

ANALISIS EFISIENSI PROSES EMBARKASI DAN DEBARKASI PENUMPANG GUNA KELANCARAN OPERASIONAL KM.KELUD

Hana Safira Apriliana Br.Sitepu¹, Sahabuddin Sunusi², Senitriany Beatrix Nimot³

^{1,2,3}Program Studi Nautika, Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

¹hanasitepu544@gmail.com, ²sahabuddinsunusi71@gmail.com,

³senitrianyseni@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the factors causing inefficiency in the passenger embarkation and debarkation process and the efforts to improve its efficiency in order to support the smooth operation of KM. Kelud. This research employed a descriptive qualitative method with data collected through interviews with respondents directly involved in the embarkation and debarkation process, field observations, and documentation studies as supporting data. The results show that the embarkation and debarkation process on KM. Kelud has generally been carried out in accordance with the established Standard Operating Procedures (SOP); however, from the perspective of operational efficiency, several internal and external factors still influence the process. Internal factors include limited service time, limited facilities and infrastructure, passenger baggage handling, and the management of priority passengers, while external factors include the surge in passenger numbers during peak seasons, the presence of non-seat passengers, and congestion in the terminal area. Efforts to improve efficiency can be carried out through adjusting service time during peak seasons, optimizing the use of facilities and infrastructure, controlling passenger flow and baggage, and adding personnel to support the smooth operation of the vessel.

Keywords: *Debarkation, Embarkation, MV.Kelud*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab ketidakefisienan proses embarkasi dan debarkasi penumpang serta upaya peningkatan efisiensinya guna mendukung kelancaran operasional KM. Kelud. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap responden yang terlibat langsung dalam proses embarkasi dan debarkasi, observasi lapangan, serta studi dokumentasi sebagai data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses embarkasi dan debarkasi penumpang pada KM. Kelud secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku, namun dari sisi efisiensi operasional masih dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang terbatas, penanganan barang bawaan, serta pengaturan penumpang prioritas, sedangkan faktor eksternal meliputi

lonjakan jumlah penumpang pada periode peak season, keberadaan penumpang non-seat, serta kepadatan terminal. Upaya peningkatan efisiensi dapat dilakukan melalui penyesuaian waktu pelayanan pada periode peak season, optimalisasi penggunaan sarana dan prasarana, pengendalian arus dan barang bawaan penumpang, serta penambahan personel guna mendukung kelancaran operasional kapal.

Kata Kunci: Debarkasi, Embarkasi, KM.Kelud

A. Pendahuluan

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) sebagai perusahaan pelayaran milik negara memiliki peranan strategis dalam mendukung kelancaran mobilitas masyarakat dan distribusi logistik antarpulau. Melalui pelaksanaan kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation*). PELNI tidak hanya berfungsi sebagai penyedia transportasi laut, tetapi juga sebagai penyangga utama sistem konektivitas nasional. Peran ini memastikan keterjangkauan transportasi ke wilayah tertinggal, terpencil, dan terluar (3T), serta membantu mengurangi disparitas ekonomi antarwilayah. Dengan demikian, keberadaan PELNI menjadi elemen penting dalam memperkuat integrasi sosial dan ekonomi bangsa melalui penyediaan akses yang merata bagi masyarakat di seluruh kepulauan Indonesia Ode Aziz Na dkk.(2024)

Dalam menjalankan operasionalnya, PT. PELNI senantiasa dihadapkan pada tantangan dualitas yang mendasar yaitu sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), perusahaan dituntut untuk mencapai orientasi profitabilitas. Namun disaat yang sama harus memprioritaskan pelaksanaan mandat pelayanan publik. Dalam konteks ini, efisiensi proses operasional termasuk didalamnya proses krusial seperti embarkasi dan debarkasi berfungsi sebagai jembatan kritis. Hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga memengaruhi reputasi perusahaan sebagai penyedia jasa transportasi laut. Sohibudin dkk.(2023)

Sebagai penyelenggara layanan angkutan laut penumpang yang melintasi sejumlah rute strategis di Indonesia, PT.PELNI mengoperasikan berbagai kapal berkapasitas besar, satu diantaranya

yaitu KM. Kelud. KM.Kelud memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas antarpulau, khususnya di kawasan barat Indonesia. Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan transportasi, upaya perbaikan yang dilakukan oleh PT. PELNI mencakup peningkatan efisiensi operasional kapal secara langsung. Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama adalah proses embarkasi dan debarkasi penumpang di KM.Kelud.

