

Bandar Bentan Telani Ferry Terminal merupakan pelabuhan internasional khusus penumpang yang terletak di Jalan Raja Haji Teluk Sebong, Lagoi, Bintan Utara, Kepulauan Riau dan dikelola oleh badan usaha swasta yaitu PT. Bintan Resort Cakrawala sebagai pengelola kawasan pariwisata yang mendapat otoritas dari pemerintah sejak tahun 1994. Lokasi dari pelabuhan ini berada di kawasan pantai utara Pulau Bintan, sehingga hanya membutuhkan waktu satu jam untuk sampai ke Singapura.

##### 3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Praktik kerja nyata ini dilakukan selama kurang lebih 5 bulan lamanya, lebih tepatnya dimulai dari tanggal 9 Januari 2018 hingga 31 Mei 2018. Adapun jadwal praktik kerja nyata yang dilakukan selama kurang lebih 5 bulan di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Jadwal praktik kerja nyata di Bandar Bentan Telani.

Hari Kerja	Jam Kerja	Istirahat
Rabu-Jum'at	08.00-17.00 WIB	12.00-13.00 WIB
Sabtu-Minggu	07.00-15.00 WIB	12.00-13.00 WIB
Senin-Selasa	Libur	Libur

#### 3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

##### 3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktik kerja nyata data yang diperoleh oleh penulis akan digunakan dalam pembuatan laporan tugas akhir dengan judul “Peranan Staf Konter Manifest Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Penumpang Kelas Ekonomi Di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal”. Pada pelaksanaan praktik kerja nyata penulis ditempatkan pada seluruh sistem operasional yang ada di pelabuhan

dengan sistem *rolling*. Namun, penulis melakukan kegiatan praktik lebih lama di bagian konter manifest yang merupakan bagian dari tempat utama pengambilan data bagi penulis.

### 3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktik Kerja Nyata

Kegiatan yang dilakukan selama praktik kerja nyata di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal untuk mengetahui semua sistem operasional yang ada di pelabuhan yang bertujuan untuk melayani kebutuhan penumpang. Sistem operasional yang ada terbagi menjadi tujuh bagian yaitu, *VIP Lounge, Baggage Check-in, Manifest Counter, Domestic Arrival, Ticketing Counter, Administration*, dan keagenan. Kegiatan yang telah dilakukan oleh penulis selama praktik kerja nyata dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.2 *Daily Activity* Praktik Kerja Nyata di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal

Waktu Pelaksanaan	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Hasil Kegiatan
(a)	(b)	(c)	(d)
9 Januari 2018	- Pembekalan a. Pembekalan magang oleh HRD PT. Bintan Resort Cakrawala b. Pengenalan divisi-divisi yang ada di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal c. Pengenalan CIQP ( <i>Custom, Immigration, Quarantee, dan Port</i> ) yang berada di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal d. Penentuan jadwal on/off magang e. Penempatan divisi di divisi <i>VIP Lounge</i>	HRD dan Dyah Irma	a. Mengerti divisi-divisi yang ada di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal b. Mengetahui ruangan dan staf CIQP ( <i>Custom, Immigration, Quarantee, dan Port</i> ) c. Mengetahui jadwal masuk dan libur magang
10 Januari-19 Januari 2018	- Bintan <i>Executive</i> atau <i>VIP Lounge</i>	Mhd. Agus Asari	a. Mengetahui cara dan sikap <i>greeting</i> untuk tamu The

(a)	(b)	(c)	(d)
	<p>a. Mengenalkan cara pelayanan dan proses <i>check-in</i> tamu vip</p> <p>b. Pengenalan <i>greeting</i> khusus untuk tamu The Sanchaya, Nikoi Island, dan Cempedak Island yang merupakan resort yang bekerjasama dengan BBT dan mendapat pelayanan khusus.</p> <p>c. Memasukkan data penumpang emerald ke dalam <i>daily report</i></p> <p>d. Pengisian <i>immigration card</i> untuk penumpang yang bukan warganegara Singapura</p> <p>e. Pengenalan nama-nama kapal yang ada dan warna nomor kursi untuk setiap kapal</p> <p>f. Penyambutan tamu Nikoi Island, The Sanchaya, dan Cempedak Island di area kedatangan</p> <p>g. Memasukkan data tamu Nikoi Island dan Cempedak Island</p> <p>h. Penyerahan <i>luggage receipt</i> kepada tamu</p> <p>i. Pengenalan cara menyampaikan informasi kepada seluruh penumpang terkait <i>boarding time</i></p> <p>j. Menjumlah pemasukan Nikoi Island dan Cempedak Island Mengisi data tamu yang mendapatkan <i>Free of Charge (FOC)</i></p> <p>k. Menambah persediaan gula, air, krimmer, dan teh</p>		<p>Sanchaya, Nikoi Island, dan Cempedak Island dan juga cara penyambutannya di kedatangan</p> <p>b. Mengetahui cara pelayanan dan proses <i>check-in</i> tamu vip</p> <p>c. Mengetahui cara pengisian <i>immigration card</i></p> <p>d. Mengetahui nama-nama kapal dan warna nomor kursi sesuai nama kapal</p> <p>e. Mengetahui cara penyampaian <i>boarding time</i></p> <p>f. Mengetahui cara memasukkan data-data tamu vip dan <i>free of Charge (FOC)</i></p> <p>g. Mengetahui cara penyusunan koran</p>

