



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TAMU
VIP DI BANDAR BENTAN TELANI FERRY TERMINAL
PT. BINTAN RESORT CAKRAWALA**

*Standard Operational Procedure of Guests Service in VIP Lounge Bandar
Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

**Siti Nur Halimah
NIM 150903102035**

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



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TAMU
VIP DI BANDAR BENTAN TELANI FERRY TERMINAL
PT. BINTAN RESORT CAKRAWALA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Jember

Oleh

**Siti Nur Halimah
NIM 150903102035**

**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 kepada :

1. Ayahanda Niman (Alm.) dan Ibunda Sumarni (Almh.) yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, kesabaran serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya;
2. Saudara saya kakak Siti Mujayanah yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan do'anya untuk keberhasilan ini;
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik;
4. Keluarga besar, seluruh teman-teman seperjuangan dari Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2015;
5. Keluarga baru di *Executive Lounge* Bandar Bentan Telani Ferry Terminal;
6. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

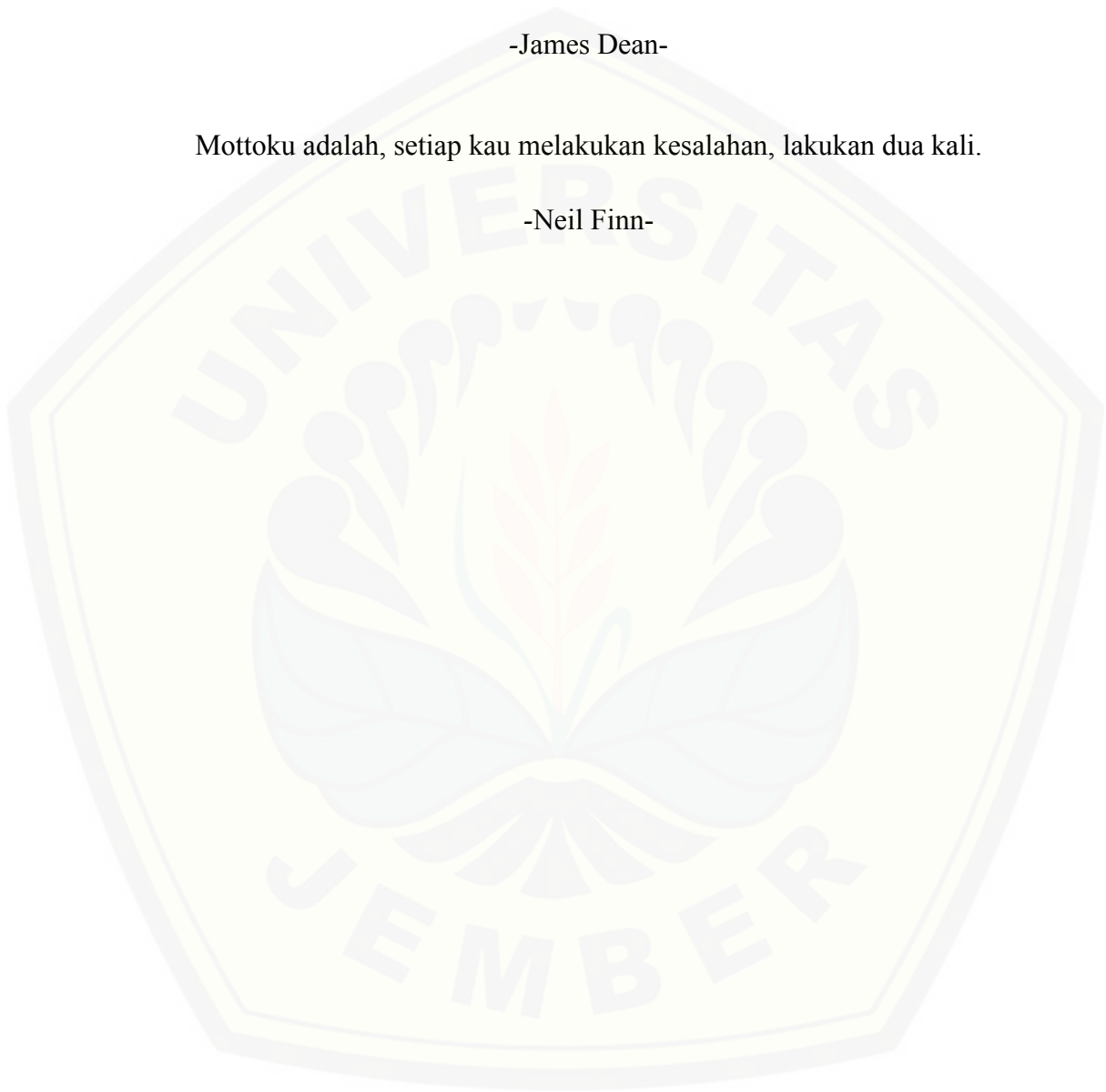
MOTO

Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya. Hiduplah seakan kau akan mati hari ini.

-James Dean-

Mottoku adalah, setiap kau melakukan kesalahan, lakukan dua kali.

-Neil Finn-



*) <https://www.kutipkata.com/motto-hidup-singkat-bermakna-berbagai-tokoh-dunia/>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Nur Halimah

NIM : 150903102035

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu VIP Di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintang Resort Cakrawala” adalah benar-benar karya sendiri berdasarkan Praktek Kerja Nyata, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan ke institusi mana pun 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Juli 2018

Yang Menyatakan,

Siti Nur Halimah
NIM 150903102035

LAPORAN TUGAS AKHIR

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TAMU VIP DI
BANDAR BENTAN TELANI FERRY TERMINAL
PT. BINTAN RESORT CAKRAWALA**

Oleh

Siti Nur Halimah
NIM 150903102035

Pembimbing :

Dosen Pembimbing : Rebecha Prananta, S.Si., M.Si

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu VIP di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintang Resort Cakrawala” karya Siti Nur Halimah telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Rabu, 25 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua

Indra Perdana Wibisono, S. ST., M.M
NIP 198701052014041001

Sekretaris,

Anggota,

Rebecha Prananta, S.Si., M.Si
NIP 198612032015042002

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

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Standar Operasional Prosedur Pelayanan tamu VIP di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala; Siti Nur Halimah, 150903102035; 2018: 87 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Transportasi menjadi hal yang sangat penting dalam pariwisata. Perkembangan pariwisata dalam negeri juga menuntut perkembangan bidang perjalanan. Pertumbuhan dan pengembangan pariwisata yang terus-menerus harus disertai dengan peningkatan kualitas destinasi dengan menciptakan tuntutan yang lebih baik di dalam transportasi, seperti yang ada di Pulau Bintan Kepulauan Riau Indonesia.

Kabupaten Bintan merupakan salah satu daerah tujuan wisata terkemuka, tidak hanya di Indonesia tetapi juga di kawasan ASEAN. Pariwisata yang ada di Pulau Bintan sudah menjadi pariwisata incaran turis asing untuk melakukan kegiatan wisata ke Pulau Bintan khususnya Lagoi, dengan menggunakan transportasi laut seperti di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal yang merupakan salah satu penyeberangan internasional dengan rute dari Singapura ke Pulau Bintan Indonesia.

Ada dua jenis tamu yang terdapat di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal, yaitu tamu *Very Important Person* (VIP) dan tamu kelas ekonomi. Pelayanan untuk tamu kelas VIP dan ekonomi jelas berbeda. Tamu-tamu di *VIP Lounge* disediakan berbagai fasilitas yang tentunya tidak ada di tempat tamu ekonomi seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, *free soft drink*, *free wifi*, kopi dan teh. Selain itu, tamu VIP juga mendapatkan tempat duduk di bagian atas kapal dengan fasilitasnya, jalur antri imigrasi yang berbeda dan *boarding* terlebih dahulu. Tidak hanya itu, *VIP Lounge* juga melayani kedatangan dan keberangkatan tamu Nikoi Island, Sanchaya Resort, dan Cempedak Island dimana tamu-tamu tersebut merupakan tamu-tamu dari *resort* yang bekerjasama dengan *VIP Lounge* Bandar Bentan Telani Ferry Terminal.

Bandar Bentan Telani Ferry Terminal mempunyai jadwal kedatangan dan keberangkatan *ferry* dari Singapura sebanyak 5 *trip*. Pelayanan ini diberikan oleh staf VIP *Lounge* mulai pukul 07.00-20.30 WIB yang dibagi dalam beberapa sesi sesuai jam kedatangan dan keberangkatan *ferry*. Jadwal kedatangan *ferry* yaitu pada pukul 09.10, 11.10, 14.00, 17.00, dan 20.20 WIB, dan keberangkatan *ferry* yaitu pukul 08.35, 11.35, 13.35, 14.35, 17.35, 20.15 WIB. Selain itu juga ada jadwal ekstra untuk kedatangan dan keberangkatan *ferry* pada hari *weekend* dan hari libur internasional.

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditentukan. Hal ini dikarenakan Bandar Bentan Telani Ferry Terminal merupakan pelabuhan internasional sehingga diperlukan tenaga seorang staf yang lebih profesional dan kerjasama antar staf untuk melayani tamu sesuai proses yang tepat. Untuk meningkatkan kinerja guna mengembangkan mutu pelayanan yang ada di Bandar Bentan Telani (BBT) Ferry Terminal. Seorang staf harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, selain itu alangkah baiknya semua SOP di setiap bagian yang dijalankan dibuat secara tertulis untuk meminimalisir kesalahan dalam melayani tamu di VIP *Lounge* BBT Ferry Terminal.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala ridho dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu VIP di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintang Resort Cakrawala”. 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.