Arus penumpang juga dikenal dengan istilah embarkasi dan debarkasi. Embarkasi dan debarkasi merupakan suatu kegiatan pemberangkatan penumpang dari pelabuhan asal serta penurunan penumpang di pelabuhan tujuan. Embarkasi mengacu pada tahapan awal keberangkatan penumpang dari pelabuhan asal menuju destinasi tertentu, sedangkan debarkasi merujuk pada proses akhir dari pelayaran, yaitu saat penumpang diturunkan di pelabuhan tujuan. Pelayanan yang lambat, kurangnya koordinasi, atau kurangnya fasilitas pendukung dapat menyebabkan kerugian yang besar, sehingga proses ini harus dilakukan secara cepat, aman, dan terorganisir guna

meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga daya saing dengan moda transportasi lain yang kian berkembang Ari Widodo dkk.(2025)

Sebagai contoh, kasus kebakaran KM.Karya Indah pada 29 Mei 2021 di perairan Maluku Utara menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam proses embarkasi penumpang. Berdasarkan data resmi, manifest kapal mencatat sebanyak 181 penumpang dan 14 anak buah kapal, namun hasil evakuasi menunjukkan jumlah orang di atas kapal mencapai lebih dari 280 jiwa. Ketidaksesuaian tersebut mengindikasikan bahwa sistem pemeriksaan tiket dan pencatatan manifest saat proses naik kapal tidak berjalan optimal. Prosedur verifikasi identitas penumpang yang kurang ketat, lemahnya koordinasi antarpetugas di pelabuhan, serta tingginya aktivitas penumpang menjelang keberangkatan menyebabkan adanya penumpang yang naik tanpa tercatat secara resmi atau dikenal sebagai penumpang gelap. Kondisi ini mencerminkan bahwa proses embarkasi belum efisien sehingga berpotensi menimbulkan risiko terhadap keselamatan, akurasi data manifest, dan tanggung jawab operasional

kapal. Kejadian serupa juga peneliti alami secara langsung pada 10 April 2025 saat pelayaran rute Belawan–Batam, ketika ditemukan penumpang tanpa tiket yang berhasil naik ke kapal. Kejadian tersebut menunjukkan masih lemahnya sistem pengawasan dan pemeriksaan saat embarkasi, yang tidak hanya menimbulkan potensi kerugian bagi operator kapal, tetapi juga menggambarkan adanya ketidakefisienan dalam pelaksanaan prosedur operasional yang seharusnya menjamin kelancaran, keamanan, dan ketertiban proses embarkasi dan debarkasi penumpang. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam untuk mengetahui faktor-faktor penyebab ketidakefisienan tersebut, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem prosedur, maupun sarana prasarana, guna meningkatkan manajemen pelayanan embarkasi dan debarkasi pada KM. Kelud.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul **"Analisis Efisiensi Proses Embarkasi dan Debarkasi Penumpang Guna Kelancaran Operasional Kapal KM.Kelud."** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konkret dan

terukur bagi PT.PELNI dalam upaya perbaikan berkelanjutan di masa depan

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran secara mendalam mengenai kondisi nyata proses embarkasi dan debarkasi penumpang di KM. Kelud.