(a)	(b)	(c)	(d)
	l. Pengambilan koran, pembagian dan cara menyusunnya m. Menukar uang tamu di <i>money changer</i>		
20 Januari-16 Februari 2018	- Konter Bagasi a. Mengisi <i>damage form</i> untuk barang-barang penumpang yang rusak dan meminta tanda tangan penumpang yang bersangkutan b. Mengenalkan kode dan cara pengisian data berat barang penumpang c. Mengenalkan cara menjelaskan kelebihan berat bagasi kepada penumpang yang bersangkutan d. Mengenalkan cara pengisian data bagi bagasi penumpang yang berlebih e. Pengenalan cara mencari dan mencetak data bagasi penumpang f. Pengenalan cara mengatasi data bagasi penumpang yang muncul dua kali di sistem g. Pengenalan cara <i>hand over</i> data bagasi kepada kapten kapal dan penyebaran data tersebut kepada divisi lainnya Pengenalan cara <i>check-in</i> barang untuk rombongan h. Pengenalan istilah-istilah terkait kerusakan barang penumpang	Ismun Wahyudi dan Imam	a. Mengetahui cara dan istilah dalam <i>damage form</i> b. Mengetahui kode dan cara pengisian data barang penumpang c. Mengetahui cara pengisian data ke sistem dan cara menjelaskan kelebihan bagasi kepada penumpang d. Mengetahui cara mengatasi data bagasi yang muncul dua kali di sistem e. Mengetahui penyebaran data bagasi f. Mengetahui cara <i>check-in</i> bagasi rombongan
17 Februari-10 Maret 2018	- Konter Manifest	Enny Hidayati	a. Mengetahui cara mengisi <i>nationality</i>

(a)	(b)	(c)	(d)
	a. Pengenalan cara mengisi <i>nationality</i> penumpang baik keberangkatan maupun kedatangan b. Pengenalan cara mengirim email dan data apa saja yang dikirim kepada setiap kapal yang akan berangkat c. Pengenalan cara membuat jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal berdasarkan data dari email yang dikirim oleh perusahaan yang berada di Singapura d. Pengenalan rumus-rumus yang digunakan untuk data <i>daily report</i> e. Pengenalan ketentuan cara mencetak data penumpang, penyebarannya dan aturan <i>stamp</i> data penumpang tersebut f. Pengenalan persiapan yang harus dilakukan sebelum jadwal <i>check-in</i> g. Pengenalan kalimat dan aturan <i>announcing</i> h. Pengenalan data yang dibutuhkan penumpang pada saat <i>check-in</i> dan cara menscan <i>boarding pass</i> penumpang i. Pengenalan cara mengatasi data penumpang yang muncul dua kali disistem		penumpang b. Mengetahui cara dandata-data yang perlu dikirim melalui email c. Mengetahui cara membuat jadwal <i>trip</i> d. Mengetahui data-data yang perlu dicetak dan aturan dalam men <i>stamp</i> data tersebut e. Mengetahui cara <i>announcing</i> f. Mengetahui cara <i>check-in</i> penumpang Mengetahui cara mengatasi data yang muncul dua kali disistem
11Maret 2018	- <i>Ticketing</i>	Amrizal	a. Mengetahui macam-macam jenis tiket dan cara mendapatkannya b. Mengetahui cara

(a)	(b)	(c)	(d)
	<p>mendapatkan tiket</p> <p>c. Mempraktekkan cara <i>issued boarding pass</i></p> <p>d. Mengenalkan tugas dan tanggung jawab <i>ticketing</i></p> <p>e. Mengenalkan syarat dan ketentuan <i>upgrade ticket class</i> dan <i>reschedule</i></p>		<p><i>issued boarding pass</i></p> <p>c. Mengetahui syarat-syarat untuk <i>upgrade ticket class</i> dan <i>reschedule</i></p>
14 Maret-18 Maret 2018	<p>- Keagenan</p> <p>a. Penyebaran data-data kapal dan penumpang kapal yang dibawa kapal dari negara muat ke instansi-instansi yang ada di pelabuhan bongkar</p> <p>b. Pengenalan data-data yang dibutuhkan untuk kapal bersandar dan berlayar ke suatu negara</p> <p>c. Penyebaran data-data kapal dan penumpang kapal yang akan berangkat ke suatu negara</p> <p>d. Cara mengisi data kapal dan stempel yang dibutuhkan</p> <p>e. Mengurus stempel paspor staf kapal</p> <p>f. Cara mengisi data terkait pajak kedatangan dan keberangkatan kapal</p> <p>g. Mengenalkan data-data yang diperlukan untuk mengurus <i>port clearance</i> kapal ke syahbandar</p>	Yolanda Farhan	<p>a. Mengetahui penyebaran data penumpang yang dibawa kapal dari negara muat ke instansi-instansi yang ada di pelabuhan bongkar</p> <p>b. Mengetahui data-data yang diperlukan untuk berlayar Mengetahui dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mengurus <i>port clearance</i></p> <p>c. Mengetahui cara membayar pajak kapal</p>
21 Maret-22 Maret 2018	<p>- Domestik</p> <p>a. Penjelasan tentang pengisian buku kedatangan dan keberangkatan <i>yacht</i> dan kapal <i>sport fishing</i> yang akan bersandar</p>	Capt. Arlan	<p>a. Mengetahui pengisian data terkait <i>yacht</i> dan <i>sport fishing</i></p>
23 Maret-25	- Konter Bagasi ( <i>Tour de</i>	Idham	a. Mengetahui cara