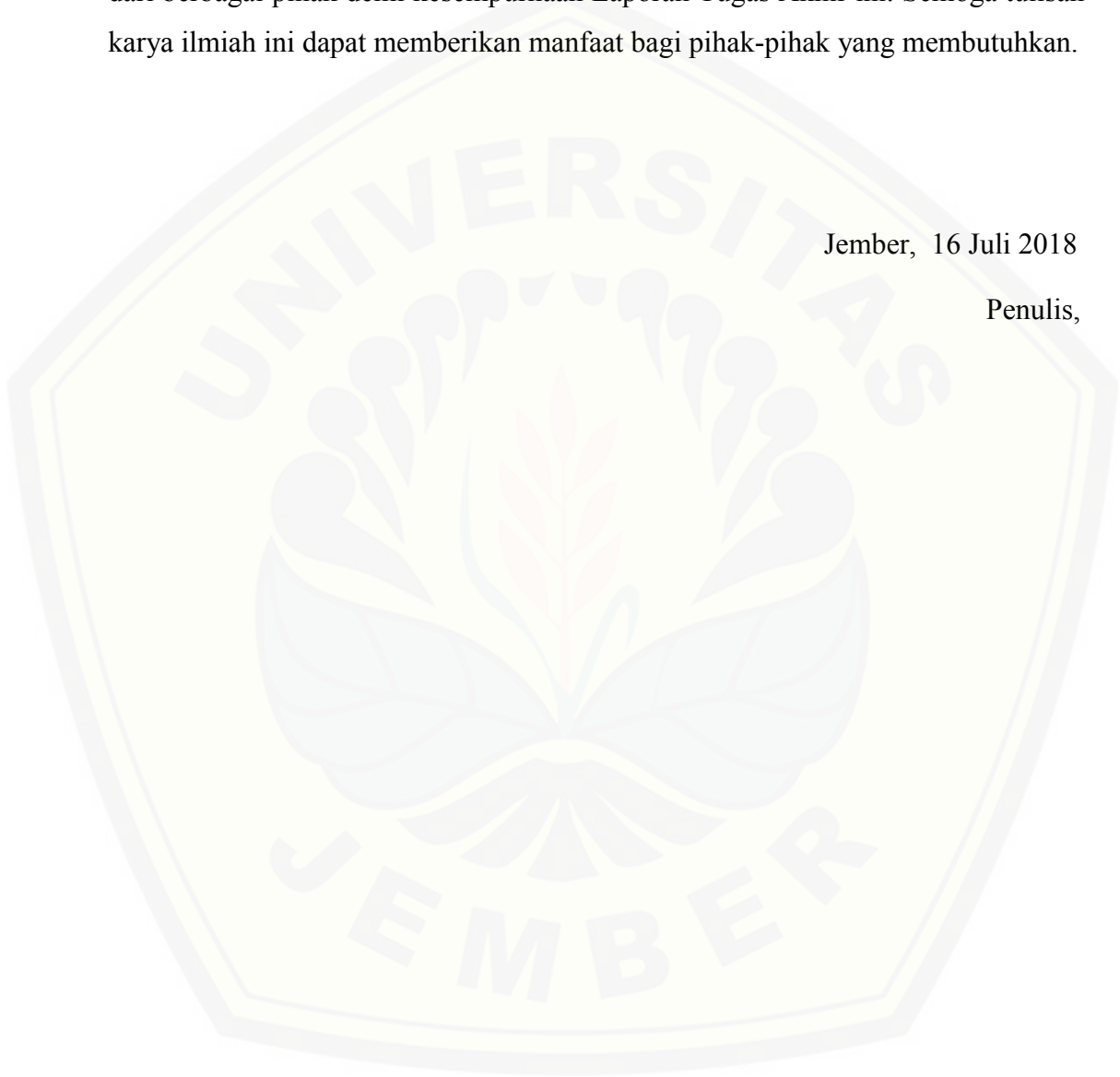
Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

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;
4. Rebecha Prananta S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, memeriksa serta memberikan saran-saran dalam penyusunan laporan ini dan juga 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, 16 Juli 2018

Penulis,

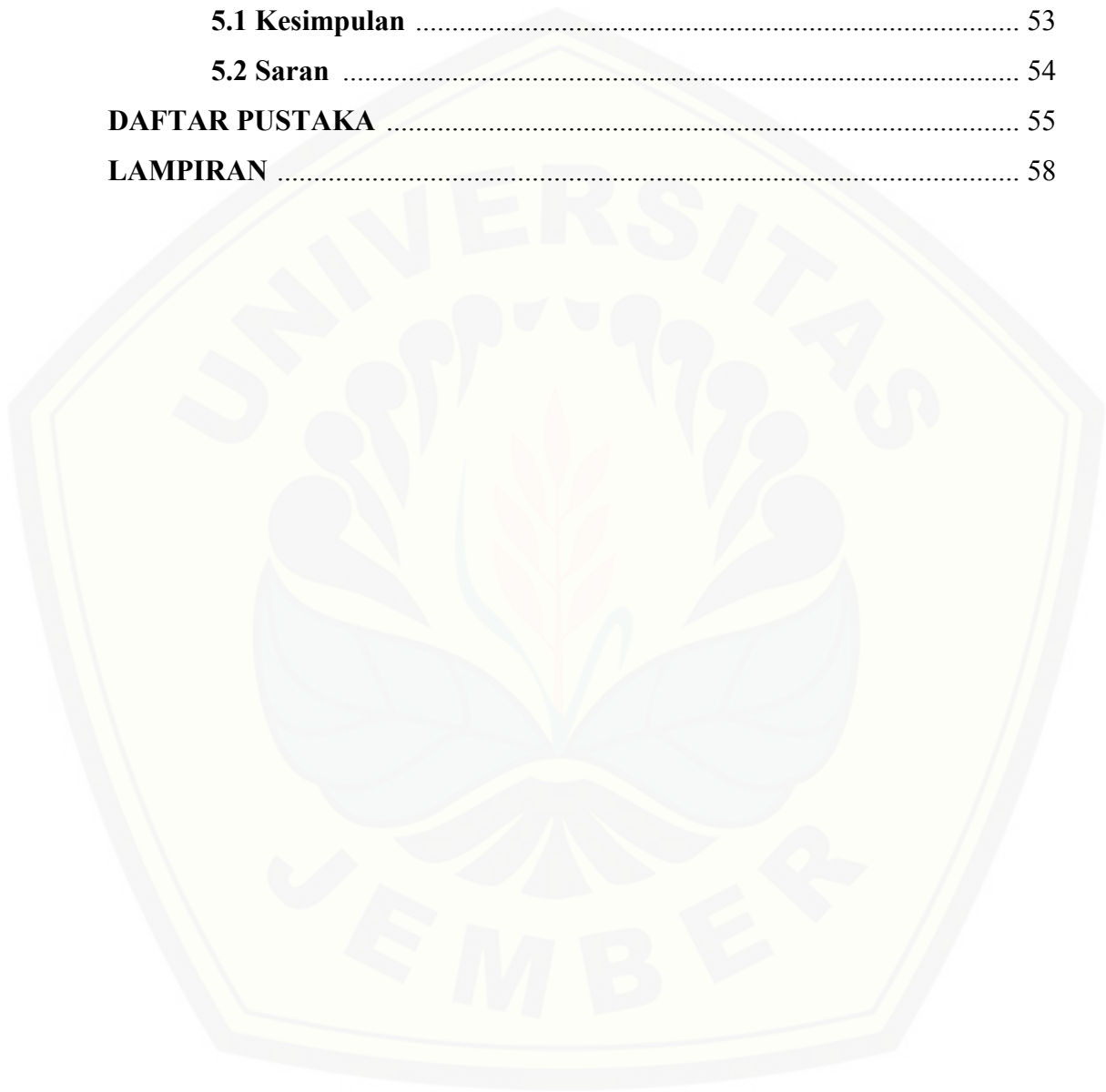


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pariwisata	5
2.1.1 Pengertian Pariwisata	5
2.2. Unsur-Unsur Pariwisata	6
2.2 Pengertian Pelabuhan dan Fasilitas Terminal Penumpang ...	7
2.2.1 Pengertian Pelabuhan	7
2.2.2 Fasilitas Terminal Penumpang	8
2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	9
2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur	9

2.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur	9
2.4 Pelayanan	11
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	11
2.4.2 Hal-Hal Yang Diperhatikan Dalam Pelayanan	12
2.5 Tamu	12
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	14
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	14
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata	14
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	14
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	15
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	15
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata	15
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.3.1 Jenis Data	23
3.3.2 Sumber Data	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	25
4.1 Gambaran Umum Bandar Bentan Telani Ferry Terminal	25
4.1.1 Sarana dan Prasarana di BBT Ferry Terminal	28
4.1.2 Sarana dan Prasarana di Luar Pelabuhan	31
4.2 Fasilitas yang Disediakan di VIP Lounge BBT Ferry Terminal.....	31
4.3 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Tamu Pada Saat Kedatangan Ferry di VIP Lounge	35
4.4 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Tamu Pada Saat Keberangkatan Ferry di VIP Lounge	41

4.5 Kendalan yang Terjadi di VIP Lounge Bandar	
Bentan Telani Ferry Terminal.....	51
BAB 5. PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58

