

MANAJEMEN RISIKO PENUMPANG KAPAL PT (PERSERO) PELAYARAN NASIONAL INDONESIA CABANG TANJUNG PRIOK JAKARTA

David Sirait
STMT Trisakti
refridoni@gmail.com

Refri Doni Eka Putra
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

Yahya Kuncoro
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

ABSTRACT

PT (Persero) Pelayaran Nasional Indonesia is a company that provides inter-islands sea transport services covering transportation of passengers and loads. The risk problems that frequently happen in passenger ships are ship fire, the lack of safety tools, and passengers' small awareness of dangerous goods. The solutions that taken by the company are: (1) Company allocates budget to buy new ships (2) Provides more safety tool (3) Explains the passengers about dangerous goods by using photos and videos.

Keywords: Risk Management, Ship Passengers, PT PELNI

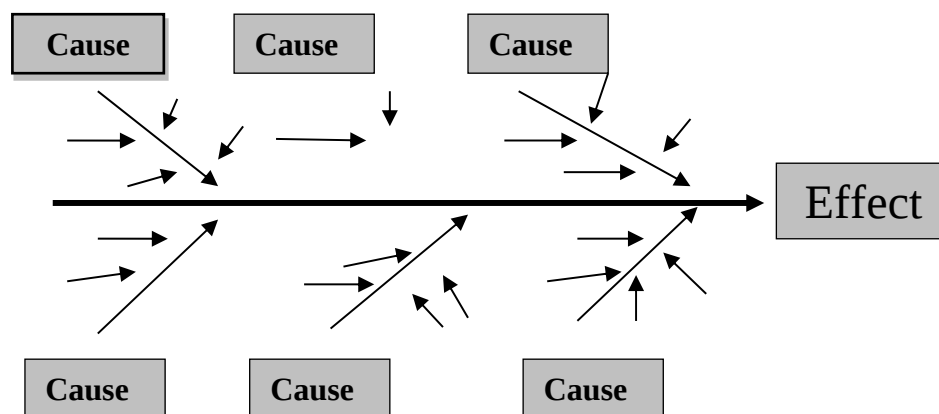
PENDAHULUAN

Kebutuhan penduduk akan barang-barang antara pulau yang satu dengan yang lain tentu bermacam-macam dan berbeda-beda, demikian pula barang yang dihasilkan. Oleh karena itu, untuk mendistribusikan dari pulau satu ke pulau lainnya diperlukan alat transportasi laut yang ekonomis yaitu kapal laut, dimana kapal laut mampu memindahkan orang maupun barang dalam jumlah besar. Untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut, pemerintah Indonesia mengupayakan akomodasi dan fasilitas transportasi yang lebih memadai. Pengangkutan penumpang merupakan bagian penting dari bisnis transportasi laut, disamping pengangkutan kargo. PT.(persero) Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Tanjung Priok memiliki usaha pokok menyediakan jasa angkutan transportasi laut yang meliputi jasa angkutan penumpang dan jasa angkutan muatan barang antar pulau. Sesuai misinya' Megelola dan

mengembangkan angkutan laut guna menjamin aksesibilitas masyarakat untuk menunjang terwujudnya wawasan nusantara. Tugas PT.(persero) Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Tanjung priok menyediakan jasa angkutan penumpang dan barang. Dalam menjalankan tugasnya khususnya dalam pelayanan, kepuasan dan keselamatan penumpang kapal dihadapkan dengan risiko. Hal-hal yang menjadi risiko pada PT.(persero) Pelayaran Nasional Cabang Tanjung Priok seperti kenyamanan diatas kapal kurang, terminal penumpang kurang memadai, kebersihan kapal kurang, dan kurangnya kepedulian sebagian penumpang atas peraturan keselamatan dan kesehatan kerja. Oleh karena itu pengelolaan risiko harus dilakukan dengan dengan sebaik-baiknya agar tidak menghambat pencapaian tujuan perusahaan khususnya dalam pelayanan dan keselamatan bagi penumpang kapal. PT.(persero) Pelayaran