(a)	(b)	(c)	(d)
Maret 2018	- <i>Bintan</i> ) a. Mencatat data sepeda yang masuk untuk kegiatan <i>Tour de Bintan</i> sesuai nama hotel yang ditempati b. <i>Hand over</i> data sepeda yang masuk ke staf hotel yang bertanggung jawab terhadap sepeda tersebut c. Menyerahkan sepeda kepada penumpang berdasarkan nomor dan warna stiker yang dimiliki oleh wisatawan tersebut Mencatat data sepeda dari hotel yang akan dibawa ke Singapura		<i>hand over</i> data bagasi kepada staf hotel b. Mengetahui proses keluar masuknya bagasi sepeda saat <i>Tour de Bintan</i>
26 Maret-05 April 2018	- Administrasi a. Mendata laporan <i>frash water</i> dan <i>electric</i> kapal Mendata laporan manifest di setiap harinya sesuai dengan jam keberangkatan dan kedatangan kapal b. Mengisi data cuti karyawan c. Mengisi data permohonan terminal <i>pass</i> dari berbagai perusahaan yang berkepentingan d. Merangkum data penumpang yang dikirim konter manifest e. Merangkum pemasukan dari konter bagasi	Netty Herawati dan Erna	a. Mengetahui laporan <i>frash water</i> dan <i>electric</i> kapal b. Mengetahui cara mengisi data untuk cuti c. Mengetahui proses permohonan terminal <i>pass</i>
5 April 2018 (malam)	- <i>Backup</i> Konter Manifest a. <i>Announcing</i> kedatangan dan keberangkatan kapal	<i>Duty Manager</i>	a. Mengetahui data-data yang harus dikirim melalui email

(a)	(b)	(c)	(d)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Mengirim data-data penumpang ke email kapal</li> <li>c. Merangkum <i>nationality</i> penumpang yang berangkat dan datang</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Mengetahui cara <i>announcing</i></li> <li>c. Mengetahui cara merangkum <i>nationality</i> penumpang</li> </ul>
6 April-15 April 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konter Bagasi</li> <li>a. Mengisi <i>damage form</i> untuk barang-barang penumpang yang rusak dan meminta tanda tangan penumpang yang bersangkutan</li> <li>b. Mencheck-in barang penumpang</li> <li>c. Menghandle penumpang yang kelebihan bagasi</li> <li>d. Menempel <i>baggage tag</i> ke koper penumpang</li> <li>e. <i>Hand over</i> data bagasi ke <i>chief officer</i> kapal</li> </ul>	Ismun Wahyudi dan Imam	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengetahui cara pengisian dan istilah dalam <i>damage form</i></li> <li>b. Mengetahui cara menjelaskan kelebihan bagasi kepada penumpang</li> <li>c. Mengetahui proses penempelan <i>tag</i> bagasi</li> </ul>
18 April-17 April 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konter Manifest</li> <li>a. Mengirim <i>crew list</i> dan data penumpang ke email kapal</li> <li>b. Membuat jadwal harian kedatangan dan keberangkatan kapal</li> <li>c. <i>Announcing</i> kedatangan, <i>last call</i> dan keberangkatan kapal</li> <li>d. Merangkum kewarganegaraan penumpang yang datang ke Bintan berdasarkan email dari Tanah Merah Ferry Terminal</li> <li>e. Merangkum data kewarganegaraan penumpang yang berangkat ke Singapura</li> <li>f. Mengeprint data-data terkait penumpang yang</li> </ul>	Nur Baity	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengetahui cara mengirim data penumpang ke email kapal</li> <li>b. Mengetahui cara pembuatan jadwal harian keberangkatan dan kedatangan kapal</li> <li>c. Mengetahui cara merangkum <i>nationality</i> penumpang</li> <li>d. Mengetahui cara mengatasi jumlah <i>boarding pass</i> dan <i>real passanger</i> yang berbeda</li> <li>e. Mengetahui cara melayani <i>check-in</i> penumpang</li> </ul>

(a)	(b)	(c)	(d)
	dibutuhkan kapal g. Mencetak <i>nationality</i> untuk data TNI angkatan laut h. Mengeprint data tamu Nikoi dan Cempedak Island untuk <i>VIP Lounge</i> i. Memahami cara mengatasi jumlah <i>boarding pass</i> dan <i>real passanger</i> yang berbeda j. Melayani tamu yang <i>check-in</i> dan <i>scan boarding pass</i>		
18 Mei-24 Mei 2018	- <i>VIP Lounge</i> a. Mengisi data <i>daily report</i> emerald b. Melayani tamu yang menginginkan <i>soft drink</i> c. Mengantarkan tamu menuju konter imigrasi d. Mengantarkan <i>receipt</i> bagasi penumpang e. Menjemput tamu f. Nikoi dan Cempedak Island	Mhd. Agus Asari	a. Mengetahui cara pengisian data emerald b. Mengetahui cara <i>escort</i> tamu ke imigrasi c. Mengetahui cara memberikan <i>receipt</i> bagasi kepada penumpang
25 Mei-30 Mei 2018	- Operasional a. Pengambilan dokumentasi dan data-data yang dibutuhkan untuk menunjang laporan tugas akhir penulis di seluruh bagian operasional	<i>Duty Manager</i>	a. Mengetahui segala proses operasional yang ada di pelabuhan Bandar Bentan Telani

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

#### 3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam laporan praktik kerja nyata ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam laporan

ini meliputi hasil wawancara kepada beberapa pihak yang ada di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal dan pengamatan langsung terhadap aktivitas yang ada di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal.

