

**MAGANG INDUSTRI  
DI  
PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA BATAM**



Disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah Magang Industri

Oleh:  
Salahudin Asegaf Mokodompit  
**3112111074**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BATAM  
2023**



**LEMBAR PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

**Salahudin Asegaf Mokodompit**

**3112111074**

telah melaksanakan Magang industri di **PT PELAYARAN NASIONAL INDONESIA BATAM**

mulai tanggal **8 agustus 2023** sampai dengan **9 april 2024**

Batam, .....

<p>Pembimbing Perusahaan,</p> <p><b>ANDREALFATH ISNAYAH</b></p> <p><b>STAF SDM &amp; UMUM</b></p> <p>Cap Perusahaan/instansi</p>	<p>Dosen Pembimbing,</p> <p><b>Muhammad Iklash, S.E., M.Ak., Ak.</b></p> <p><b>119212</b></p> <p>Cap Polibatam</p>
--	--

### KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya proses magang industri dan penulis dapat menyelesaikan laporan magang. Laporan ini ditulis berdasarkan hasil kegiatan magang industri yang dilaksanakan di **PT. PELAYARAN NASIONAL CABANG BATAM** terhitung mulai tanggal 07 Agustus 2023 sampai dengan 08 April 2024. Kegiatan magang industri ini merupakan syarat kelulusan Mata Kuliah Magang Industri.

Penulis menyadari bahwa Laporan Magang dapat diselesaikan karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sugeng Riadi, SE., M.AK. selaku koordinator magang.
2. Bapak Muhammad Ikhlas, SE., M.Ak., AK., CA selaku dosen pembimbing
3. Bapak Andrealfath Isnayah selaku pembimbing magang industri di PT Danisindo Semesta
4. Seluruh pegawai di **PT PELAYARAN NASIONAL INDONESIA CABANG BATAM** dan rekan-rekan kerja penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Kedua orang tua serta teman-teman terdekat yang telah membantu atas terselesainya laporan magang ini. Yang telah memberikan dukungan secara moral ataupun materi. Serta semua pihak yang telah terlibat dan membantu untuk terwujudnya laporan magang ini. Penulis berharap semoga laporan magang ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Batam, 11 Desember 2023

Salahudin Asegaf. M

## DAFTAR ISI

MAGANG INDUSTRI.....	1
LEMBAR PENGESAHAN .....	2
KATA PENGANTAR .....	3
DAFTAR ISI.....	4
1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi .....	6
1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Kantor PT. Pelayaran Nasional Indonesia Batam .....	6
1.2 Visi dan misi PT. Pelayaran Nasional Indonesia Batam.....	6
1.3 Struktur Organisasi kantor Pelayaran Nasional Cabang Batam .....	7
1.4 Ruang Lingkup Usaha PT Pelayaran Nasional Cabang Batam .....	7
2. Deskripsi Kegiatan Magang Industri .....	9
2.1 Deskripsi Kerja .....	9
2.1.1 Lokasi Unit Kerja .....	9
2.1.2 Rincian Tugas .....	9
2.1.3 Tanggung jawab.....	10
2.1.4 Target Yang Diharapkan.....	10
2.1.5 Kendala Yang Dihadapi Selama Magang.....	10
2.1.6 Perangkat Lunak/Keras Yang Digunakan.....	10

2.1.7	Dokumen-Dokumen Yang Dihasilkan .....	11
2.2	Hal-Hal Lain .....	12
2.2.1	Latar belakang.....	12
2.2.2	Landasan teori.....	13
2.2.3	Hasil Dan Pembahasan .....	14
3.	Kesimpulan dan Saran .....	18
3.1	Kesimpulan .....	18
3.2	Saran .....	18
4.	Lampiran .....	18
	Daftar Pustaka.....	20

## **1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi**

### **1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Kantor PT. Pelayaran Nasional Indonesia**

#### **Batam**

Sejarah berdirinya PT PELNI bermula dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum tanggal 5 September 1950 yang isinya mendirikan Yayasan Penguasaan Pusat Kapal-kapal (PEPUSKA). Latar belakang pendirian Yayasan PEPUSKA diawali dari penolakan pemerintah Belanda atas permintaan Indonesia untuk mengubah status maskapai pelayaran Belanda yang beroperasi di Indonesia, N.V. K.P.M (Koninklijke Paketvaart Matschappij) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Pemerintah Indonesia juga menginginkan agar kapal-kapal KPM dalam menjalankan operasi pelayarannya di perairan Indonesia menggunakan bendera Merah Putih. Pemerintah Belanda dengan tegas menolak semua permintaan yang diajukan oleh pemerintah Indonesia. Dengan modal awal 8 (delapan) unit kapal dengan total tonage 4.800 DWT (death weight ton), PEPUSKA berlayar berdampingan dengan armada KPM yang telah berpengalaman lebih dari setengah abad. Persaingan benar-benar tidak seimbang ketika itu, karena armada KPM selain telah berpengalaman, jumlah armadanya juga lebih banyak serta memiliki kontrak-kontrak monopoli. Akhirnya pada 28 April 1952 Yayasan PEPUSKA resmi dibubarkan. Pada saat yang sama didirikanlah PT PELNI dengan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor M.2/1/2 tanggal 28 Februari 1952 dan No. A.2/1/2 tanggal 19 April 1952, serta Berita Negara Republik Indonesia No. 50 tanggal 20 Juni 1952. Sebagai Presiden Direktur pertamanya diangkatlah R. Ma'moen Soemadipraja (1952-1955)