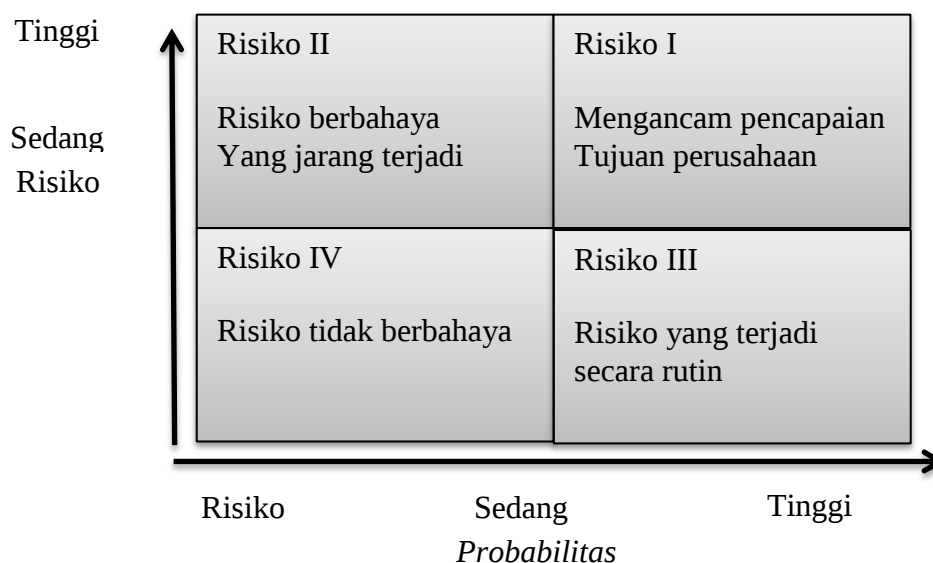
Nasional Indonesia Cabang Tanjung Priok perlu mengidentifikasi risiko, mengukur mengenai frekuensi dan dampak terjadinya risiko, pemetaan risiko dengan variable frekuensi terjadinya dan dampaknya dan pengendalian risiko. Dengan demikian keputusan untuk menghindari atau mengurangi risiko dapat dilakukan secara tepat. **Metodologi** : Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (*focus grup*

discussion-FDG) dan penyebaran kuesioner. Populasi adalah penumpang kapal PT. (persero) Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Tanjung Priok pada bulan april 2014 sebanyak 300 orang, maka sampel diambil 10 % dari 300 penumpang kapal yaitu, sampel sebanyak 30 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cause and effect diagram* dan pemetaan risiko. (Vincent Gaspersz, 1998 : 79).



Gambar 1 : Diagram Sebab – Akibat

Sumber data : Vincent Gaspersz, *Manajemen Produktivitas Total*, 1998.



Gambar 2 : Diagram Pemetaan risiko

Sumber data : Bramantyo Djohanputro, *Manajemen Risiko Koparat Terintergrasi*, 2013

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk tahapan pembahasan menggunakan alur pikir.



Gambar 3 : Alur Pikir

A. Konteks Risiko

Untuk tahap konteks risiko penulis menggunakan 5W.1H. Seperti langkah-langkah dibawah ini:

Tabel 1 : Konteks Risiko

<i>Who</i>	Nama : Refri doni eka putra Mahasiswa STMT Trisakti
<i>When</i>	Praktek kerja lapangan mulai tanggal 1 april sampai 31 mei
<i>Where</i>	Tempat praktek kerja lapangan: di PT. pelayaran nasional Indonesia (pelni) cabang tanjung priok.
<i>What</i>	Manajemen risiko adalah cara-cara yang digunakan manajemen untuk berbagai permasalahan yang disebabkan oleh adanya risiko
<i>Why</i>	Maksud dan tujuan menggunakan analisis risiko untuk meramalkan masalah yang akan terjadi dimasa yang akan datang
<i>How</i>	Cara pelaksanaan analisis manajemen risiko terdiri dari beberapa tahap: a. Identifikasi risiko b. Pengukuran risiko (kuesioner) c. Pemetaan risiko d. Pengendalian risiko

B. Identifikasi Risiko

Tahap ini mengidentifikasi apa saja risiko yang dihadapi oleh perusahaan. Dalam identifikasi risiko penulis akan coba temukan jawabannya pada pembahasan berikut ini

dengan metode *four why keys* (mencari akar permasalahan utama). Metode *four why keys* menanyakan hingga empat kali tingkatan, dimana tingkat empat sebagai akar masalah utama

Akar terjadinya penyebab resiko penumpang dapat secara rinci dilihat pada table berikut :