### 3.3.2 Sumber Data

Adapun yang dimaksud dengan sumber data dalam laporan praktik kerja nyata ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh, dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

#### 1) Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung melalui sumber pertamanya di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal seperti duty manager, pimpinan dan staf. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan diskusi.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penunjang dari sumber pertama yang dapat diperoleh melalui pihak lain. sumber dari data sekunder yaitu seperti internet, majalah, jurnal, dokumen, dan lain sebagainya.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan dengan melakukan tanya jawab secara lisan dengan responden. Dalam wawancara ini dilakukan dengan semi-terstruktur yakni disamping menyusun pertanyaan juga akan mengembangkan pertanyaan lain yang berhubungan dengan masalah-masalah yang ada kaitannya dengan penelitian yang penulis lakukan.

#### 2) Studi Pustaka

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menggunakan buku, internet, dan referensi yang berhubungan dengan laporan Praktik Kerja Nyata ini.

#### 3) Observasi

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil praktik kerja nyata yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa konter manifest merupakan bagian penting dalam sistem operasional yang ada di pelabuhan Bandar Bentan Telani. Staf konter manifest merupakan bagian operasional yang melayani tamu kelas ekonomi. Tamu yang dilayani oleh staf didominasi oleh turis-turis asing terutama turis Singapura dan China. Oleh karena itu, para staf konter manifest memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik. Melalui bahasa, staf dapat melakukan interaksi dan menyampaikan informasi kepada tamu. Namun, staf masih kesulitan mengatasi tamu yang tidak mampu berbahasa Inggris seperti turis China. Para staf konter manifest masih belum ada yang mampu berbahasa China dengan baik. Selain hal tersebut, konter manifest telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan baik. Standar operasional prosedur (SOP) tersebut juga dilaksanakan sebagaimana mestinya oleh para staf. Para staf melayani tamu sejak waktu *check-in* dengan menscan *boarding pass* yang sesuai dengan nomor paspor tamu hingga tamu *boarding* menuju kapal dengan memberikan informasi bahwa telah tiba waktu *boarding*. Dalam melayani tamu tersebut, staf telah memenuhi standar dasar-dasar pelayanan dan konsep pelayanan prima yang dikemukakan oleh para ahli di bidangnya dengan baik. Hanya saja, perlu penambahan pelatihan untuk meningkatkan kualitas keramahan staf dan juga bahasa agar jauh lebih baik lagi.

Selain konter manifest, di pelabuhan Bandar Bentan Telani Ferry Terminal memiliki enam divisi lain yaitu *VIP Lounge*, *Baggage Check-in*, *Domestic Arrival*, *Ticketing Counter*, *Administration*, dan keagenan. Kesemua divisi yang ada di pelabuhan merupakan sistem operasional yang saling bersinergi, sehingga sangat penting untuk sama-sama mematuhi standar prosedur operasional yang telah ditentukan dari setiap divisi dan juga mengetahui dengan baik peranan dan tanggung jawab dari divisi-divisi yang ada.

## 5.2 Saran

Berdasarkan praktik kerja nyata yang telah dilakukan, penulis menyarankan agar dilaksanakannya:

### 1) Pemutaran musik

Pemutaran musik satu hari khusus lagu-lagu melayu agar lagu-lagu khas budaya Bintan dikenal oleh wisatawan mancanegara tidak hanya masyarakat Bintan yang mengetahui budaya barat, tetapi Bintan juga harus memberikan pengaruh budaya kepada wisatawan mancanegara melalui musik melayu.

### 2) Penambahan kursi di ruang tunggu

Penambahan kursi perlu dilakukan agar saat ramai, wisatawan yang harus berdiri jumlahnya tidak terlalu banyak.

### 3) Pengadaan pelatihan

Pengadaan pelatihan terkait peningkatan kualitas pelayanan staf perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 4) Pengadaan Pembelajaran Bahasa Mandarin

Pengadaan pembelajaran Bahasa Mandarin perlu dilakukan agar staf tidak hanya mampu berbahasa Inggris namun juga Bahasa Mandarin untuk mendukung dan menjaga kepuasan pelanggan yang dimana didominasi oleh turis China yang tidak mampu berbahasa Inggris. Pembelajaran Bahasa mandarin ini juga perlu dilakukan di lingkungan DIII Usaha Perjalanan Wisata agar mahasiswanya mempunyai nilai lebih bagi perusahaan tujuan mpraktek kerja nyata.

**DAFTAR PUSTAKA**

- As, Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Bambang, Riyanto. 2012. *Dasar-Dasar Pembelian Perusahaan*. Yogyakarta: BPF
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media
- Gamal, Suwanto. 2002. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset
- Judiardi, Josina. 2010. *Psikologi Konsumen*. Buku Ajar (tidak dipublikasikan)
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas. Jilid 2. Jakarta: Erlangga. Terjemahan oleh Bob Sabran.
- M. Nur, Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Kata Buku
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nurhasyimad. 2010. Bab 2 Tinjauan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan. [http://www.damandiri.or.id /file/nurhasyimadunairbab2.pdf](http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf). [Diakses pada 19 Juni 2018 jam 08.00].
- Parasuraman, A. V. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press. Terjemahan oleh Sutanto.