### **1.2 Visi dan misi PT. Pelayaran Nasional Indonesia Batam**

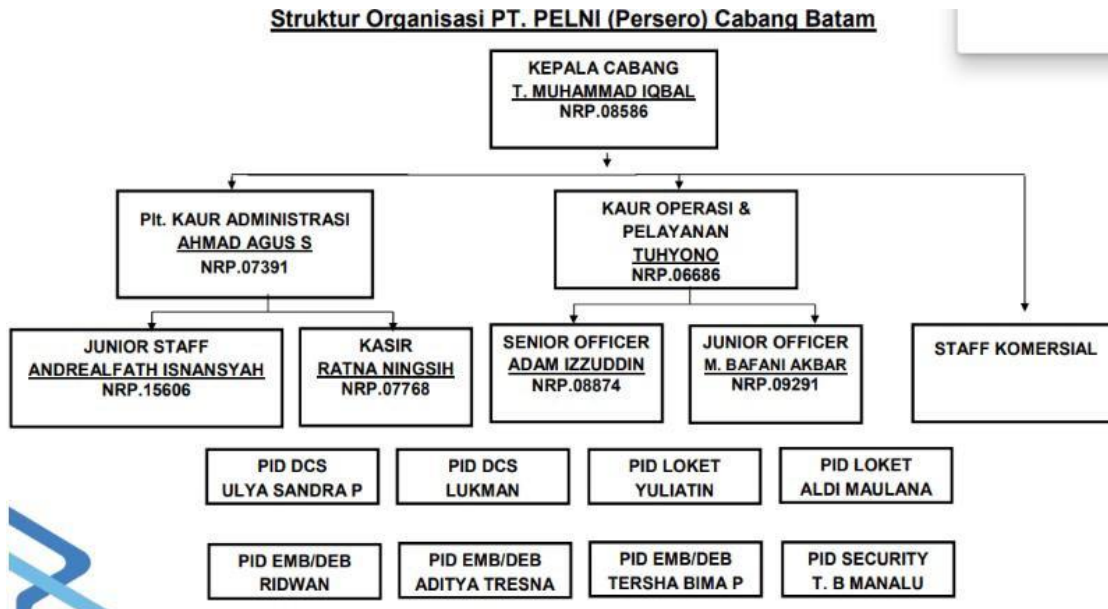
#### **A. Visi Kantor Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam**

Menjadi Perusahaan Pelayaran dan Logistik maritim terkemuka di Asia Tenggara

#### **B. Misi kantor Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam**

- Menjamin aksesibilitas masyarakat dengan mengelola angkutan laut untuk menunjang terwujudnya Wawasan Nusantara.
- Mengelola dan mengembangkan usaha logistik maritim di Indonesia dan Asia Tenggara
- Meningkatkan nilai perusahaan melalui kreativitas, inovasi, digitalisasi proses bisnis, dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai pertumbuhan yang berkesinambungan
- Menjalankan usaha secara adil dengan memperhatikan azas manfaat bagi semua pemangku kepentingan dengan menerapkan prinsip good corporate governance .

### 1.3 Struktur Organisasi kantor Pelayaran Nasional Cabang Batam



### 1.4 Ruang Lingkup Usaha PT Pelayaran Nasional Cabang Batam

Perusahaan ini merupakan jenis industri yang bergelut di dunia logistic dan penumpang, bertugas untuk melayani proses pengangkutan barang dan penumpang yang dilakukan antar pulau, dengan memanfaatkan transportasi laut. Perusahaan ini telah memberikan banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia terkait pengangkutan penumpang dan barang menuju luar pulau. Mengingat Indonesia sebagai negara maritim, yang terdiri atas pulau-pulau dan semuanya masih belum menyediakan layanan transportasi darat agar tetap saling terhubung. Adapun tugas pokok dan fungsi PT Pelayaran Nasional Indonesia adalah sebagai berikut :

#### 1. Tugas pokok

1. Mengoperasikan armada kapal penumpang ,kapal fery cepat dan armada kapal barang.
2. melayani rute perjalanan domestik dan menyinggahi lebih dari 94 pelabuhan di seluruh pelosok nusantara.
3. melayani jasa transportasi kapal laut.