Tabel 2: *Four Why Keys* :Petugas pelni kinerjanya belum optimal

Kategori	Tipe Kategori Pertama	<i>Four Why Keys</i>	Jawaban Akar Penyebab Masalah
SDM	Kinerja petugas pelni	Mengapa kinerja petugas pelni belum optimal?	Sebab pelayanan terhadap penumpang belum optimal (Akar permasalahan 1)
		Mengapa pelayanan terhadap penumpang belum optimal?	Sebab kurang terampil (Akar permasalahan 2)
		Mengapa petugas kurang terampil ?	Sebab petugas kurangnya pelatihan (Akar permasalahan 3)
		Mengapa petugas kurangnya pelatihan ?	Sebab petugas kurang inisiatif (Akar permasalahan 4)

Sumber data : diolah penulis dan wawancara

Tabel 3 : *Four Why Keys*: Proses Terminal penumpang belum optimal

Kategori	Tipe Kategori Kedua	<i>Four Why Keys</i>	Jawaban Akar Penyebab Masalah
Terminal	Proses terminal penumpang	Mengapa proses terminal penumpang belum optimal?	Sebab proses debarkasi dan embarkasi penumpang mengalami kesulitan. (Akar permasalahan 1)
		Mengapa proses debarkasi dan embarkasi penumpang mengalami kesulitan?	Arus diterminal belum lancar (Akar permasalahan 2)
		Mengapa arus diterminal belum tertib?	Sebab pengantar kuli belum tertib (Akar permasalahan 3)
		Mengapa pengantar kuli belum tertib?	Sebab fasilitas terminal kurang memadai (Akar permasalahan 4)

Sumber data : diolah penulis dan wawancara

Tabel 4 : *Four Why Keys* :Kenyamanan di atas kapal kurang

Kategori	Tipe Kategori ketiga	<i>Four Why Keys</i>	Jawaban Akar Penyebab Masalah
Kapal	Kenyamanan di atas kapal	Mengapa kenyamanan di atas kapal kurang?	Sebab keselamatan kapal kurang (akar permasalahan 1)
		Mengapa keselamatan kapal kurang	Sebab keamanan kurang (akar permasalahan 2)
		Mengapa adanya kerusakan pada kapal?	Sebab adanya kerusakan pada kapal (akar permasalahan 3)
		Mengapa adanya kerusakan pada kapal?	Sebab kapal tidak melakukan perawatan sesuai waktunya (akar permasalahan 4)

Sumber data : diolah penulis dan wawancara

Tabel 5 *Four Why Keys* : Ketidaktaatan sebagian penumpang di atas kapal

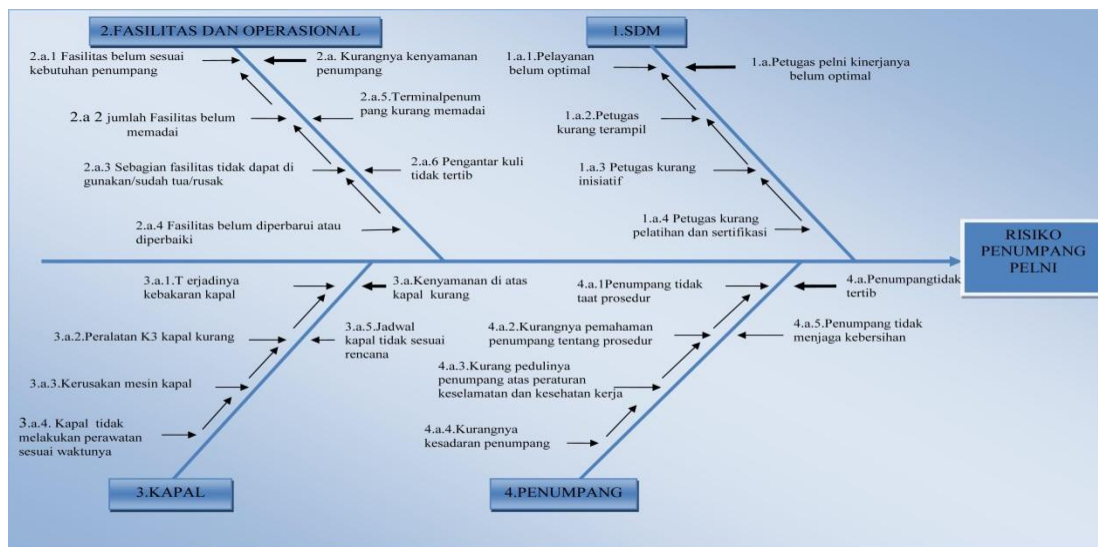
Kategori	Tipe Kategori Keempat	<i>Four Why Keys</i>	Jawaban Akar Penyebab Masalah
Penumpang	Penumpang Tidak taat	Mengapa penumpang tidak taat?	Sebab penumpang tidak tertib (Akar permasalahan 1)
		Mengapa penumpang tidak tertib?	Sebab kurangnya pemahaman penumpang tentang prosedur (Akar permasalahan 2)
		Mengapa kurangnya pemahaman penumpang tentang prosedur?	Sebab kurang pedulinya penumpang atas peraturan (Akar permasalahan 3)
		Mengapa kurang pedulinya ?	Sebab kurangnya kebijakan dari petugas (Akar permasalahan 4)