Pendit. 2004. *Psikologi Of Service Sebuah Pengantar Dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung

Prideaux, B and M. Cooper. 2002. *Ecotourism in Indonesia: A strategy for regional Tourism Development? Asean Journal on Hospitality and Tourism*. 1(2): 95-106

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta: Graha Ilmu

Sinulingga, Budi D. 2005. *Pembangunan Kota Tinjauan Regional dan Lokal*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi Lima. Yogyakarta: Andi

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayanan

Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Cetakan Lima. Yogyakarta: Ekonesia.

## Lampiran 1. Lembar Persetujuan Proposal Magang

## LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL MAGANG

1. Bidang Program : Praktek Kerja Nyata
2. Pelaksana : Safitri Purnama Dewi
3. Lokasi : PT. Bintang Resort Cakrawala  
Jalan Kota Kapur (29152), Tanjung Uban Utara,  
Sebong Lagoi, Teluk Sebong, Kabupaten Bintan,  
Kepulauan Riau - Indonesia
4. Jangka Waktu : Januari - Mei 2018

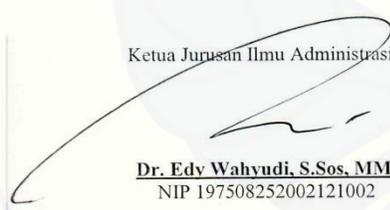
Bersama ini memberikan persetujuan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di atas untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

Jember, 2 Oktober 2017  
Penyusun,

  
**Safitri Purnama Dewi**  
NIM 150903102032

Menyetujui,

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi

  
**Dr. Edy Wahyudi, S.Sos. MM.**  
NIP 197508252002121002

Ketua Prodi DIII UPW

  
**Dra. Sri Wahjuni, M.Si**  
NIP 19560409198702001

Mengetahui,

Wakil Dekan I



  
**Dr. Hadi Pravitno, M. Kes**  
NIP 196106081988021001

## Lampiran 2. Surat Permohonan Tempat Magang



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586  
 Jember 68121 Email : [fisip@unej.ac.id](mailto:fisip@unej.ac.id)

Nomor : 3935/UN25.1.2/SP/2017 10 Oktober 2017  
 Lampiran : empat eksemplar  
 Perihal : Permohonan Tempat Magang

Yth. Pimpinan PT. Bintang Resort Cakrawala  
 Jl. Kota Kapur, Tanjung Uban Utara, Sebung Logoy,  
 Teluk Sebung, Kabupaten Bintang, Kep. Riau

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Halimatus Sa'diyah	150903102022	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Safitri Purnama Dewi	150903102032	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Siti Nur Halimah	150903102035	DIII Usaha Perjalanan Wisata
4.	Balqis Nurbaity Oka Widani	150903102022	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini kami lampirkan 1 (satu) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.

a.n Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hadi Prayitno, M.Kes  
 NIP 19610608 198802 1 001

## Lampiran 3. Surat Balasan Persetujuan Tempat Magang

**BINTAN**<sup>Resort</sup>  
Cakrawala

No. Surat : 353/LET/HRD/XII/17  
 Tanggal : 20 Desember 2017  
 Kepada : Dr. Hadi Prayetno, M.Kes  
 Dekan atau Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember  
 Dari : Andri Haris  
 Human Resource Executive  
 Melalui : Wahyu Febrianto  
 Snr. Human Resource Manager   
 Prihal : Magang Kerja

Dengan hormat,

Berdasarkan surat dari Universitas Jember Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata nomor surat : 3935/UN25.1.2/SP/2017, mengenai Permohonan Magang di PT. Bintang Resort Cakrawala (PT. BRC), maka dengan ini kami informasikan bahwa mahasiswa Universitas Jember dengan nama di bawah ini disetujui mengikuti Program Magang di PT. Bintang Resort Cakrawala, periode 9 Januari – 31 Mei 2018.

No	Nama	NIM	Prog. Studi	Penempatan Magang
1	Halimatus Sa'diyah	150903102022	DIII Usaha Perjalanan Wisata	Business Development
2	Safitri Purnama Dewi	150903102032	DIII Usaha Perjalanan Wisata	Ferry Terminal Department
3	Siti Nur Halimah	150903102035	DIII Usaha Perjalanan Wisata	Ferry Terminal Department
4	Balqis Nurbaity Oka Widani	150903102022	DIII Usaha Perjalanan Wisata	Business Development

Demikian informasi ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.  
 Terimakasih.

Hormat kami,



Andri Haris  
 Human Resource Executive

## Lampiran 4. Surat Tugas Melaksanakan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto  
 Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121  
 Email : [fisip@unej.ac.id](mailto:fisip@unej.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor : 5309/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Human Resource Executive "BINTAN Resort Cakrawala, nomor : 353/LET/HRD/XII/17 dari, tanggal 20 Desember 2017, perihal : Magang Kerja, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No.	Nama	NIM	Penempatan
1.	Halimatus Sa'diyah	150903102022	Business Development
2.	Safitri Purnama Dewi	150903102032	Ferry Terminal Department
3.	Siti Nur Halimah	150903102035	Ferry Terminal Department
4.	Balqis Nurbaity Oka Widani	150903102042	Business Development