#### 2. Fungsi

1. Sebagai Perusahaan Pelayaran Nasional yang semakin berkembang PT PELNI tidak hanya melayani jasa transportasi laut bagi penumpang dan barang tetapi berkembang ke bidang jasa lainnya.
2. Kegiatan usaha jasa pengangkut penumpang dan barang dengan jaringan pelayaran berjadwal maupun pelayaran yang melayani permintaan tertentu.
3. Kegiatan usaha jasa keagenan.



4. Kegiatan jasa operasi terminal ,pergudangan ,angkutan ,rede dan ekspedisi/forwading .
5. Kegiatan charter kapal dan broker kapal.
6. Kegiatan jasa konsultan ,pendidikan,pelatihan, dan pelayanan kesehatan.

## **2. Deskripsi Kegiatan Magang Industri**

### **2.1 Deskripsi Kerja**

Deskripsi tugas yang dilaksanakan dimana penulis melaksanakan magang di Kantor PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam pada tanggal 08 Agustus 2023 sampai 9 April 2024

Adapun kegiatan yang penulis lakukan selama menjalankan praktek kerja Kantor Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam adalah sebagai berikut :

1. Mempelajari alur pelayanan penumpang di Loker Kantor Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam
2. Mempelajari alur pelayanan Embarkasi-Debarkasi Penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam di Pelabuhan Batu Ampar, Batam
3. Mempelajari pengurusan (mencatat,mengscan,arcif) dokumen (keagenan, pendapatan penjualan tiket)

#### **2.1.1 Lokasi Unit Kerja**

PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam yang berlokasi di Jl. RE Martadinata, Tj. Pinggir, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444

#### **2.1.2 Rincian Tugas**

Kegiatan magang ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan perkuliahan, dengan tujuan mendapatkan pengalaman kerja, mengenal ruang lingkup kerja dan melatih tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan. Adapun rincian tugas yang dilakukan selama magang di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam adalah sebagai berikut :

4. Mempelajari alur pelayanan penumpang di Loker Kantor Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam
5. Mempelajari alur pelayanan Embarkasi dan Debarkasi penumpang di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam di Pelabuhan Batu Ampar, Batam
6. Mempelajari pengurusan( mencatat,mengscan,archive) dokumen ( keagenan, pendapatan penjualan tiket )
7. Boarding pass tiket penumpang
8. Pengarsipan dokumen

### 2.1.3 Tanggung jawab

Mematuhi segala sesuatu peraturan yang telah di tetapkan dan menjalankan segala pekerjaan dengan baik. Adapun tanggung jawab sebagai karyawan sebagai berikut :

9. Datang dan pulang tepat waktu
10. Menjaga kebersihan dan ketertiban selama di tempat kerja.
11. Mengikuti aturan yang telah diterapkan di PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam
12. Mengerjakan Job Desk yang telah diberikan
13. Tidak menyebarluakan data-data perusahaan

### 2.1.4 Target Yang Diharapkan

14. Dapat menyelesaikan segala kegiatan pekerjaan yang diberikan pbingbing dengan tepat
15. Dapat bekerja dalam tim maupun pribadi
16. Dapat meringankan pekerjaan yang ada di devisi perusahaan
17. Membuat rasa tanggung jawab yang lebih besar

### 2.1.5 Kendala Yang Dihadapi Selama Magang

**Kendala-kendala yang penulis hadapi selama magang di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam adalah :**

18. Faktor cuaca mempengaruhi jalannya Embarkasi dan Debarkasi
19. Terbatasnya fasilitas pelabuhan untuk melayani Embarkasi dan Debarkasi dengan jumlah yang banyak
20. Fasilitas pelabuhan yang tidak layak karena pelabuhan tersebut dipergunakan untuk proses bongkar muat kapal container/cargo
21. Kurangnya penjalanan ketertiban dalam mengatur penumpang pada saat boarding pass sehingga terjadinya keterlambatan keberangkatan
22. Kurangnya vending machine(vm) untuk penukaran tiket