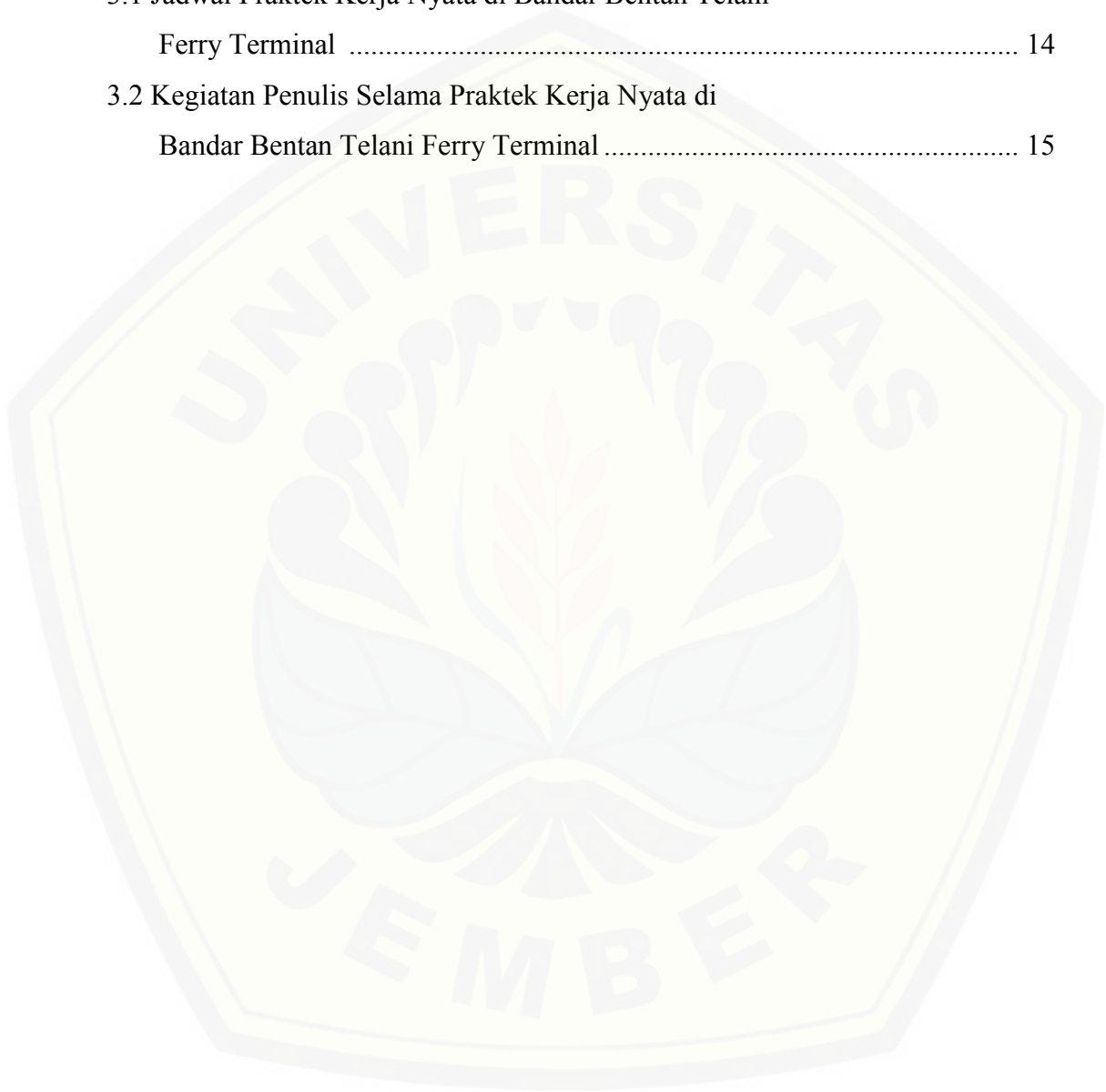


DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Bandar Bentan Telani Ferry Terminal	25
4.2 Struktur Organisasi PT. Bintang Resort Cakrawala.....	26
4.3 Struktur Organisasi BBT Ferry Terminal	28
4.4 Terminal penumpang di BBT Ferry Terminal	29
4.5 Dermaga ponton di BBT Ferry Terminal.....	30
4.6 Sofa dan meja di <i>VIP Lounge</i>	32
4.7 <i>Table Set Up</i> di <i>VIP Lounge</i>	33
4.8 <i>Soft drink</i> di <i>VIP Lounge</i>	33
4.9 Majalah dan koran di <i>VIP Lounge</i>	34
4.10 <i>Flowchart</i> SOP penjemputan tamu Sanchaya Resort	36
4.11 <i>Flowchart</i> SOP penjemputan tamu Nikoi dan Cempedak Island	38
4.12 Contoh <i>list</i> nama tamu Nikoi dan Cempedak Island.....	39
4.13 Contoh papan nama penjemputan tamu Nikoi dan Cempedak Island	40
4.14 Penjemputan tamu Nikoi dan Cempedak Island	40
4.15 Tamu Nikoi dan Cempedak Island di <i>VIP Lounge</i> BBT Ferry Terminal ...	41
4.16 <i>Flowchart</i> pada bagian <i>gate</i> <i>VIP Lounge</i> BBT Ferry Terminal	42
4.17 <i>Emerald voucher</i> dan pemasangan <i>seat number</i>	43
4.18 Stiker <i>emerald</i> pada barang tamu.....	44
4.19 <i>Flowchart</i> bagian <i>cashier counter</i> di <i>VIP Lounge</i> pada saat jam 07:00 WIB	45
4.20 <i>Flowchart</i> bagian <i>cashier counter</i> di <i>VIP Lounge</i> pada saat menerima tamu di <i>lounge</i>	47
4.21 Pengumpulan paspor tamu	49
4.22 Tamu <i>VIP Lounge</i> BBT Ferry Terminal.....	49
4.23 <i>Flowchart</i> bagian <i>cashier counter</i> di <i>VIP Lounge</i> pada saat <i>boarding ferry</i>	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Jadwal Praktek Kerja Nyata di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal	14
3.2 Kegiatan Penulis Selama Praktek Kerja Nyata di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal	15



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki setidaknya 17.058 pulau yang tersebar dari Sabang hingga Merauke dengan total wilayah 735.355 mil persegi di mana wilayah Indonesia dua pertiganya merupakan daerah perairan dan laut yang menjadikan negara Indonesia sebagai negara maritim. Secara geografis Indonesia terletak diantara dua benua, yaitu benua Australia dan Asia, dan juga diapit oleh samudera Hindia dan samudera Pasifik. Hal tersebut mengakibatkan transportasi laut merupakan salah satu transportasi penting di Indonesia, yang bukan hanya sebagai penghubung antara satu pulau dengan pulau lainnya yang ada di Indonesia, tetapi juga sebagai alat angkut perdagangan nasional maupun internasional (Alim, 2016).

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata (Sinaga, 2010). Selanjutnya, sebagai sektor yang kompleks pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan dan transportasi. Salah satu unsur strategis dalam aktivitas kepariwisataan adalah sektor transportasi.

Transportasi menjadi hal yang sangat penting dalam pariwisata. Perkembangan pariwisata dalam negeri juga menuntut perkembangan bidang perjalanan. Pertumbuhan dan pengembangan pariwisata yang terus-menerus harus disertai dengan peningkatan kualitas destinasi dengan menciptakan tuntutan yang lebih baik di dalam transportasi, seperti yang ada di Pulau Bintan Kepulauan Riau Indonesia.

Kabupaten Bintan merupakan salah satu daerah tujuan wisata terkemuka, tidak hanya di Indonesia tetapi juga di kawasan ASEAN. Tidak dipungkiri lagi bahwa kepariwisataan di Kabupaten Bintan khususnya di daerah Lagoi merupakan *leading sector* bagi pembangunan di daerah ini, yang memberikan kontribusi cukup signifikan bagi perekonomian masyarakat dan daerah, apalagi

dengan bertambahnya hotel-hotel yang bertaraf internasional. Hal ini semakin membawa keuntungan yang sangat besar bagi pembangunan daerah. Kegiatan ekonomi utama Pulau Bintan, selain pengembangan dan perdagangan antar pulau, pariwisata juga merupakan kontribusi yang terbesar bagi pendapatan daerah. Bagian utara Pulau Bintan yang dikenal dengan Lagoi disediakan untuk turis, khususnya bagi turis-turis mancanegara seperti Malaysia dan Singapura.

Pariwisata yang ada di Pulau Bintan sudah menjadi pariwisata incaran turis asing untuk melakukan kegiatan wisata ke Pulau Bintan khususnya Lagoi, dengan menggunakan transportasi laut seperti di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal yang merupakan salah satu penyeberangan internasional dengan rute dari Singapura ke Pulau Bintan Indonesia. Banyak turis asing yang menggunakan transportasi laut untuk pergi ke Bintan sambil menikmati pemandangan laut selama melewati proses penyeberangan dari Singapura ke Bintan.

Bandar Bentan Telani Ferry Terminal adalah terminal feri Internasional yang terletak di ujung barat Pulau Bintan Kepulauan Riau Indonesia. Terminal feri ini menghubungkan antara Bandar Bentan Telani Ferry Terminal ke Tanah Merah Singapura Ferry Terminal. Bahkan kedua terminal feri ini di sebut anak kembar karena keduanya lahir dari kesepakatan pemerintah Indonesia dan Singapura. Bandar Bentan Telani Ferry Terminal ini disebut dengan pelabuhan tersehat pertama di Indonesia karena memiliki kualitas kebersihan pelabuhan yang baik serta memiliki kantor karantina kesehatan sendiri, sehingga kesehatan fisik kapal dan pelabuhan tetap terjaga. Untuk pelayanan yang diberikan kepada tamu di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal menjadi identitas tersendiri karena peran pelayanan di prioritaskan secara maksimal. Terminal Feri ini didukung dengan *management* serta pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan mulai dari *check in* penumpang, cashier counter VIP lounge serta pelayanan pada saat *boarding*. Bandar Bentan Telani Ferry Terminal atau biasa di singkat dengan BBT Ferry Terminal adalah salah satu *department* yang ada di Bintan Resort Cakrawala yang beralamat di Jl Raja Haji, Sebong Lagoi, Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Bandar Bentan Telani Ferry Terminal diresmikan oleh Bapak Hartanto, Menteri Koordinator Bidang Industri dan Perdagangan RI dan BG Lee

Hsian Loong, Perdana Menteri Singapura pada hari Selasa 19 Juli 1994. BBT Ferry Terminal dikelola oleh Badan Usaha Swasta yaitu PT. Bintang Resort Cakrawala sebagai pengelola kawasan pariwisata yang mendapat otoritas dari pemerintah Republik Indonesia sejak tahun 1994. Pelayanan yang diberikan sangatlah istimewa dan sangat diperhatikan. Ada dua jenis tamu yang ada di Bandar Bentan Telani, yaitu tamu *Very Important Person* (VIP) dan tamu kelas ekonomi. Pelayanan untuk tamu kelas VIP dan ekonomi jelas berbeda. Tamu-tamu di *VIP Lounge* disediakan berbagai fasilitas yang tentunya tidak ada di tempat tamu ekonomi. Fasilitas yang lengkap membuat tamu yang datang tidak hanya untuk duduk santai di *lounge* untuk menunggu waktu *boarding*, tetapi selain duduk di sofa mewah tamu VIP juga bisa menikmati kopi dan teh yang dapat dibuatnya sendiri, dan juga beberapa *soft drink* yang memang sudah disediakan di *VIP Lounge* Bandar Bentan Telani Ferry Terminal.