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di **BINTAN Resort Cakrawala**, terhitung mulai tanggal 9 Januari sampai dengan 31 Mei 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 28 Desember 2017

a.n Dekan  
 Wakil Dekan,



Dr. Hadi Prayitno, M.Kes  
 NIP 19610608 198802 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan BINTAN Resort Cakrawala
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

## Lampiran 5. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121  
Telp. (0331) 332736

---

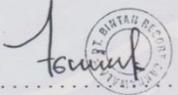
**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	78	AB
2	Kemampuan / Kerjasama	90	A
3	Etika	80	AB
4	Disiplin	80	AB
<b>NILAI RATA - RATA</b>		82	A

**Identitas Mahasiswa yang dinilai :**

Nama : Safitri Purnama Dewi  
 NIM : 150903102032  
 Jurusan : Ilmu Administrasi  
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Yang menilai :**

Nama : Mhd. Agus Asari  
 Jabatan : Dr. SpM. BEL  
 Instansi : PT. BINTAN RESORT & CATERING (PTD)  
 Tanda Tangan :  

**PEDOMAN PENILAIAN :**

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	KURANG
7	D	50 ≤ D < 55	KURANG
8	DE	45 ≤ DE < 50	SANGAT KURANG
9	E	< 45	SANGAT KURANG

## Lampiran 6. Kegiatan Praktik Kerja Nyata

## a. Manifest Konter

**BINTAN RESORT FERRIES PTE LTD**

(Updated on 23 May, 0950h)

**TUESDAY – 29 May 2018 (PH)**

<u>Vessel</u>	<u>Depart TMFT</u> (Sin Time)	<u>Depart BBT</u> (Sin Time)	<u>Depart BBT</u> (Indo Time)
Indera Bupala	@ <b>BBT</b>	0935 hours	0835 hours
Aria Bupala	0810 hours	1035 hours	0935 hours
Wan Seri Beni	0910 hours	1235 hours	1135 hours
Indera Bupala	1110 hours	<b>Alongside BBT</b>	
Wan Sendari	1210 hours	1435 hours	1335 hours
Wan Seri Beni	1400 hours	1535 hours	1435 hours
Indera Bupala	-	1635 hours	1535 hours
Aria Bupala	<b>With no pax to BBT</b>	1735 hours*	1635 hours*
Wan Sendari	1700 hours	1835 hours	1735 hours
Indera Bupala	<b>With no pax to BBT</b>	1935 hours*	1835 hours*
Aria Bupala	<b>With no pax to BBT</b>	2115 hours	2015 hours
Wan Seri Beni	2020 hours	<b>Overnight in BBT</b>	

**WEDNESDAY- 30 May 2018**

<u>Vessel</u>	<u>Depart TMFT</u> (Sin Time)	<u>Depart BBT</u> (Sin Time)	<u>Depart BBT</u> (Indo Time)
Wan Seri Beni	@ <b>BBT</b>	0935 hours	0835 hours
Wan Sendari	0910 hours	1235 hours	1135 hours
Aria Bupala	1110 hours	1435 hours	1335 hours
Wan Sendari	1400 hours	1535 hours	1435 hours
Indera Bupala	1700 hours	1835 hours	1735 hours
Aria Bupala	<b>With no pax to BBT</b>	2115 hours	2015 hours
Indera Bupala	2020 hours	<b>Overnight in BBT</b>	

**THURSDAY – 31 May 2018**

<u>Vessel</u>	<u>Depart TMFT</u> (Sin Time)	<u>Depart BBT</u> (Sin Time)	<u>Depart BBT</u> (Indo Time)
Indera Bupala	@ <b>BBT</b>	0935 hours	0835 hours
Wan Seri Beni	0910 hours	1235 hours	1135 hours
Indera Bupala	1110 hours	1435 hours	1335 hours
Wan Seri Beni	1400 hours	1535 hours	1435 hours
Wan Sendari	1700 hours	1835 hours	1735 hours
Aria Bupala	<b>With no pax to BBT</b>	2115 hours	2015 hours
Wan Sendari	2020 hours	<b>Overnight in BBT</b>	

cc: PT Bintan Mulia, BBT Ticketing, TMFT Office, Master of Sendari / Seri Beni / Aria Bupala / Indera Bupala

Remarks: No Lobam trips on 30-31 May

Denote \* Additional ferry



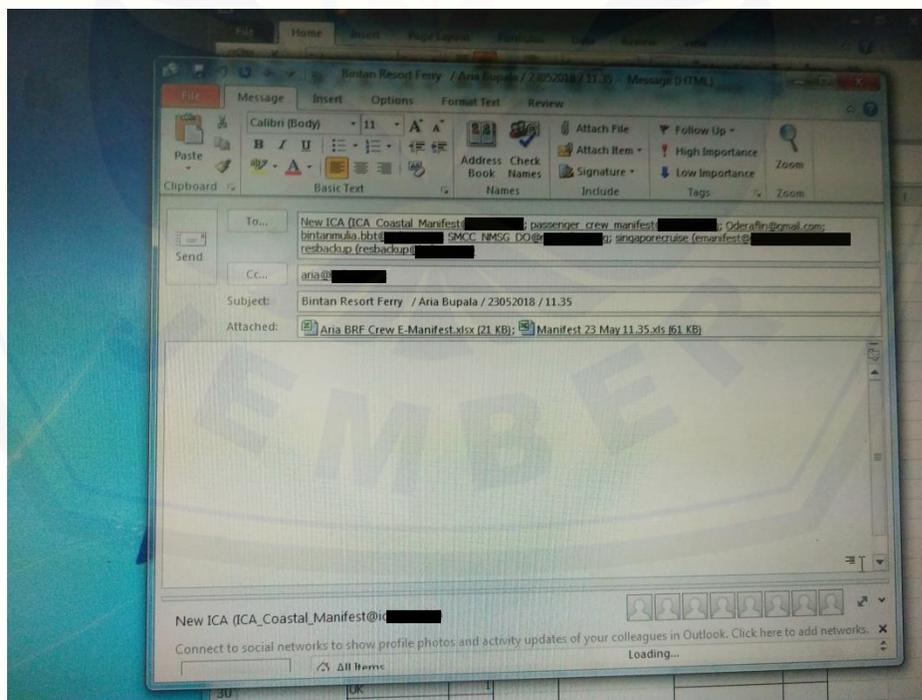
Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal

Arrival							
Schedule	Actual	Vessel	Passengers		Total Baggage	Minutes Delay	Remark (Delay reason, OGF Position, OI)
			Total	VOA			
08.10	08.10	WSB	290				
09.10	09.30	IB	283			20	Delay arrival from TMFT
09.50	09.50	AP	256				
11.10	11.30	WSB	298			20	Delay arrival from TMFT
12.10	12.30	IB	282			20	Delay arrival from TMFT
13.00	13.00	AP	249				
14.00		WSD	294				
16.05		IB	0				
17.00		WSB	0				
20.20		AP	0				
<b>Total</b>			<b>1952</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	

Departure						
Schedule	Actual	Vessel	Total Passengers	Total Baggage	Minutes Delay	Remark (Delay reason, Other informat)
09.35	09.35	IB	11			
11.35	11.45	WSB	161		10	Delay arrival from TMFT
13.35		IB	221			
14.35		WSD	0			
15.35		AP	0			
17.35		IB	0			
20.15		WSB	0			

Daily report operasional pelabuhan Bandar Bentan Telani Ferry Terminal



Pengiriman e-mail data manifest penumpang kepada operasional di Singapura

Ruang tunggu kelas ekonomi



Aktivitas *announcing*



*Stamp* manifest penumpang sesuai *stamp* kapal



## Proses check-in dan boarding



Immigration card

Boarding pass

**BINTAN RESORT FERRIES**  
 BP No 03761722  
**BOARDING PASS**  
 Please scan this QR code  
 Please scan above this 1  
 Booking No1491077  
 PAX Name  
**SAHU MOHITA**  
 Passport No  
**24892755**  
 Trip ID  
 BTG1435  
 From  
 TK SEBONG  
 Boarding Time  
 13:50 PM  
 Class  
 Economy  
 Departure Date  
 30 May 2018 14:35 PM  
 To  
 Tanah Merah  
 Pax Type: Adult  
 Seat  
 Gate Close 20 minutes before departure tim  
 Printed: 30 May 2018 14:35 PM / ST

Date 27.05.2018    Time 08:45    Page 1 / 1


**Passenger Manifest / Embarked**

Name of Ship: Indera Bupala		Port of Embarkation: Bintan		Departure date: 26.05.2018	
Owners of Charterers: Bintan Resort Ferries PTE LTD		Last port of call: Singapore		Departure time: 09:35	
Agent In Port: Bintan Resort Ferries PTE LTD		Next port of call: Singapore			

Passenger Name	Sex	Date of Birth	Country of Birth	Nationality	Passport	Passport Expiry	Boardingpass	Booking Number
1 ANGELLIER CELINE	F	06.09.1978	FRANCE	FRANCE	13FV30366	31.10.2020	3749510	1486099
2 AZIZ MAZLINA	F	10.08.1973	SINGAPORE	SINGAPORE	K0437214D	09.10.2023	3749379	1489612
3 BUCK WILLIAM DALTON	M	25.05.1977	SINGAPORE	BRITAIN	551978424	15.08.2028	3749380	1489612
4 CHOI MOONSEOK	M	29.06.1979	SOUTH KOREA	SOUTH KOREA	M68321609	30.10.2025	3745077	1487374
5 CHOI YESEONG	M	13.07.2009	SOUTH KOREA	SOUTH KOREA	M41341710	19.03.2023	3745066	1487374
6 LEE HYOJEONG	F	13.08.1983	SOUTH KOREA	SOUTH KOREA	M52608387	02.02.2020	3746224	1484202
7 LIM SOONBOK	F	28.01.1980	SOUTH KOREA	SOUTH KOREA	M35911450	30.10.2025	3745065	1487374
8 LIN THEODORE	M	22.08.1982	SINGAPORE	UNITED STATES	488186740	19.11.2022	3746302	1487161
9 NOGARO JULIETTE	F	28.09.2014	FRANCE	FRANCE	14CV54679	31.08.2019	3749511	1486099
10 NOGARO THIERRY	M	29.07.1976	FRANCE	FRANCE	15FV28428	31.10.2025	3749509	1486099
11 NOGARO TITOUAN	M	09.09.2010	FRANCE	FRANCE	14CV54680	31.08.2019	3749512	1486099

Singaporean: 1  
 Indonesian: 0  
 Malaysian: 0  
 Others: 10  
**Total: 11**

I certify that the above information is to the best of my knowledge and belief, true in every particular.