Sumber data : diolah penulis dan wawancara

Tabel 6 Identifikasi risiko

Identifikasi risiko
1. SDM a. Pelayanan terhadap penumpang belum optimal b. Petugas kurang terampil c. Petugas kurang pelatihan d. Petugas Kurang inisiatif
2. Terminal a. Proses debarkasi dan embarkasi penumpang mengalami kesulitan b. Arus di terminal belum lancar c. Pengantar kuli belum tertib d. Fasilitas terminal kurang memadai
1. Kapal a. Keselamatan kapal kurang b. Keamanan kurang c. Adanya kerusakan pada kapal d. Sebab kapal tidak melakukan perawatan sesuai waktunya
2. Penumpang a. Penumpang tidak tertib b. Kurangnya pemahaman penumpang tentang prosedur c. Kurang pedulinya penumpang atas peraturan d. Kurangnya kebijakan dari petugas

Sumber data : diolah penulis



Gambar 2 Diagram Sebab Akibat (Fishbone Diagram)

C. Pengukuran Risiko

Dalam pengukuran risiko penulis melakukan survei dengan menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada responden (penumpang) untuk mengetahui tanggapan mereka mengenai manajemen risiko penumpang kapal. Untuk pengumpulan datanya, penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 penumpang kapal PT. (persero) Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Tanjung Priok. Bentuk kisi-kisi pernyataan tertuang pada tabel IV.1, sebagaimana pelaksanaannya

diberikan kepada responden penumpang kapal PT.(persero) Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Tanjung Priok dengan cara *check list*. *Check list* bertujuan memudahkan responden untuk menjawab secara langsung dari kuesioner yang diberikan. Kuesioner menyatakan tentang dampak dan probabilitas yang ditimbulkan oleh risiko SDM, fasilitas, kapal dan penumpang kapal. Nilai yang diberikan oleh responden yaitu 1 berarti rendah, 3 berarti sedang dan 5 berarti tinggi.

Tabel 7 : Format Kuesioner Penelitian Dampak

No	Faktor bermasalah	Pernyataan tipe faktor penyebab	Dampak			Jumlah
			Kecil	Sedang	Besar	
1.a.1	1.SDM	Ada petugas yang pelayanannya belum optimal	10	12	8	30
1.a.2		Ada petugas yang kurang terampil	10	14	6	30
1.a.3		Petugas kurang inisiatif	15	7	8	30
1.a.4		Pegawai kurang pelatihan dan sertifikasi	8	12	10	30
2.a.1	2.Fasilitas	Fasilitas belum memenuhi kebutuhan penumpang	8	13	9	30
2.a.2		Jumlah fasilitas belum memadai	12	10	8	30
2.a.3		Sebagian fasilitas tidak dapat digunakan/sudah tua/rusak	9	12	8	30
2.a.4		Fasilitas belum diperbarui atau diperbaiki	10	12	8	30
3.a.1	Kapal	Terjadinya kebakaran di atas kapal	8	8	14	30
3.a.2		Peralatan k3 kapal kurang	2	8	20	30
3.a.3		Kerusakan mesin kapal	0	4	26	30
3.a.4		Kapal tidak melakukan perawatan sesuai waktunya	0	3	27	30
4.a.1	Penumpang	Ada Penumpang tidak taat prosedur	10	11	9	30
4.a.2		Ada penumpang tidak paham tentang prosedur	13	12	5	30
4.a.3		Ada penumpang tidak peduli atas peraturan keselamatan dan kesehatan kerja	8	12	10	30
4.a.4		Kurangnya kesadaran penumpang tentang barang bahaya	6	6	18	30