### 2.1.6 Perangkat Lunak/Keras Yang Digunakan

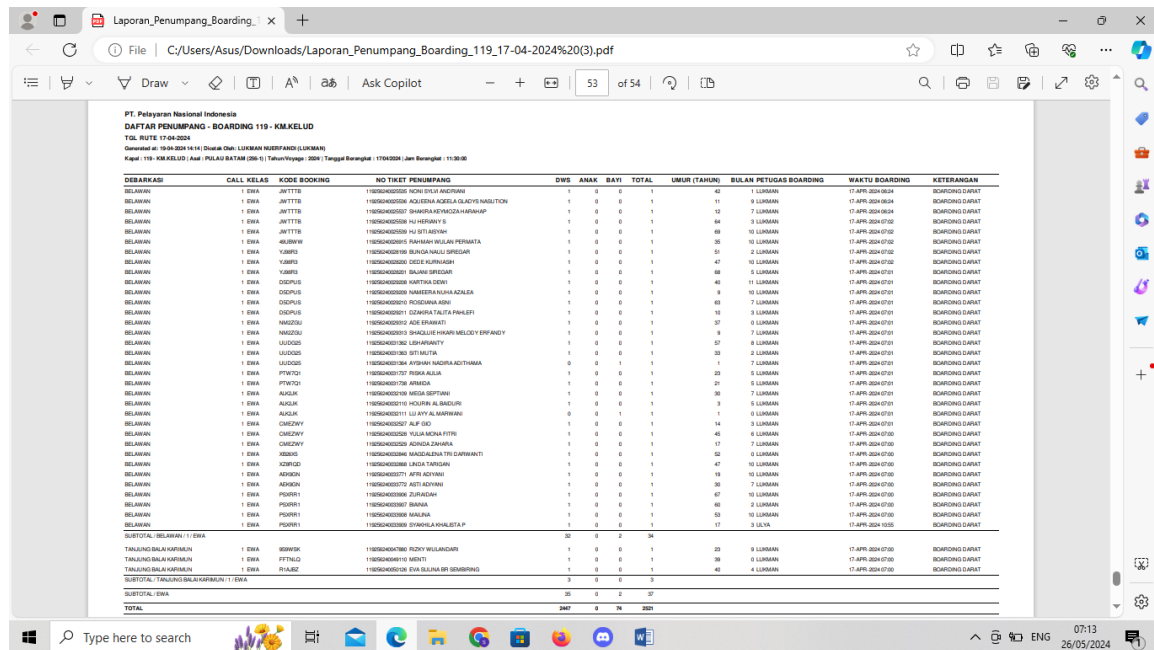
**Perangkat lunak/keras yang digunakan pada saat magang adalah :**

23. Komputer  
perangkat yang digunakan untuk melakukan business process di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam
24. Printer  
Perangkat untuk mencetak sebuah penjual tiket dalam sistem manual untuk mencetak sebuah dokumen yang diperlukan
25. Stempel  
Stempel PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam digunakan untuk mengesahkan dokumen yang di tandatangani pejabat struktural yang ada

- di lingkungan PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam
- 26. Internet  
Perangkat yang digunakan untuk menghubungkan jaringan komputer untuk mengakses internet dalam menunjang business process di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam
- 27. Vending Machine (VM)  
Alat yang digunakan untuk penukaran tiker
- 28. Handy Talkie (HT)  
Handy talkie digunakan untuk komunikasi antar pegawai darat dan laut (crew ) diatas kapal
- 29. Safety Helmet  
Digunakan untuk keperluan safety pada saat kerja di lapangan

### 2.1.7 Dokumen-Dokumen Yang Dihasilkan

- 30. Pendapatan penjualan tiket
- 31. Dokumen keagenan (labuh tambat, air tawar, sewa bus, pandu, tunda)
- 32. Manifiest penumpang