Bandar Bentan Telani Ferry Terminal dipilih penulis dalam Praktek Kerja Nyata ini karena memiliki kualitas dan pelayanan yang baik serta penulis ingin menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah tentang keramahtamahan serta praktek dalam memberikan pelayanan yang prima kepada tamu. Selain itu Bandar Bentan Telani Ferry Terminal merupakan pelabuhan internasional tersehat nomor satu di Indonesia (Kep. Menkes RI Nomor: HK. 02.02/Menkes/569/2016), sehingga memiliki tantangan untuk bersaing dengan berbagai pelabuhan internasional lainnya sebagai kompetitornya. Dalam laporan tugas akhir ini yang menjadi tujuan adalah kepuasan tamu VIP terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga menginspirasi penulis dalam pembuatan Tugas Akhir yang berjudul “Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu VIP di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintang Resort Cakrawala”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari laporan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Standar Operasional Prosedur pelayanan dalam memberikan kepuasan tamu pada saat kedatangan *ferry* di *VIP lounge* Bandar Bentan Telani

Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala Bintan Kepulauan Riau?

- b. Bagaimana Standar Operasional Prosedur pelayanan dalam memberikan kepuasan tamu pada saat keberangkatan *ferry* di *VIP lounge* Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala Bintan Kepulauan Riau?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dari Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui Standar Operasional Prosedur pelayanan dalam memberikan kepuasan tamu pada saat kedatangan *ferry* di *VIP lounge* Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala Bintan Kepulauan Riau.
- b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur pelayanan dalam memberikan kepuasan tamu pada saat keberangkatan *ferry* di *VIP lounge* Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala Bintan Kepulauan Riau.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat dari Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan pengalaman kerja yang tidak bisa diperoleh selama berada dalam dunia perkuliahan serta sebagai aplikasi ilmu yang telah didapat untuk beradaptasi dalam dunia kerja.
- b. Mendapatkan pengetahuan tentang prospek dan sistem kerja khususnya di industri pariwisata.
- c. Mendapatkan pengetahuan secara langsung mengenai cara melayani tamu serta memahami karakter masing-masing *customer* khususnya tamu luar negeri di bidang jasa transportasi terminal feri.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

2.1.1 Pengertian Pariwisata

United Nations World Tourism Organization (UNWTO) Tahun 2007 menjelaskan bahwa pariwisata merupakan aktivitas manusia yang melaksanakan perjalanan dan tinggal di daerah tujuan perjalanan di luar lingkungan atau daerah kesehariannya. Menurut E. Guyer Freuler (Irawan, 2010:11) merumuskan pengertian pariwisata dengan memberikan batasan sebagai berikut: “Pariwisata dalam arti modern adalah merupakan fenomena dari zaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan cinta terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas manusia sebagai hasil dari perkembangan perniagaan, industri, serta penyempurnaan dari alat-alat pengangkutan. Menurut Spillane dalam Wahid (2015) pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah “berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan Pemerintah Daerah”. Menurut Muljadi (2012:7) pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industry pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Sedangkan menurut Hans Buchli (dalam Widyatmaja dkk, 2010:14) kepariwisataan adalah setiap peralihan tempat yang bersifat sementara dari seseorang atau beberapa orang, dengan maksud memperoleh pelayanan yang diperuntukkan bagi kepariwisataan itu oleh lembaga-lembaga yang digunakan untuk maksud tertentu.

2.1.2 Unsur-Unsur Pariwisata

Menurut Santoso dalam Kurniawan (2015) unsur-unsur pengembangan pariwisata meliputi:

a. Atraksi

Atraksi atau daya tarik dapat timbul dari keadaan alam (keindahan panorama, flora dan fauna, sifat khas perairan laut, danau), obyek buatan manusia (museum, katedral, masjid kuno, makam kuno dan sebagainya), ataupun unsur-unsur dan peristiwa budaya (kesenian, adat istiadat, makanan dan sebagainya).

b. Transportasi

Perkembangan transportasi berpengaruh atas arus wisatawan dan juga perkembangan akomodasi. Di samping itu perkembangan teknologi transportasi juga berpengaruh atas fleksibilitas arah perjalanan, Jika angkutan dengan kereta api bersifat linier, tidak banyak cabang atau kelokannya, dengan kendaraan mobil arah perjalanan dapat menjadi lebih bervariasi. Demikian pula dengan angkutan pesawat terbang yang dapat melintasi berbagai rintangan alam (waktu yang lebih singkat).

c. Akomodasi

Tempat menginap dapat dibedakan antara yang dibangun untuk keperluan umum (hotel, motel, tempat pondokan, tempat berkemah waktu liburan) dan yang diadakan khusus perorangan untuk menampung menginap keluarga, kenalan atau anggota perkumpulan tertentu atau terbatas.

d. Fasilitas Pelayanan

Penyediaan fasilitas dan pelayanan makin berkembang dan bervariasi sejalan dengan perkembangan arus wisatawan. Perkembangan pertokoan dan jasa pelayanan pada tempat wisata dimulai dengan adanya pelayanan jasa kebutuhan sehari-hari (penjual makanan, warung minum atau jajanan), kemudian jasa-jasa perdagangan (pramuniaga, tukang-tukang atau jasa pelayanan lain), selanjutnya jasa untuk kenyamanan dan kesenangan (toko pakaian, toko perabot rumah tangga, dll), lalu jasa yang menyangkut keamanan dan keselamatan (dokter, apotek, polisi dan pemadam kebakaran)

dan pada akhirnya perkembangan lebih lanjut menyangkut juga jasa penjualan barang mewah.

e. Infrastruktur

Infrastruktur yang memadai diperlukan untuk mendukung jasa pelayanan dan fasilitas pendukung. Pembangunan infrastruktur secara tidak langsung juga memberi manfaat (dapat digunakan) bagi penduduk setempat disamping mendukung pengembangan pariwisata. Hal ini menyangkut tidak saja pembangunan infrastruktur transportasi (jalan, pelabuhan, jalan kereta api, dll), tetapi juga penyediaan saluran air minum, penerangan listrik, dan juga saluran pembuangan limbah.

2.2 Pengertian Pelabuhan dan Fasilitas Terminal Penumpang

2.2.1 Pengertian Pelabuhan

Pada awalnya pelabuhan hanya merupakan suatu tepian dimana kapal-kapal dan perahu-perahu dapat merapat dan membuang jangkar untuk bisa melakukan bongkar muat barang, menaik turunkan penumpang dan kegiatan lain. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Kepelabuhanan, yang dimaksud dengan pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi (Suyono, 2005). Sedangkan kepelabuhanan meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan

penyelenggaraan pelabuhan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan barang, keselamatan berlayar, serta tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi (Suyono, 2005). Pelabuhan juga merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu daerah tertentu dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau, bahkan antar negara (Triatmodjo, 2009).

2.2.2 Fasilitas Terminal Penumpang

Fasilitas pada terminal penumpang kapal laut untuk menjalani fungsinya dan mewadahi segala aktivitas yang ada di dalamnya. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang kepelabuhan, area terminal dilengkapi oleh berbagai fasilitas yang terbagi atas :

- a. Fasilitas pokok pelabuhan di wilayah perairan antara lain:
 - 1) Alur pelayaran;
 - 2) Perairan tempat labuh;
 - 3) Kolam pelabuhan untuk kebutuhan sandar dan olah gerak kapal;
 - 4) Perairan tempat alih muat kapal;
 - 5) Perairan untuk kapal yang mengangkut bahan atau Barang Berbahaya dan Beracun (B3);
 - 6) Perairan untuk kegiatan karantina;
 - 7) Perairan alur penghubung intrapelabuhan;
 - 8) Perairan pandu;
 - 9) Perairan untuk kapal pemerintah.
- b. Fasilitas penunjang pelabuhan di wilayah perairan antara lain:
 - 1) Perairan untuk pengembangan pelabuhan jangka panjang;
 - 2) Perairan untuk fasilitas pembangunan dan pemeliharaan kapal;
 - 3) Perairan tempat uji coba kapal (percobaan berlayar);
 - 4) Perairan tempat kapal mati;
 - 5) Perairan untuk keperluan darurat;
 - 6) Perairan untuk kegiatan kepariwisataan dan perhotelan.

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur (SOP) ialah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu (Budihardjo, 2014:7). Standar operasional prosedur (SOP) biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir (Laksmi dkk, 2008:52). Standar operasional prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11).

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Menurut Atmoko (2011) standar operasional prosedur (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan kegunaan dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan proses kerja, terhadap unit kerja yang bersangkutan.

2.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur

Tujuan standar operasional prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Puji dan Hartatik, 2014:30):

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
- c. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.

- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- g. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan.
- h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- i. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru.

SOP atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, di mana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. SOP memiliki manfaat bagi organisasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 antara lain:

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- e. Menciptakan bahan-bahan *training* yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- f. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- g. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- h. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.