Penelitian dilaksanakan selama praktik laut di KM. Kelud dengan fokus pada kegiatan embarkasi dan debarkasi penumpang. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas enam orang yang terlibat langsung dalam proses pelayanan penumpang, yaitu Mualim II, Mualim III, Jenang, Mantri, PAM 1, dan petugas Operasi PT PELNI Cabang Belawan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai model Miles dan Huberman. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan kesesuaian antara hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses embarkasi dan debarkasi penumpang di KM. Kelud telah dilaksanakan secara terstruktur sesuai alur operasional yang berlaku, mulai dari pemeriksaan tiket, pemeriksaan barang, hingga pengaturan arus penumpang saat naik dan turun kapal. Seluruh pihak yang terlibat, baik dari kapal maupun pelabuhan, telah menjalankan tugasnya sesuai peran masing-masing.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kondisi yang memengaruhi kelancaran proses, sehingga belum berjalan secara efisien. Kondisi tersebut meliputi kepadatan penumpang pada titik akses seperti pintu embarkasi dan gangway, banyaknya barang bawaan yang mempersempit jalur pergerakan, keterbatasan waktu pelayanan, serta perilaku penumpang yang kurang tertib. Selain itu, kapasitas fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya mampu mengakomodasi jumlah penumpang, terutama pada saat terjadi peningkatan volume penumpang.

Tabel 1. Perbandingan Pelaksanaan SOP dengan kondisi Lapangan pada proses Embarkasi dan Debarkasi KM. Kelud

Aspek SOP	Pelaksanaan	Kondisi Lapangan
Pemeriksaan Tiket	Dilaksanakan sesuai prosedur	Kepadatan penumpang menyebabkan antrean panjang
Pemeriksaan barang bawaan	Dilaksanakan sesuai prosedur	Banyaknya barang memperlambat proses
Pengaturan arus penumpang	Dilaksanakan oleh petugas	Terjadi penumpukan pada titik tertentu
Penggunaan fasilitas	Sesuai prosedur	Kapasitas fasilitas belum optimal saat ramai
Koordinasi petugas	Berjalan baik	Memerlukan penyesuaian saat volume penumpang meningkat

Berdasarkan temuan tersebut, diketahui bahwa ketidakefisienan proses tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari berbagai kondisi operasional di lapangan yang saling berkaitan. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengelolaan yang lebih optimal,

seperti pengaturan arus penumpang secara terstruktur, pengendalian barang bawaan, penyesuaian waktu pelayanan, serta peningkatan koordinasi antara pihak kapal dan pelabuhan, guna meningkatkan kelancaran dan efisiensi proses embarkasi dan debarkasi.

Walaupun seluruh prosedur telah dilaksanakan sesuai SOP, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP belum sepenuhnya mampu menghasilkan proses yang efisien. Hal ini disebabkan oleh tingginya jumlah penumpang, keterbatasan fasilitas, serta banyaknya barang bawaan yang tidak selalu dapat diakomodasi secara optimal oleh sistem pelayanan yang tersedia.

Dengan demikian, ketidakefisienan yang terjadi bukan disebabkan oleh ketidakpatuhan terhadap SOP, melainkan oleh kondisi operasional yang berkembang di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian, proses embarkasi dan debarkasi penumpang di KM. Kelud pada dasarnya telah mengikuti prosedur operasional yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa secara sistem, pelaksanaan kegiatan sudah berjalan sesuai standar. Namun, efektivitas

implementasi di lapangan masih dipengaruhi oleh berbagai faktor operasional yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam kelancaran arus penumpang.

Kepadatan penumpang pada titik-titik tertentu seperti pintu masuk dan gangway menjadi faktor utama yang menghambat proses. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengaturan alur penumpang belum optimal, terutama pada saat terjadi lonjakan jumlah penumpang. Selain itu, banyaknya barang bawaan yang dibawa penumpang turut mempersempit ruang gerak dan memperlambat proses naik turun kapal, yang seharusnya dapat dikendalikan melalui pengawasan dan pembatasan yang lebih tegas.

Dari aspek waktu, keterbatasan durasi pelayanan juga berkontribusi terhadap ketidakefisienan proses. Waktu yang tidak sebanding dengan volume penumpang menyebabkan petugas bekerja dalam tekanan, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan pengawasan. Di sisi lain, perilaku penumpang yang kurang tertib menunjukkan bahwa kesadaran dan disiplin penumpang masih menjadi tantangan dalam mendukung kelancaran operasional.