DEBARKASI	CALL KELAS	KODE BOOKING	NO TIKET PENUMPANG	DWS	ANAK	BAYI	TOTAL	UMUR (FAHUS)	BULAN	PYUDAS BOARDING	WAKTU BOARDING	KETERANGAN
SELAWAN	1 EKA	JNTTTE	11985400008 NON-DRUG MEDISAN	1	0	0	1	45	3	LUMAMAN	17 APR 2024 0624	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	JNTTTE	11985400007 SHAWARAH NICHOLAS HARSHAP	1	0	0	1	13	7	LUMAMAN	17 APR 2024 0624	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	JNTTTE	11985400006 HAHERRYAN Y	1	0	0	1	44	3	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	JNTTTE	11985400009 HU SITI ARIYAN	1	0	0	1	68	10	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	YKBPIS	11985400005 FARMAN BELLA PERMATTA	1	0	0	1	35	10	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	YKBPIS	11985400008 BUNGA NALU SPESAR	1	0	0	1	51	2	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	YKBPIS	11985400000 DEDE KURNIAH	1	0	0	1	47	10	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	YKBPIS	11985400005 BILALY SPESAR	1	0	0	1	68	5	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	YKBPIS	11985400008 KARTIKA DENI	1	0	0	1	40	11	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	YKBPIS	11985400000 NASEEMAH NURAH AZEEN	1	0	0	1	9	10	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	YKBPIS	11985400005 ROSDIANA RANI	1	0	0	1	83	7	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	YKBPIS	11985400011 DZAFRA TALITA FAKELI	1	0	0	1	13	3	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	NAGZDU	11985400005 ADE ERHANNI	1	0	0	1	37	4	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	NAGZDU	11985400003 SHACILLE HIRANI MELODY ERWANZY	1	0	0	1	9	7	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	UJUD08	11985400002 LIRAHARTY	1	0	0	1	37	8	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	UJUD08	11985400006 SYRIALITA	1	0	0	1	33	2	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	UJUD08	11985400004 AYDAH NADIRA ADITHAMA	0	0	1	1	7	7	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	PTWTCI	11985400007 RINHA AULIA	1	0	0	1	29	6	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	PTWTCI	11985400006 AMANDA	1	0	0	1	21	6	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	AUKLAK	11985400010 MEGA DEPTINO	1	0	0	1	30	7	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	AUKLAK	11985400011 HADIRA AL BANGSIR	1	0	0	1	3	5	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	AUKLAK	11985400011 LU ANV AL MANSURANI	0	0	1	1	1	0	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	OMEZNY	11985400007 ALF IGO	1	0	0	1	14	3	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	OMEZNY	11985400005 YULIA ANISA FITRI	1	0	0	1	40	4	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	OMEZNY	11985400009 ACHINDA ZAHARA	1	0	0	1	17	7	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	KBSDS	11985400006 NANGALINA TRI DAMIRANTI	1	0	0	1	33	6	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	KCRDQD	11985400006 ARIKA PURNAMA	0	0	0	1	47	10	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	ADKON	11985400011 AFRI ACHYANI	1	0	0	1	19	10	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	ADKON	11985400010 ADI ACHYANI	1	0	0	1	36	7	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	PSDWR1	11985400008 ZARAHNA	1	0	0	1	67	10	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	PSDWR1	11985400007 BANANA	1	0	0	1	40	3	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	PSDWR1	11985400006 BUNDA	1	0	0	1	59	10	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SELAWAN	1 EKA	PSDWR1	11985400009 SYRIALAH ALHAYATI P	1	0	0	1	17	3	ULVA	17 APR 2024 1055	BOARDING DARAT
SUBTOTAL: SELAWAN 11 EKA				32	0	2	34					
TANJUNG BALAI KAPALAN	1 EKA	BERHEK	11985400006 RIZKY WILANDARI	1	0	0	1	29	9	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
TANJUNG BALAI KAPALAN	1 EKA	FTTNGO	11985400006 HARTI	1	0	0	1	36	9	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
TANJUNG BALAI KAPALAN	1 EKA	RIALRZ	11985400004 EVA SILVIA BR BEMBERSI	1	0	0	1	40	4	LUMAMAN	17 APR 2024 0702	BOARDING DARAT
SUBTOTAL: TANJUNG BALAI KAPALAN 3 EKA				3	0	0	3					
SUBTOTAL: SEMA				35	0	2	37					
TOTAL				347	0	74	321					

## **2.2 Hal-Hal Lain**

### **2.2.1 Latar belakang**

Persaingan bisnis jasa transportasi umum pada saat ini semakin ketat. Kondisi tersebut membuat setiap perusahaan jasa pengangkut massal harus berbenah diri agar terus eksis di tengah persaingan yang ada. Tak berbeda dengan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi lainnya. PT. PELNI (Pelayaran Nasional Indonesia) pun sebagai pelayaran nasional juga harus ikut berbenah. Salah satu faktor yang penting untuk menentukan kelangsungan perusahaan PT. Pelni sebagai penyelenggara jasa angkutan laut nasional yang merupakan visi untuk menjadi operator pelayaran nasional dan jaringan internasional dengan perusahaan kelas dunia maka selayaknya PT. Pelni mengutamakan pelayanan prima kepada penumpang. Arus penumpang atau yang di kenal dengan kata lain embarkasi dan debarkasi menurut W.J.S Poerwardaminta (2005) ialah pemberangkatan dan penurunan penumpang dengan kapal laut yang dilakukan dari tempat-tempat yang sudah di tetapkan sampai dengan tempat tujuannya. Embarkasi dan debarkasi itu mempunyai beberapa keadaan dan situasi dalam keadaan normal seperti pada hari-hari biasa dan situasi yang paling banyak peminatnya salah satu contoh adalah pada waktu lebaran, liburan sekolah, dan natal ( natal dan tahun baru ) dimana situasi itu banyak masyarakat yang berpergian keluar pulau. Karena banyaknya peminat tersebutlah sehingga dapat mempengaruhi jadwal keberangkatan penumpang pada umumnya. Beberapa permasalahan serius dan membutuhkan perhatian khusus dari Perusahaan yang harus diperbaiki dan diperhatikan dari awal perjalanan seperti layanan untuk mendapatkan tiket. Ketika berada di ruang tunggu sampai prosesnya naik ke atas kapal juga pada saat berada di atas kapal saat pelayaran dan akhirnya sampai di tempat tujuan. Sebenarnya sistem ini telah ada dan telah berjalan tetapi dalam pelaksanaannya perlu adanya perbaikan - perbaikan yang harus di upayakan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang akhirnya bertujuan untuk peningkatan hasil perusahaan. Yang telah melekat dari transportasi laut adalah sulitnya mendapatkan tiket, antrian yang melelahkan ketika akan naik dan turun dari kapal Keamanan barang yang masih tidak maksimal dan pelayanan yang buruk ketika melakukan perjalanan, masih kurangnya poster/ banner tentang peraturan yang harus ditaati, serta kurangnya perjalanan ketertiban dalam mengatur penumpang pada saat boarding pass sehingga terjadinya keterlambatan keberangkatan, fasilitas pelabuhan yang kurang, tidak memiliki daya tampung penumpang.