- i. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Teare (dalam Suherlan dan Budhiono 2013:130) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut “*the service offering consists of both tangible and intangible component which are design and managed by the procedure with the aim of satisfying the needs of the consumer*”. Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner (1996:18) (dalam Suherlan dan Budhiono 2013:130) menyatakan bahwa suatu produk pelayanan memiliki karakter yang berbeda dengan produk nyata lainnya, adapun karakter tersebut menurut Zeithaml dan Bitner (1996:18) (dalam Suherlan dan Budhiono 2013:130) ialah:

- a. Tidak nyata (*Intangible*) dalam artian suatu pelayanan tidak terwujud dan Tidak dapat disentuh namun hanya dapat dirasakan melalui proses yang diberikan oleh penyedia pelayanan (Provider);
- b. Heterogen (*Heterogeneous*), karena pelayanan yang dihasilkan oleh manusia, maka hasil dari suatu pelayanan akan berbeda hasilnya tergantung dari persepsi dari yang menerimanya, dimana persepsi tersebut akan dipengaruhi dari pengalaman dan pengetahuan masing-masing penerima pelayanan;
- c. Diproduksi saat dikonsumsi atau tidak terpisahkan (*simultaneous production and consumption*) produk pelayanan merupakan proses pelayanan itu sendiri dalam artian pada pada saat provider memproduksi produk pelayanan, pada waktu yang sama produk pelayanan dijual
- d. Rentan (*Perishability*) suatu pelayanan tidak dapat disimpan, dijual kembali, atau dikembalikan karena sifatnya yang tidak bisa dipisahkan antara produksi dan konsumsi.

2.4.2 Hal-Hal yang Diperhatikan dalam Pelayanan

Menurut Merry (2014:34) terdapat beberapa hal-hal yang perlu diperhatikan dalam bentuk-bentuk pelayanan, diantaranya:

- a. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan;
- b. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan;
- c. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan;
- d. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat, dan ramah;
- e. Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut pertama.

Selanjutnya didukung dengan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyambutan tamu menurut Guswai (2014:71), diantaranya:

- a. Memberi kesan baik di mata pelanggan bahwa kehadirannya memang dinantikan;
- b. Membuat pelanggan merasa seperti di rumah sendiri. Ketika pindah ke tempat lain dan tidak diperlakukan sama, pelanggan seperti kehilangan sesuatu sehingga akan kembali ke tempat tersebut.

2.5 Tamu

Tamu adalah bagian yang tak terpisahkan dari sebuah usaha hotel, oleh karena itu seorang tamu layak mengharapkan dan mendapatkan pelayanan yang profesional dari sebuah hotel (Agusnawar, 2004). Sedangkan pengertian tamu menurut Sujatno (2006:7) adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Setiap tamu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkan dari harga yang mereka bayar.

Menurut Agusnawar (2004), umumnya jenis-jenis tamu yang menginap di suatu hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. *Domestic Tourist*

Wisatawan lokal atau daerah dimana dia tinggal/menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu *weekend*, *special function*, dan atau untuk aktivitas lainnya.

b. *Free Independent Travellers (FITs)*

Wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan atau grub.

c. *Group Inclusive Tours (GITs)*

Rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu *package tour*.

d. *Special Interest Tours (SITs)*

Suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasa dengan tujuan khusus seperti mengunjungi Candi Borobudur dan sebagainya.

e. *Commercially Important Persons (CIPs)*

Para tamu eksekutif dari suatu perusahaan besar yang selalu bepergian dan menginap di hotel mewah.

f. *Special Attention Guests (SPATTs)*

Tamu-tamu yang membutuhkan perhatian lebih atau khusus, seperti tamu yang sudah tinggal lama dalam sebuah hotel, tamu yang sakit, tamu yang sudah lanjut usia, tamu cacat dan lain sebagainya.

g. *Very Important Persons (VIPs)*

Tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel, seperti selebritis, tamu yang menginap dikamar mahal, para pejabat pemerintah, pimpinan perusahaan, langganan tetap dan lain sebagainya.

h. *Reguler Guest*

Tamu biasa yang menginap di sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap pada sebuah hotel tanpa membuat reservasi terlebih dulu. *Regular guest* sering disebut *walking guest*.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan penulis adalah di PT. Bintan Resort Cakrawala Departemen Bandar Bentan Telani Ferry Terminal yang beralamat di Jl. Raja Haji, Sebong Lagoi, Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Bandar Bentan Telani adalah Terminal Feri di ujung barat Bintan Resort. Letak yang strategis karena merupakan perbatasan dengan Negara Singapura, sehingga menjadi salah satu pintu gerbang keluar masuknya wisatawan mancanegara. Terminal ini menghubungkan antara Bandar Bentan Telani Ferry Terminal ke Tanah Merah Ferry Terminal di Singapura yang hanya ditempuh dalam waktu 1 jam. Dalam hal ini penulis melakukan Praktek Kerja Nyata di bagian VIP (*Very Important Person*) Lounge Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan oleh mahasiswa selama lima bulan. Jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sesuai dengan surat balasan dari PT. Bintan Resort Cakrawala yaitu terhitung mulai tanggal 9 Januari 2018 sampai dengan 31 Mei 2018 di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal. Adapun kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan dengan jadwal yang sudah diberikan oleh *manager* seperti pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Pembagian jadwal kegiatan Praktek Kerja Nyata di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal

Hari	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

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata data diperoleh dan dibuat laporan Tugas Akhir oleh penulis dengan judul “Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu VIP di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintang Resort Cakrawala”. Pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada tujuh divisi untuk mengetahui semua kegiatan operasional yang ada di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal, tetapi jadwal kerja lebih banyak ditempatkan pada bagian VIP *lounge*.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal harus sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan. Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan pada tujuh divisi dengan lima hari kerja dan dua hari libur. Hari libur berada di hari *weekday* yaitu hari Senin dan Selasa. Tujuh divisi yang merupakan bagian dari kegiatan Praktek Kerja Nyata ini adalah *baggage check in*, *manifest*, *VIP lounge*, keagenan, *ticketing*, domestik, dan administrasi. Pada tabel 3.2 akan dijelaskan secara terperinci kegiatan penulis saat Praktek Kerja Nyata di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal.

Tabel 3.2 Kegiatan penulis selama Praktek Kerja Nyata

Tanggal	Divisi	Kegiatan Kerja	Penanggung Jawab
9 Januari 2018	Pengenalan divisi dan penjelasan proses <i>baggage check in</i>	- Perkenalan ke semua karyawan dan manager yang ada di pelabuhan - Pengenalan ke setiap divisi yang ada di pelabuhan - Penempatan bagian kerja - Pengenalan atau penjelasan sistem <i>online</i> dan <i>offline baggage check in</i>	Ops Exc: Dyah Irma Mentor bagasi: Bapak Ismun (staf bagasi)
10 Januari-19	<i>Baggage check in</i>	- <i>Check in</i> barang penumpang - Mencatat daftar <i>damage report</i> barang penumpang	Mentor bagasi: Bapak Ismun (staf bagasi)

Januari 2018		<ul style="list-style-type: none"> - Meminta tanda tangan kepada tamu yang mempunyai barang rusak - Minta paraf kepada <i>chief</i> kapal untuk pengumpulan data bagasi ke kapal, agen dan admin - Mengisi buku laporan bagasi dan pemasukan uang bagasi - <i>Handle check in group</i> barang penumpang 	
20 Januari- 16 Februari 2018	<i>Manifest</i>	<p data-bbox="683 712 871 743">Gate manifest</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Check in</i> penumpang - Pengecekan jumlah penumpang <i>check in</i> - Pengecekan penumpang yang belum <i>check in last minute</i> ke kafe-kafe dan <i>VIP lounge</i> <p data-bbox="683 972 912 1003">Manifest counter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghitung dan mendata <i>nationality</i> penumpang untuk keberangkatan - Menghitung dan mendata <i>daily report</i> penumpang untuk keberangkatan kapal - <i>Print manifest</i> keberangkatan penumpang untuk Singapura dan Indonesia - <i>Announcing</i> keberangkatan kapal - <i>Announcing last call</i> untuk keberangkatan - <i>Hand over manifest</i> keberangkatan ke kapten/<i>chief</i> dan agen - Mengirim email <i>manifest</i> keberangkatan penumpang dan <i>crew list</i> ke Singapura - Menghitung dan mendata <i>nationality</i> penumpang untuk kedatangan - Menghitung dan mendata <i>daily report</i> penumpang untuk kedatangan kapal - <i>Print manifest</i> kedatangan penumpang dari Singapura 	Mentor Manifest: Ibu Baity (staf <i>manifest</i>)

		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Announcing</i> untuk kedatangan kapal - <i>Hand over manifest</i> kedatangan ke agen - Membuat jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal di <i>nationality</i> dan <i>daily report</i>. 	
17 Februari-10 Maret 2018	VIP Lounge	<ul style="list-style-type: none"> - Menambah <i>stock</i> gula, kopi, dan air - Mendata daftar tamu <i>emerald/VIP</i> - Mendata tamu <i>Free of Charge</i> (FOC) yang masuk ke <i>VIP lounge</i> - <i>Clear up</i> - Melayani pemberian <i>soft drink</i> kepada tamu - Membagikan <i>baggage receipt</i> - <i>Collect</i> paspor tamu untuk diproses imigrasi - Membagikan paspor tamu - Mendata daftar tamu yang datang dan berangkat di buku Sanchaya Resort - Menjemput tamu Nikoi Island, Cempedak Island dan Sanchaya Resort - <i>Hand over</i> tamu Sanchaya ke staf Sanchaya Resort - <i>Hand over</i> tamu Nikoi dan Cempedak ke staf Nikoi Island - Mendata daftar kedatangan dan keberangkatan tamu Nikoi Island - Mendata daftar kedatangan dan keberangkatan tamu Cempedak Island - Mendata daftar tamu Sanchaya untuk keberangkatan dan kedatangan - Mengantarkan tamu VIP ke imigrasi 	Mentor umum: Bapak Agus (staf VIP Lounge)