Jika ditinjau secara keseluruhan, permasalahan yang terjadi tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan antara faktor manusia, fasilitas, dan manajemen operasional. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi tidak cukup hanya melalui perbaikan pada satu aspek, tetapi perlu dilakukan secara menyeluruh, seperti optimalisasi manajemen arus penumpang, peningkatan kapasitas dan fungsi fasilitas, serta penguatan koordinasi antar pihak terkait.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa keberhasilan proses embarkasi dan debarkasi tidak hanya ditentukan oleh adanya prosedur, tetapi juga oleh efektivitas implementasi dan kemampuan pengelolaan kondisi di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, ditemukan beberapa kondisi yang memengaruhi efisiensi proses embarkasi dan debarkasi penumpang di KM. Kelud. Kondisi tersebut meliputi kepadatan penumpang, banyaknya barang bawaan, keterbatasan waktu pelayanan, perilaku penumpang yang kurang tertib, kapasitas fasilitas yang terbatas, serta peningkatan jumlah penumpang pada periode tertentu. Berbagai kondisi tersebut

menunjukkan bahwa meskipun proses pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku, masih diperlukan upaya-upaya perbaikan untuk mendukung kelancaran operasional kapal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi berbagai kondisi yang memengaruhi efisiensi proses embarkasi dan debarkasi, tetapi juga merumuskan sejumlah upaya yang dapat diterapkan sebagai bentuk perbaikan operasional. Perumusan upaya tersebut didasarkan pada kondisi aktual yang ditemukan di lapangan serta masukan dari para informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan penumpang. Upaya yang diusulkan diarahkan untuk meminimalkan hambatan yang terjadi selama proses embarkasi dan debarkasi, meningkatkan keteraturan arus penumpang, mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas pendukung, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan proses pelayanan penumpang dapat berlangsung dengan lebih lancar

sehingga mampu menunjang kelancaran operasional KM. Kelud secara keseluruhan.

Tabel 2. Upaya peningkatan efisiensi proses embarkasi dan debarkasi penumpang di KM.Kelud

NO	Permasalahan	Upaya Peningkatan
1.	Kepadatan Penumpang	Pengaturan arus penumpang secara bertahap
2.	Barang bawaan berlebih	Pengendalian dan pengawasan barang bawaan
3.	Keterbatasan waktu pelayanan	Penyesuaian waktu pelayanan dengan jumlah penumpang
4.	Perilaku penumpang	Peningkatan sosialisasi dan pengawasan
5.	Kapasitas fasilitas terbatas	Optimalisasi penggunaan fasilitas
6.	Kondisi peak season	Peningkatan koordinasi dan kesiapan personel

Dengan demikian, Upaya peningkatan efisiensi difokuskan pada pengaturan arus penumpang yang lebih terstruktur, pengendalian barang bawaan, penyesuaian waktu pelayanan, peningkatan kedisiplinan penumpang, optimalisasi fasilitas, serta peningkatan koordinasi antara pihak kapal dan pelabuhan. Penerapan upaya-upaya tersebut

diharapkan mampu mengurangi kepadatan pada area pelayanan, memperlancar pergerakan penumpang, serta mendukung terciptanya proses embarkasi dan debarkasi yang lebih efisien sehingga tidak mengganggu kelancaran operasional KM. Kelud.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proses embarkasi dan debarkasi penumpang di KM. Kelud pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas dan kelancaran proses tersebut.

Faktor utama yang memengaruhi ketidakefisienan meliputi kepadatan penumpang pada titik akses, banyaknya barang bawaan, keterbatasan waktu pelayanan, serta kurangnya kedisiplinan penumpang. Selain itu, pengaturan alur penumpang dan pemanfaatan fasilitas yang belum optimal turut memperbesar potensi terjadinya hambatan selama proses berlangsung.