### **Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan uraian latarbelakang yang sudah penulis paparkan, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

33. Untuk mengoptimisasi/ mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengurangi terjadinya keterlambatan keberangkatan
34. Kurangnya fasilitas seperti alat percetakan tiket dan tidak adanya sistem cetak tiket mandiri sehingga membuat kepadatan di pos percetakan tiket dan menimbulkan keterlambatan keberangkatan

35. Untuk mengetahui bagaimana proses embarkasi dan debarkasi penumpang

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan embarkasi dan debarkasi yang ada di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam

### **Manfaat Penelitian**

1. Sebagai masukan bagi instansi dalam hal pelaksanaan pelayanan embarkasi
2. Mengetahui urutan pelaksanaan pelayanan embarkasi
3. Menutupi kekurangan dalam pelayanan embarkasi

#### **2.2.2 Landasan teori**

##### **1. Standar Oprasional Prosedur**

Menurut (Susilowati, 2017) standar oprasional prosedur dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas oprasional yang dilaksanakan sehari-hari , dengan tujuan agar perkerjaan yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan benar , tepat, dan konsisten .

##### **2. Audit kepatuhan**

Audit kepatuhan adalah audit yang menentukan apakah yang diaudit sesuai dengan kondisi atau peraturan yang telah ditetapkan. Hasil audit kepatuhan umumnya dilaporkan kepada pihak yang mempunyai wewenang yang membuat kriteria, tujuan audit kepatuhan yaitu untuk menentukan apakah yang yang diaudit telah mengikuti prosedur, kebijakan, dan regulasi yang telah ditetapkan oleh badan/otoriras yang lebih tinggi. Hasil dari audit kepatuhan biasanya berupa pernyataan temuan atau tingkat kepatuhan dan dilaporkan kepada pihak tertentu dalam unit organisasi yang diaudit (Arens, A, J, & Beasley, 2015).

##### **3. Embarkasi**

Embarkasi menurut (W.J.S POERWARDAMINTA) sebagai pemberangkatan dengan menggunakan pesawat terbang atau dengan menggunakan kapal laut yang dilakukan dari tempat-tempat yang sudah ditetapkan. Atau muatan dari kapal laut atau pesawat terbang dari tempat-tempat yang sudah disediakan baik di pelabuhan maupun di lapangan udara.