Data manifest penumpang yang berangkat

**b. Konter Bagasi**



Baggage receipt



Hand over data bagasi kepada chief kapal



Baggage tag kelas emerald



Baggage tag kelas ekonomi

Proses check-in bagasi keberangkatan



Proses tally bagasi kedatangan



c. VIP Lounge



Vip coupon

DAILY VIP ACTIVITY									
Arrival		Departure							
Time	Nikel	Cempedak	Sanchaya	Time	Vessel	Emerald	Nikel	Cempedak	Sanchaya
08:15	7			08:35	WLP	08			
09:10				09:35	Alp	09			2
				09:35	TB	08			20
11:10	4			11:35	WLP	09			3
				11:35	WLP	09			2
12:00				13:35	Alp	08			2
14:00				14:35	1b	02			2
17:00				18:35	WLP	04			2
19:20	5			18:35	WLP	04			2
				17:35	Alp	02			2
				18:35	1b	02			13
				18:25	WLP	04			2
				20:15	WLP	05			2

Daily VIP activity

Ruang tunggu kelas emerald



d. Kegiatan di Administrasi dan Domestik



e. Data-Data Keagenan

ETD: 1400 HRS  
 FORM 12  
 IMMIGRATION ACT  
 (CHAPTER 133)  
 IMMIGRATION REGULATIONS  
 CREW LIST  
 Agents in Singapore: BUREAU OF INVESTIGATION  
 Last place of embarkation: TELUK SEBONG, SINGAPORE  
 Next destination: TELUK SEBONG, SINGAPORE

No.	Name	Sex	Date of Birth	Nationality	Position	Signature	Date of Signature
01	SAIFUL BAHRI BIN KUDIN	M	22/07/1984	INDONESIA	Chief Engineer	[Signature]	30/05/2018
02	ZANDY FREDDY RAHARDJO	M	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	[Signature]	30/05/2018
03	YOGA HIDAYATULLAH	M	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	[Signature]	30/05/2018
04	SAMULIN BIN MOHD BAGI	M	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	[Signature]	30/05/2018
05	MUHAMMAD LAMAH AZHAR	M	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	[Signature]	30/05/2018
06	WILLIAM WELIANTO MARAWANBANG	M	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	[Signature]	30/05/2018
07	IRABEKUN KATIYADAGHO	M	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	[Signature]	30/05/2018
08	BARCUSTRIO	M	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	[Signature]	30/05/2018
09	NABKAWI	M	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	[Signature]	30/05/2018
10	DEGI ARIHAR	M	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	[Signature]	30/05/2018

1. The Master hereby certifies that 10 crew members as per the crew list furnished by me are employed the vessel on her departure from Singapore for Teluk Sebang, Singapore.

INDONESIA IMMIGRATION CLEARANCE  
 SHIP: MV WAN SENDARI  
 FLAG: SINGAPORE  
 DEPARTURE: 30 MAY 2018  
 AGENT: AGUS SECANTOMDISE

DAFTAR ANAK KAPAL  
 NAMA KAPAL: MV WAN SENDARI  
 BENDERA: SINGAPORE  
 AGENT: PT. SIKRAN SIGUR

No.	NAMA	KL.	TANGGAL LAHIR	KEBANGSAAN	AMATAN	PROFIL
01	SAIFUL BAHRI BIN KUDIN	L	22/07/1984	INDONESIA	Chief Engineer	21071984
02	ZANDY FREDDY RAHARDJO	L	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	18031984
03	YOGA HIDAYATULLAH	L	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	18031984
04	SAMULIN BIN MOHD BAGI	L	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	18031984
05	MUHAMMAD LAMAH AZHAR	L	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	18031984
06	WILLIAM WELIANTO MARAWANBANG	L	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	18031984
07	IRABEKUN KATIYADAGHO	L	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	18031984
08	BARCUSTRIO	L	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	18031984
09	NABKAWI	L	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	18031984
10	DEGI ARIHAR	L	18/03/1984	INDONESIA	Chief Officer	18031984

INDONESIA IMMIGRATION CLEARANCE  
 SHIP: MV WAN SENDARI  
 FLAG: SINGAPORE  
 DEPARTURE: 30 MAY 2018  
 AGENT: AGUS SECANTOMDISE

32. 712611

Republik Indonesia  
 THE REPUBLIC OF INDONESIA  
 SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR  
 PORT CLEARANCE  
 NO. C.112. J.M.S. 218 Y 2018  
 Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2008 Pasal 215 ayat 1  
 Substansi Shipping Act No. 17, 2008, Article 219 (1)

Normal Kapal: MV WAN SENDARI  
 Tonnase kotor: 551 =  
 Kapal Penumpang: SINGAPORE  
 Naik/di: SAIFUL BAHRI BIN KUDIN  
 Mawar: 9V7455  
 Nomor BAO: 9503718  
 Call Sign: 38852415  
 Publi: 1430  
 Time: 17

Dengan ini kapal tersebut di atas dibenarkan untuk berlayar ke SINGAPORE  
 Pada tanggal: 30.05.2018  
 Tempat dan Waktu: 14:25 WIB  
 Nama Kapal: TELUK SEBONG LAGGI  
 Nama Kapal: SENSARI MANIFEST

Tempat dan Waktu: 30 MEI 2018  
 Jam: 14:25 WIB  
 AGUS SECANTOMDISE  
 Kepala Mula (Chief)  
 NIP.19766823.200712.1301