		<ul style="list-style-type: none"> - Melayani <i>Check in</i> tamu VIP - Mencetak daftar tamu Nikoi, Cempedak dan Sanchaya di <i>manifest</i> - Pemberian <i>seat number</i> kapal pada tiket <i>emerald</i> penumpang - Pengambilan dan pemasangan Koran 	
11 Maret 2018	<i>Ticketing</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Penjelasan tentang sistem <i>ticketing</i> oleh mentor <i>ticketing</i> - Praktek mengeluarkan <i>boarding pass</i> 	Supervisi <i>ticketing</i> : Edwardon
14 Maret-18 Maret 2018	Keagenan	<p>Keberangkatan <i>ferry</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Membagikan <i>manifest</i> keberangkatan kapal ke karantina kesehatan, bea cukai, syahbandar, dan imigrasi - Membagikan data bagasi ke bea cukai dan syahbandar - Membagikan <i>crew list</i> ke imigrasi - Menyerahkan <i>health book</i> dan <i>port clearance</i> ke kapal sesuai nama kapal yang berangkat <p>Kedatangan <i>ferry</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Membagikan <i>manifest</i> kedatangan ke karantina, syahbandar dan imigrasi - Membagikan data bagasi ke bea cukai - Membagikan <i>crew list</i> kapal ke imigrasi 	Supervisi agen: Bapak Lucki
21 Maret-22 Maret 2018	Domestik	Penjelasan tentang pengisian buku kedatangan dan keberangkatan <i>yacht</i> , dan kapal <i>sport fishing</i>	Supervisi Domestik: Kapten Harlan
23 Maret-25 Maret 2018	Tour de Bintan	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Taily</i> sepeda di jam kedatangan kapal sesuai nama hotel yang sudah di <i>booking</i> penumpang - <i>Taily</i> bagasi - Pengambilan stiker kepada 	Spv. BEL: Bapak Sugianto

		tamu untuk pengambilan sepeda - <i>Taily</i> sepeda untuk jam keberangkatan sesuai nama hotel yang ditempati	
26 Maret-29 Maret 2018	Administrasi	- Mendata laporan <i>manifest</i> di setiap harinya sesuai dengan jam keberangkatan dan kedatangan kapal - Mendata laporan <i>fresh water</i> dan <i>electric</i> kapal - Membuat papan nama untuk acara koperasi - Mengisi data cuti karyawan - Mengisi data permohonan <i>pass</i> karyawan	Supervisi Admin: Ibu Netty
30 Maret-1 April 2018	Bantu <i>VIP lounge</i>	- Mendata daftar tamu <i>emerald</i> - <i>Clean up</i> - Melayani pemberian <i>soft drink</i> kepada tamu - Membagikan <i>baggage receipt</i> - <i>Collect</i> paspor tamu untuk diproses imigrasi - Membagikan paspor tamu - Mendata daftar tamu yang datang dan berangkat di buku Sanchaya Resort - Menjemput tamu Nikoi, Cempedak dan Sanchaya - <i>Hand over</i> tamu Sanchaya ke staf Sanchaya - Mendata daftar kedatangan dan keberangkatan tamu Nikoi - Mendata daftar kedatangan dan keberangkatan tamu Cempedak - Mendata daftar tamu Sanchaya untuk keberangkatan dan kedatangan - Mengantarkan tamu VIP ke imigrasi - Pemberian <i>seat number</i> kapal di tiket <i>emerald</i> penumpang	Mentor umum: Bapak Agus (staf <i>VIP Lounge</i>)

		- Pengambilan dan pemasangan Koran	
5 April 2018 (siang)	Administrasi	- Mengisi daftar cuti karyawan - Mendata jam keterlambatan karyawan	Supervisi Admin: Ibu Netty
5 April 2018 (malam)	<i>Manifest</i>	- Menghitung dan mendata <i>nationality</i> penumpang untuk keberangkatan - Menghitung <i>daily report</i> penumpang untuk keberangkatan kapal - <i>Print manifest</i> keberangkatan penumpang untuk Singapura dan Indonesia - <i>Announcing</i> keberangkatan kapal - <i>Announcing last call</i> untuk keberangkatan - <i>Hand over manifest</i> keberangkatan ke kapten/ <i>chief</i> dan agen - Mengirim email <i>manifest</i> keberangkatan penumpang dan <i>crew list</i> ke Singapura - Menghitung dan mendata <i>nationality</i> penumpang untuk kedatangan - Menghitung dan mendata <i>daily report</i> penumpang untuk kedatangan kapal - <i>Print manifest</i> kedatangan penumpang dari Singapura - <i>Announcing</i> untuk kedatangan kapal - <i>Hand over manifest</i> kedatangan ke agen	Mentor Manifest: Ibu Baity (staf <i>manifest</i>)
6 April-15 April 2018	<i>Baggage check in</i>	- <i>Check in</i> barang penumpang - Mencatat daftar <i>damage report</i> barang penumpang - Meminta tanda tangan kepada tamu yang mempunyai barang rusak - Minta paraf kepada <i>chief</i> kapal untuk pengumpulan data bagasi ke kapal, agen dan admin	Mentor bagasi: Bapak Ismun (staf bagasi)

		<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi buku laporan bagasi dan pemasukan uang bagasi - <i>Handle check in group</i> barang penumpang - Menerima pembayaran bagasi (<i>over weight</i>) 	
18 April- 17 Mei 2018	VIP lounge	<ul style="list-style-type: none"> - Menambah <i>stock</i> gula, kopi, dan air - Mendata daftar tamu <i>emerald/VIP</i> - Mendata tamu <i>Free of Charge</i> (FOC) yang masuk ke VIP lounge - <i>Clean up</i> - Melayani pemberian <i>soft drink</i> kepada tamu - Membagikan <i>baggage receipt</i> - <i>Collect</i> paspor tamu untuk diproses imigrasi - Membagikan paspor tamu - Mendata daftar tamu yang datang dan berangkat di buku Sanchaya Resort - Menjemput tamu Nikoi Island, Cempedak Island dan Sanchaya - <i>Hand over</i> tamu Sanchaya ke staf Sanchaya Resort - <i>Hand over</i> tamu Nikoi dan Cempedak ke staf Nikoi Island - Mendata daftar kedatangan dan keberangkatan tamu Nikoi Island - Mendata daftar kedatangan dan keberangkatan tamu Cempedak Island - Mendata daftar tamu Sanchaya untuk keberangkatan dan kedatangan - Mengantarkan tamu VIP ke imigrasi - Melayani <i>Check In</i> tamu VIP - Mencetak daftar tamu Nikoi, 	Mentor umum: Bapak Agus (staf VIP Lounge)

		<p>Cempedak dan Sanchaya di <i>manifest</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemberian <i>seat number</i> kapal pada tiket <i>emerald</i> penumpang - Pengambilan dan pemasangan koran dari Singapura untuk fasilitas di <i>VIP Lounge</i> 	
18 Mei- 24 Mei 2018	<i>Manifest</i>	<p>Gate manifest</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Check in</i> penumpang - Pengecekan jumlah penumpang <i>check in</i> - Pengecekan penumpang yang belum <i>check in</i> di <i>last minute</i> ke kafe-kafe dan <i>VIP lounge</i> <p>Manifest counter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghitung dan mendata <i>nationality</i> penumpang untuk keberangkatan - Menghitung dan mendata <i>daily report</i> penumpang untuk keberangkatan kapal - <i>Print manifest</i> keberangkatan penumpang untuk Singapura dan Indonesia - <i>Announcing</i> keberangkatan kapal - <i>Announcing last call</i> untuk keberangkatan - <i>Hand over manifest</i> keberangkatan ke kapten/<i>chief</i> dan agen - Mengirim email <i>manifest</i> keberangkatan penumpang dan <i>crew list</i> ke Singapura - Menghitung dan mandata <i>nationality</i> penumpang untuk kedatangan - Menghitung dan mendata <i>daily report</i> penumpang untuk kedatangan kapal - Print email <i>manifest</i> kedatangan penumpang dari Singapura - <i>Announcing</i> untuk 	Mentor Manifest: Ibu Baity (staf <i>manifest</i>)

		kedatangan kapal - <i>Hand over manifest</i> kedatangan ke agen - Membuat jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal di <i>nationality</i> dan <i>daily report</i>	
25 Mei- 31 Mei 2018	Operasional	Melengkapi data untuk laporan dan dokumentasi	-

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada pelaksanaan laporan Praktek Kerja Nyata ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara langsung kepada staf, *Port Facility Security Officer*, dan *duty manager* serta observasi atau pengamatan langsung aktivitas staf Bandar Bentan Telani Ferry Terminal.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama (Narimawati, 2008:98). Data primer diperoleh dari wawancara, diskusi, dan pengamatan di lapangan terkait dengan pelayanan tamu di *VIP Lounge* yang ada di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010:402). Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan. Data sekunder didukung pula dengan data berupa informasi dari internet, jurnal, artikel, skripsi dan lain sebagainya.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil Praktek Kerja Nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di PT. Bintan Resort Cakrawala pada departemen Bandar Bentan Telani Ferry Terminal bagian VIP *Lounge* dapat di simpulkan bahwa:

- a. Bandar Bentan Telani Ferry Terminal adalah salah satu departemen yang ada di PT. Bintan Resort Cakrawala yang beralamat di Jl Raja Haji, Sebong Lagoi, Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Bandar Bentan Telani Ferry Terminal diresmikan oleh Bapak Hartanto Menteri Koordinator Bidang Industri dan Perdagangan RI, dan BG Lee Hsian Loong Perdana Menteri Singapura pada hari Selasa 19 Juli 1994. BBT Ferry Terminal dikelola oleh Badan Usaha Swasta yaitu PT. Bintan Resort Cakrawala sebagai pengelola kawasan pariwisata yang mendapat otoritas dari pemerintah Kabupaten Bintan Kepulauan Riau sejak tahun 1994. BBT Ferry Terminal memiliki beberapa divisi-divisi seperti: *ticketing*, *manifest*, *Bintan executive lounge/VIP lounge*, *baggage check in*, administrasi dan domestik. *Ferry Terminal* secara tidak langsung juga bekerjasama dengan Bintan Resort Ferries, dimana perusahaan tersebut juga termasuk dalam anak perusahaan Gallant Venture yang berbasis di Singapura dan dikhususkan untuk *ferry*.
- b. Prosedur pelayanan di *executive lounge* sudah diatur dalam SOP. Prosedur pelayanan dijalankan mulai dari persiapan penataan *lounge* di pagi hari, *clear up*, *check in* penumpang, sampai penjemputan tamu. Pelayanan di *executive lounge* diberikan mulai dari jam 07.00 WIB sampai dengan jam 20.30 WIB yang dibagi dalam beberapa sesi sesuai jam keberangkatan dan kedatangan *ferry*.
- c. Tamu yang mendapatkan pelayanan VIP *Lounge* adalah tamu-tamu pilihan yang membayar lebih guna mendapatkan pelayanan yang prima. Ada 3 jenis *resort* yang mendapatkan pelayanan di VIP *Lounge* pada saat kedatangan *ferry* yaitu: tamu Nikoi Island, Cempedak Island, dan Sanchaya Resort. Sedangkan

pada saat keberangkatan *ferry VIP Lounge* memberi pelayanan kepada semua tamu VIP dan tamu dari *resorts* yang bekerjasama dengan *VIP Lounge*.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis untuk *VIP Lounge* BBT Ferry Terminal PT. Bintang Resort Cakrawala Bintang:

- a. Untuk meminimalisir kesalahan yang dapat merugikan tamu dan perusahaan BBT Ferry Terminal, alangkah baiknya semua SOP di setiap bagian yang dijalankan dibuat secara tertulis, hal ini untuk mencegah staf atau server tidak keluar dari prosedur pelayanan yang ada saat memberikan pelayanan kepada tamu, terlebih tamu yang dilayani adalah tamu VIP.
- b. Meminjam cangkir, sendok dan *saucer* pada saat *weekend* di departemen yang ada di PT. Bintang Resort Cakrawala untuk keperluan tamu sesuai dengan jumlah kapasitas tamu yang ada di *VIP Lounge*.
- c. Menyediakan meja khusus untuk mengganti popok bayi.
- d. Membuka pintu baru khusus tamu VIP untuk menuju *special line* konter imigrasi, sehingga tidak perlu memotong jalur konter imigrasi tamu ekonomi untuk menuju *special line* tersebut.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Skripsi Unpad.
- Budihardjo. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Gunawan, I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Pratik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Guswai, C. F. 2014. *How To Create Outstanding Service*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Indriantoro, dan Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Irawan, K. 2010. *Potensi Objek Wisata Sebagai Daya Tarik Wisata*. Yogyakarta: Kertas Karya.
- Ismail, M. 1994. *Teori Prosedur*. Jakarta: Grasindo.
- Laksmi, Widajanti, Fuad Gani, dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta Penaku.
- Merry, A. 2014. *The Star Of Service*. Yogyakarta: Saujana.
- Moekijat. 2008. *Administrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Muljadi, A. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pitana. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Puji, I dan Hartatik. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Semiawan., Cony., dan Raco. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.

- Sinaga, Obsatar. 2010. *Implementasi ASEAN Free Trade Agreement di Jawa Barat*. Bandung: Lepsindo.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherlan, H dan Y. Budhiono. 2013. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Suyono. 2005. *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Triajmodjo, B. 2009. *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- United Nations World Tourism Organization. 2007. *A Practical Guide To Tourism Destination Management*. Madrid: Spain.
- Wahab, S. 1975. *Tourism Management*. London: Tourism International Press.
- Widyatmaja, I Ketut, Suwena, I Gst Ngr. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Bali: Udayana University Pres.

Skripsi

- Alim, A. 2016. Analisis Pelayanan Petugas Kapal Ferry Penyeberangan Labuhan Haji Simeulue. *Skripsi*. Nangroe Aceh Darussalam: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Meulaboh Aceh Barat.
- Kurniawan, Wawan. 2015. Dampak Sosial Ekonomi Pembangunan Pariwisata Umbul Sidomukti Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang: Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi
- Wahid, Abdul. 2015. Strategi Pengembangan Wisata Nusa Tenggara Barat Menuju Destinasi Utama Wisata Islami. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi.

Internet

<http://gallantventure.listedcompany.com/misc/DBS%202007.pdf>. (Diakses pada 15 April 2018).

Peraturan, Undang-Undang atau Sejenisnya

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK. 02.02/Menkes/569/2016.

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Kepelabuhanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

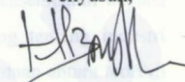
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan. Kementerian Sekretariat Negara. Jakarta.

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Proposal Magang**LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL MAGANG**

1. Kegiatan : Praktek Kerja Nyata
2. Pelaksana : Siti Nur Halimah
3. Tempat : PT. Bintang Resort Cakrawala
Jalan Kota Kapur (29152), Tanjung Uban
Utara, Sebong Logoy, Teluk Sebong,
Kabupaten Bintang, 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.

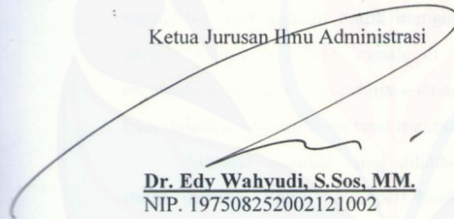
Jember, 06 Oktober 2017
Penyusup,



Siti Nur Halimah
NIM: 150903102035

Menyetujui,

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi



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

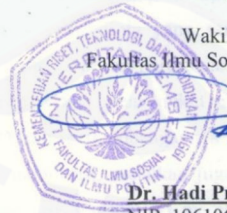
Ketua Prodi DIII Usaha
Perjalanan Wisata



Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP. 195604091987022001

Mengetahui,

Wakil Dekan I
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

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

10 Oktober 2017

Yth. Pimpinan PT. Bintang Resort Cakrawala
 Jl. Kota Kapur, Tanjung Uban Utara, Sebong Logoy,
 Teluk Sebong, 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 berharap 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,




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

Lampiran 3. Surat Balasan Persetujuan Tempat Magang

BINTAN^{Resort}
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 JemberDari : Andri Haris
Human Resource ExecutiveMelalui : 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

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. Daftar Nilai 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	80	AB
2	Kemampuan / Kerjasama	90	AB
3	Etika	80	AB
4	Disiplin	80	AB
NILAI RATA - RATA			

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Siti Nur Halimah
NIM : 150903102035
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

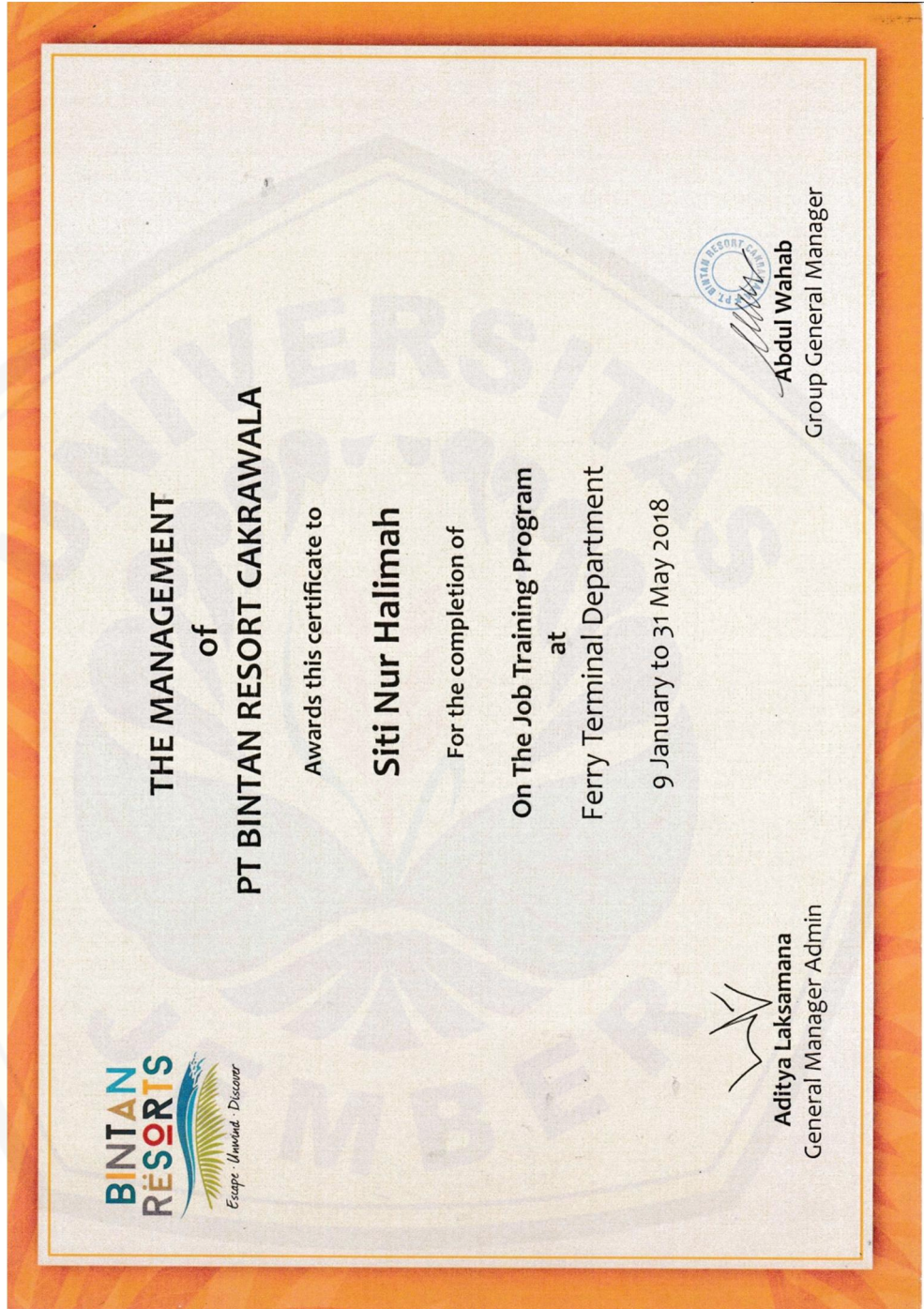
Yang menilai :