### 2.2.3 Hasil Dan Pembahasan

#### **Proses Pelaksanaan Embarkasi Penumpang Di Pelabuhan Batu Ampar**

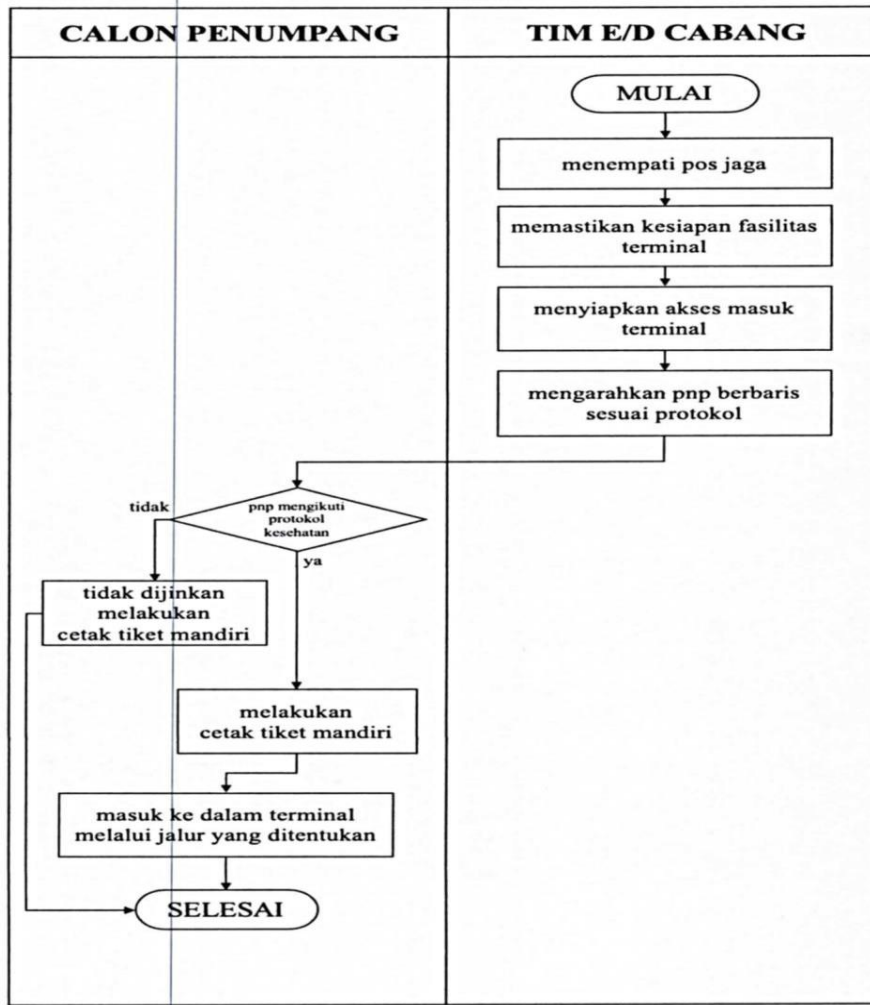
Pada kapal penumpang proses embarkasi dan debarkasi merupakan salah satu hal penting yang tidak bisa dipisahkan dalam perkembangannya dan merupakan hal pokok karena proses embarkasi dan debarkasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan kapal. Untuk mencegah terjadinya keterlambatan keberangkatan kapal, maka pihak perusahaan Pelni memberikan jadwal keberangkatan kapal secara permanen agar bisa menjadi sebuah landasan bagi awak kapal, pihak cabang Pelni dan pihak pelabuhan dalam mengelola waktu agar dapat mengantisipasi dan mempersiapkan kedatangan kapal dengan matang dan segala kegiatan dapat berjalan dengan lancar, cepat, aman dan efisien. Kenyataan yang terjadi di lapangan, bahwa kapal masih sering mengalami keterlambatan tiba di pelabuhan-pelabuhan berikutnya. Kapal selalu berangkat dari pelabuhan pertama sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan biasanya tiba di pelabuhan berikutnya sesuai dengan jadwal yang ditentukan juga. Namun, setelah dua pelabuhan pertama, kapal sering mengalami keterlambatan menuju ke pelabuhan akhir hingga 5 jam. Hal ini dikarenakan proses embarkasi dan debarkasi yang tidak sesuai dengan jadwal. Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang pelaksanaan embarkasi dan debarkasi di setiap pelabuhan yang disinggahi dilakukan sebagai berikut :

A. Proses pelaksanaan embarkasi penumpang. Dalam pelaksanaan embarkasi harus mengikuti prosedur pelaksanaan yang sudah ditetapkan. Adapun prosedur pelaksanaan embarkasi penumpang adalah sebagai berikut:

1. Calon penumpang harus berada di daerah terminal penumpang kurang lebih setengah jam sebelum kapal berangkat.
2. Penumpang melakukan cetak tiket
3. . Penumpang wanita dan anak-anak diperbolehkan naik terlebih dahulu
4. . Calon penumpang naik tidak boleh memasuki daerah dekat kapal sandar sebelum jam keberangkatan kapal.
5. Penumpang hanya boleh naik jika tangga sudah terpasang dengan baik dan benar serta petugas telah ada dan dilarang naik lewat tangga pandu disebelah lambung kapal.

Adapun struktur standar oprasional prosedur embarkasi sebagai berikut :

**1. PELAYANAN EMBARKASI PENUMPANG SEBELUM MASUK TERMINAL**



Dengan adanya SOP embarkasi membuat jalannya kegiatan menjadi lancar tetapi pada kenyataannya SOP tersebut tidak terlaksanakan dengan baik maka dari itu penulis telah membuat questionnaires pengadilan internal atau Internal Control Questionnaires (ICQ) pada Standar Oprasional Prosedur (SOP) embarkasi yang dimiliki perusahaan. Internal Control Questionnaires (ICQ) telah di isi oleh tim embarkasi yaitu bapak Tersha Bima dan juga bapak Aldi Maulana, berikut merupakan table ICQ yang di buat penulis :