Secara keseluruhan, keberhasilan pelaksanaan embarkasi dan debarkasi tidak hanya bergantung pada keberadaan prosedur, tetapi juga pada efektivitas implementasi di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan manajemen operasional, pengawasan yang lebih optimal, serta peningkatan kesadaran penumpang guna mendukung terciptanya proses yang lebih tertib, aman, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Widodo, A., & Pambudi, A. L. (2025a). Studi transportasi laut. Jakarta: Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Ilmu Pelayaran.
- Ari Widodo, A., & Pambudi, A. L. (2025b). Studi manajemen pelabuhan dan logistik maritim. Jakarta: Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Ilmu Pelayaran.
- Fadillah Nur, A. M., Kendek, M., Nalle, C. Y. A., Adiputra, I. K. H. P., & Firdani, A. N. (2025). *Evaluasi proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat penumpang pada kapal KM. Sabuk Nusantara 62*. Jurnal Patria Bahari
- <https://ejournal.poltekpel-sorong.ac.id/index.php/jpb/article/view/215/88>
- Illiyun, A. R. M., Sudirman, & Ainun. (2024). *Evaluasi keterlambatan embarkasi dan debarkasi kapal milik PT. Dharma Lautan Utama di Dermaga Jamrud Utara*. Jurnal Matemar
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 134 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Laut. https://jdih.dephub.go.id/assets/udocs/permen/2016/PM_134_TA_HUN_2016.pdf
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021, Juni 9). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 57 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemeriksaan, Pengujian, dan Sertifikasi Keselamatan Kapal (BN 2021 No. 697). Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Nalurita, W., Marsudi, H., & Seran, Y. T. (2025). Proses pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang KM Bukit Siguntang di Pelabuhan Tenau Cabang

- Kupang. Kupang: Politeknik Ilmu Pelayaran Kupang.
- Nur, A. M. F., Kendek, M., Nalle, C. Y. A., Adiputra, I. K. H. P., & Firdani, A. N. (2025). *Evaluasi proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat penumpang pada kapal KM. Sabuk Nusantara 62*. Jurnal Patria Bahari
- Nurjanah, S. (2022). *Analisis efisiensi operasional proses embarkasi dan debarkasi penumpang kapal di pelabuhan*. Jurnal Transportasi dan Maritim Indonesia, 9(2), 87–96.
- Ode Aziz Na, Naufal, M., & Permatasari, H. (2024). Implementasi kebijakan pemerintah terhadap konektivitas antar pulau melalui transportasi laut di Tambelan. Universitas Maritim Raja Ali Haji, Kepulauan Riau.
- Putri, D. R., & Santoso, A. (2020). *Analisis efisiensi proses embarkasi dan debarkasi penumpang kapal di pelabuhan penyeberangan*. Jurnal Ilmu Transportasi dan Logistik, 7(1), 45–54
- Republik Indonesia. (2024). Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 132.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/306526/uu-no-66-tahun-2024>
- Rizky, A., Pratama, D., & Lestari, N. (2025b). *Analisis koordinasi antara kru kapal dan petugas pelabuhan dalam proses embarkasi dan debarkasi penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok*. Jurnal Transportasi Maritim, 12(2), 145–156.
- Rizky, S. B., Kristiawan, D., & Kuncowati, K. (2025). *Development of supervision systems integrated to increase the efficiency of embarkation and debarkation of passenger ships: Case study KM Gunung Dempo*. Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan, 16(1), 38-47.
- Sihombing, A. (2019). *Efisiensi dalam perspektif manajemen operasional*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis.
- Sanusi, A. (2021). Metodologi penelitian bisnis. Bandung: CV Alfabeta.
- Sohibudin, S., Sabila, F. H., & Lilis,

L. (2023). Efisiensi operasional pada sistem pelayanan pelabuhan: Studi kasus manajemen penumpang. Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset, 1(2).

Wibowo, A. (2020). Manajemen operasional transportasi laut. Surabaya: Graha Ilmu.