Nama : Mhd Agus Asori
Jabatan : Dr. SPV BEL
Instansi : PT. Biotan Perut Cakrawala / (FTD)
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	
8	DE	45 ≤ DE < 50	SANGAT KURANG
9	E	< 45	

Lampiran 6. Sertifikat Praktek Kerja Nyata



Lampiran 7. Foto Kegiatan Pada Bagian *Baggage Check In*

a. Proses *baggage check in*



b. *Damage report* barang penumpang

BINTAN Reput
Cakrawala

Vessel Name : Wan Seri Bani
Date : 19 Januari 2018
Time : 14.32

FTD-03-0519.0

DAMAGE REPORT BEFORE CHECK IN

No	Name	Tag	Remark	Sign Owner
1	ANDREW ANDREW	9123	Do Not	
2	Custom	9184	Handle	
3	Likoudis	9188	Broken	
4	"	9190	Broken	
5	Sprayed Lipis	9135	Loose	
6	Younger 3002	9185	CRACK	
7	Chia Lin	9115	Crack	
8	Joseph Janus	9116	Tom / BFL	
9	Lin Yaguan	9230	Handle / BFL	

GROUP CHECK IN

No	Group Name	Total	Remark	Check in by	Hotel	Sign

c. Penyerahan data bagasi penumpang ke *chief* kapal

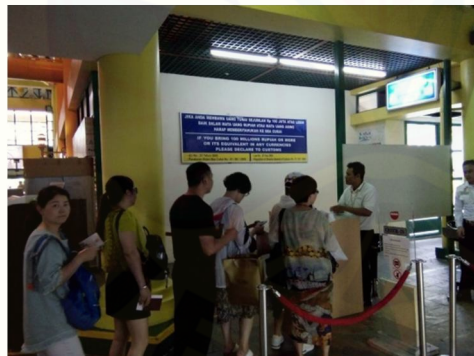


d. Contoh data bagasi penumpang

RBT FERRY TERMINAL BINTAN INDONESIA		Baggage Manifest / Manifest		Date	Time	Page
				04/04/2018	15:07	4 / 4
		Luggage per booking		1	pieces	14
1408889	588050	YOON KAHN	3638101	4	Normal Baggage	16
	588051	YOON KAHN	3638101		Normal Baggage	10
		Luggage per booking		2	pieces	20
1408905	588057	YUAN CHENG	3638101	14	Normal Baggage	1
	588058	YUAN CHENG	3638101		Normal Baggage	1
	588059	YUAN CHENG	3638101		Normal Baggage	1
	588060	YUAN CHENG	3638101		Normal Baggage	1
	588061	YUAN CHENG	3638101		Normal Baggage	1
	588062	YUAN CHENG	3638101		Normal Baggage	1
	588063	YUAN CHENG	3638101		Normal Baggage	1
	588064	YUAN CHENG	3638101		Normal Baggage	1
	588065	YUAN CHENG	3638101		Normal Baggage	1
	588066	YUAN CHENG	3638101		Normal Baggage	1
	588067	YUAN CHENG	3638101		Normal Baggage	1
		Luggage per booking		11	pieces	11
		Total on departure		107	pieces	735
					Pieces	Weight
		Normal Baggage		107	735	
		Total		107	735	

Lampiran 8. Foto Kegiatan Pada Bagian Manifest

a. Check in penumpang ekonomi



b. Announcing



c. Penumpang kelas ekonomi di dalam *manifest counter*



d. Contoh data *manifest* penumpang

269	YAMAGUCHI CHIAKI	F	09.04.1973	JAPAN	JAPAN
270	YAMAGUCHI HISAYO	F	31.05.1945	JAPAN	JAPAN
271	YAMAGUCHI KEITARO	M	07.05.1941	JAPAN	JAPAN
272	YAMAGUCHI KENTARO	M	08.11.1980	JAPAN	JAPAN
273	YAMAGUCHI RENTARO	M	19.11.2013	JAPAN	JAPAN
274	YAN CHUNXIAD	F	20.03.1992	CHINA	CHINA
275	YAP MARION	F	02.02.2017	SINGAPORE	MALAYSIA
276	YAP PETER	M	28.01.1987	SINGAPORE	MALAYSIA
277	YU JIAYI	M	12.07.1985	SINGAPORE	SINGAPORE
278	YU SHERISE AIYI	F	05.05.2017	SINGAPORE	SINGAPORE
279	YU XINYA	F	09.08.2015	SINGAPORE	SINGAPORE
280	YUAN JUICHI	F	16.08.1966	TAIWAN	TAIWAN
281	YUEHCHUN WEIYU	F	01.05.1947	TAIWAN	TAIWAN
282	ZALIFAH IBRAHIM	F	30.06.1975	SINGAPORE	SINGAPORE
283	ZHANG YAN CUN	F	12.11.1963	CHINA	CHINA
284	ZHAO WEI	M	14.12.1983	CHINA	CHINA
285	ZHENG ENCEN	F	02.02.1987	SINGAPORE	SINGAPORE
286	ZHENG LIAN JUAN	F	21.08.1986	CHINA	CHINA
287	ZHENGXIU WANG	F	06.08.1962	CHINA	CHINA
288	ZHONG YUAN	F	16.06.1995	CHINA	CHINA
289	ZHOU ZIZHUO	M	18.06.2012	CHINA	CHINA
290	ZHU SHIYUAN	F	15.02.1984	SINGAPORE	CHINA
291	ZOSA NICOLAS THEODORE	M	09.11.1969	SINGAPORE	PHILIPPINES
292	ZOSA VENUS	F	12.12.1976	SINGAPORE	PHILIPPINES
Singaporean:			136		
Indonesian:			1		
Malaysian:			9		
Others:			146		
Total:			292		

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

Lampiran 9. Foto Kegiatan *Taily* Sepeda Pada Saat Acara Tour De Bintang





Lampiran 10. Foto Kegiatan *Taily* Bagasi Penumpang



Lampiran 11. Foto Saat *Boarding*



Lampiran 12. Foto Saat *Arrival*





Lampiran 13. Foto di Bagian VIP Lounge BBT Ferry Terminal

a. Stiker untuk barang tamu VIP



b. Tamu VIP Lounge



c. Papan nama untuk penjemputan tamu



d. Contoh data tamu VIP Lounge

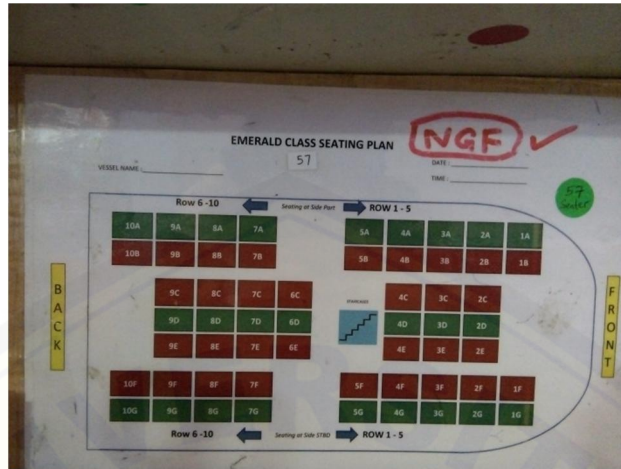
	A	B	C	D	E	F
30	14:35	4	Tan Jing Yi Rachel	347751		
31	17:35	1	Makmur Gunawan	347883		
32	17:35	2	Tan Swee Lin	347746		
33	17:35	3	Naldak K Pribu	347745		
34	17:35	4	Beach Brian	347752		
35	17:35	5	Halima Eklier Jean Marc	347780		
36	17:35	6	Lim Zon He	347756		
37	17:35	7	Voelcker Ina	347779		
38	17:35	8	Daiichan Lia Susana	347784		
39	17:35	9	Mumtaz Binir Mohamed Kadir	347757		
40	17:35	10	Umamkar Jayant Yashwant	347782		
41	17:35	11	Genomino Mary Ann Baquero	347755		
42	17:35	12	Chatter Shoba	347781		
43	17:35	13	Dao Wei Sheng Mary Ann	347753		
44	17:35	14	Kalula Sebastiana	347783		
45	17:35	15	Harding Susana Concorde	347754		
46	17:35	16	Princehom Emily Margaret	347778		
47	17:35	17	Barrte Helen Ruth	347776		
48	17:35	18	Byles Julie Ellen	347777		
49	17:35	19	Gillis Margaret Ann	347786		
50	17:35	20	Jackson Gillian	347768		
51	17:35	21	Jackson David	347767		
52	17:35	22	Garcia Linda Jeanette	347785		
53	17:35	23	Goh Wei Ling	347788		
54	17:35	24	Lim Jackson Ting Hong	347810		
55	17:35	25	Ang Anita Sze Mei	347885		
56	20:15	1	Mahesh Deanne	347887		
57	20:15	2	Mahesh Divya	347888		



e. Contoh list tamu Sanchaya resort

No	Name Of Guest		Nationality	Total Pay			ETA	Expected Departure		Remarks
				A	C	I		Date	ETA	
1		Aernia Lina	TBA	2			R.10	20-May	11:35	
4		Usmas Ghani	TEA	2			R.10	20-May	TBA	
3		Polly Kooh	GER	2			R.10	20-May	20:15	
4		Juan Pizar de LaMilla	ESP	2	1		R.10	20-May	11:35	
	Bruno Pizar Anguillera									

f. *Seat number* untuk tamu VIP pada saat di dalam *ferry*



g. Fasilitas di *VIP Lounge*



h. Beberapa kegiatan yang dilakukan dalam *VIP Lounge*



i. Penghargaan sebagai pelabuhan tersehat di Indonesia pada tahun 2016



j. Staf VIP Lounge BBT Ferry Terminal