Tabel1

Internal Control Questionnaires (ICQ)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	
		YES	NO
1	Apakah karyawan PT PELNI sudah menempati pos jaga pada percetakan tiket sebelum jalannya embarkasi	√	
2	Apakah karyawan PT PELNI sudah memastikan kesiapan fasilitas terminal sebelum jalannya embarkasi	√	
3	Apakah karyawan PT PELNI sudah menyiapkan akses masuk pada saat jalannya embarkasi	√	
4	Sudahkah karyawan PT PELNI mengarahkan penumpang sesuai protokol kesehatan		√
5	Apakah penumpang sudah mengikuti protokol kesehatan		√
6	Apakah pihak PELNI sudah menerapkan sistem cetak mandiri pada saat pelaksanaan penukaran tiket		√
7	Apakah penumpang sudah di arahkan ke dalam terminal melalui jalur yang di tentukan	√	

Tabel 2

## Hasil Tabulasi Internal Control Questionnaires

sampel	total pertanyaan	jawaban	
		ya	tidak
sop embarkasi	7	4	3
total	7	57,12	42,84

Sumber : data diolah sendiri

**Kesimpulan sementara**

Melalui hasil perhitungan tabulasi ICQ diatas di peroleh presentase jalannya SOP embarkasi sebesar 57,12 % secara tidak langsung SOP embarkasi tidak dijalankan dengan sempurna, di karenakan tidak dijalankan pertanyaan nomor 4, 5, 6 .

**Program Pemeriksaan Pengujian Pengadilan**

Program pemeriksaan ini dibuat sebagai pedoman bagi penulis untuk melakukan pengujian dalam rangka pembuktian khusus terhadap seluruh jawaban Ya dan Tidak yang ada pada tabel ICQ

**Uji pengadilan pada standart oprasional prosedur embarkasi**

No	Prosedur pengadilan
1	Karyawan pt pelni sudah bersedia di pos jaga percetakan tiket sebelum jalannya embarkasi 3 jam sebelum kapal datang
2	Karyawan pt pelni sudah memastikan kesiapan seluruh fasilitas guna memperlancar jalannya embarkasi
3	Karyawan pt pelni sudah menyiapkan akses masuk ke terminal pada saat kapal sudah sandar
4	Tidak adanya penerapan sistem percetakan tiket mandiri
5	Seluruh penumpang di arahkan sesuai jalur yang sudah di tentukan

Jika dilihat dari hasil tabel prosedur pengadilan atau kenyataan yang dialami penulis di lapangan pertanyaan nomor 3 dan 4 sudah tidak perlu dijalankan lagi dikarenakan kondisi sudah kembali normal dan mengenai tidak diterapkan sistem cetak mandiri ini

dikarenakan ketidaktersediaan fasilitas (mesin percetakan sistem mandiri) maka dari itu penulis menyarankan untuk pihak PT. Peln Batam menambahkan fasilitas ( mesin percetakan tiket mandiri) guna memperlancar jalannya embarkasi.

### **3. Kesimpulan dan Saran**

#### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah ditulis penulis bahwa faktor utama yang membuat tidak terjalankan standar oprasional prosedur embarkasi di pelabuhan Batu Ampar dengan baik adalah tidak berjalannya sistem cetak tiket mandiri di karenakan PT Peln Batam tidak memiliki fasilitas tersebut

#### **3.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis menyarankan kepada PT Pelayaran Nasional Indonesia Batam untuk :

1. Mengoptimalkan proses embarkasi penumpang dengan meningkatkan ketertiban dan kerjasama antara tim embarkasi dengan petugas keamanan yang sedang berjaga di pelabuhan (Ditpam) di karenakan kepadatan penumpang pada saat penukaran tiket
2. Meningkatkan pelayanan dan fasilitas (membuat sistem cetak tiket mandiri) dikarenakan keterbatasan mesin cetak tiket/vinnding machine (vm), sistem ini akan sangat membantu petugas yang bertugas guna memperlancar jalannya embarkasi dan menanggulangi keterlambatan embarkasi

### **4. Lampiran**

Lampiran A Log Book  
**Minggu 1**

**Minggu 2**

**Lampiran 2**

**Lampiran Foto Proses Penukaran Tiket**



### Daftar Pustaka

Website PT. Pelayaran Nasional Indonesia, <https://pelni.co.id/sejarah>

Poerwardaminta W.J.S. 1993. Kamus Umum Bahasa Indonesia. P.N. Balai Pustaka. Jakarta

Arens, A., A, E., J, R., & Beasley, S. M. (2015). Auditing an Assurance Service. Pretince Hall

Wijoyono, Pius Honggo. 2012. Terminal Penumpang Kapal Laut Pelabuhan “Harbour bay” Pulau Batam

Poerwardaminta W.J.S. 1993. Kamus Umum Bahasa Indonesia. P.N. Balai Pustaka. Jakarta