Pengisian kuesioner dengan menggunakan *ceklist*

Tabel 8 : Format Kuesioner Penelitian Probalitas

No	Faktor bermasalah	Pernyataan tipe faktor penyebab	Frekuensi			Jumlah
			Jarang	Kadang-Kadang	Sering	
1.a.1	SDM	Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila pelayanan belum optimal ?	13	9	8	30
1.a.2		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila petugas kurang terampil ?	18	8	4	30
1.a.3		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila petugas kurang inisiatif ?	19	9	2	30
1.a.4		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila petugas kurang pelatihan dan sertifikasi?	15	9	6	30
2.a.1	Fasilitas	Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila fasilitas belum sesuai kebutuhan penumpang?	10	11	9	30
2.a.2		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila jumlah fasilitas belum memadai?	10	12	8	30
2.a.3		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila sebagian fasilitas tidak dapat digunakan/sudah tua/rusak?	12	10	8	30
2.a.4		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila fasilitas belum diperbaharui atau diperbaiki?	13	11	6	30
3.a.1	Kapal	Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi kebakaran di atas kapal?	10	13	7	30
3.a.2		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila peralatan k3 kapal kurang?	13	10	7	30
3.a.3		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila kerusakan pada mesin kapal	13	11	6	30
3.a.4		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila kapal tidak melakukan perawatan sesuai waktunya	15	11	4	30
4.a.1	Penumpang	Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila penumpang tidak taat prosedur ?	8	11	12	30
4.a.2		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila kurangnya pemahaman penumpang tentang prosedur ?	10	12	8	30
4.a.3		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila kurang pedulinya penumpang atas peraturan ?	8	12	10	30
4.a.4		Seberapa sering probalitas yang mungkin terjadi bila kurangnya kesadaran penumpang tentang barang berbahaya?	7	10	13	30

Sumber data : diolah penulis

Responden	Frekuensi dan dampak																																		
	SDM								Fasilitas								Kapal								Penumpang										
	1A		1B		1C		1D		2A		2B		2C		2D		3A		3B		3C		3D		4A		4B		4C		4D				
	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D	F	D			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5			
3	1	1	3	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	3	3	1	1	5	3	3	3	3	5	5	5	1	1	1	5	3	5	5			
4	5	3	1	5	3	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	1	5	3	3	1	5	3	5	1	3	3	3	5	5	1			
5	3	1	1	1	5	5	1	3	3	1	3	1	1	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	1	1	3	3			
6	1	5	1	3	1	1	5	5	3	3	1	3	5	1	1	1	1	5	5	5	3	5	1	5	5	1	1	1	1	3	3	5			
7	3	1	3	5	5	3	1	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	1	1	3	1	5	5	5	1	3	5	5	3	1	1	1			
8	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	3	1	1	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	1	3	3	3	5	3	5			
9	5	3	1	5	3	3	1	1	3	3	1	5	5	5	1	1	1	1	3	5	3	3	3	1	3	1	5	1	1	1	3	5			
10	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	5	3	3	1	3	1	5	3	5	1	1	3	3	5	1	1			
11	5	5	5	1	3	3	1	5	1	3	3	1	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	1	3	5			
12	1	5	1	3	1	5	5	1	3	5	1	5	1	1	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	1	1	3	3	5	3			
13	5	1	1	1	1	3	1	3	5	1	5	5	3	3	3	5	1	5	5	3	1	3	5	3	3	5	3	3	3	5	1	1			
14	5	3	3	3	1	1	1	5	1	5	1	1	1	3	3	5	3	3	5	1	5	3	3	5	5	1	5	3	3	1	3	1			
15	5	1	1	1	1	3	1	5	3	3	5	5	3	5	1	1	3	1	3	5	3	5	1	5	1	5	1	1	1	1	3	5			
16	3	3	3	3	1	3	1	1	5	5	1	1	1	1	3	5	5	3	1	1	1	5	5	5	3	1	3	3	3	5	1	5			
17	3	1	1	3	3	1	3	3	1	5	5	5	3	3	3	5	1	1	5	5	5	3	1	5	5	3	1	3	1	3	1	3			
18	3	5	1	1	3	3	1	5	3	3	1	1	5	1	1	5	1	3	1	5	5	5	3	3	5	3	1	5	3	1	3	3			
19	1	3	1	3	1	3	3	5	5	5	5	3	1	3	3	5	3	3	1	3	1	5	1	5	5	3	3	1	3	5	1	5			
20	3	3	3	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	3	5	3	5	1	5	3	1	5	3	3	1	3	3			
21	1	5	1	3	1	5	3	3	5	5	3	3	5	1	1	3	3	1	5	5	5	5	1	5	1	5	1	1	1	3	5	1			
22	3	3	1	1	1	3	1	3	1	1	5	1	1	3	3	1	5	3	1	3	1	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	5			
23	1	5	1	5	1	5	3	3	3	3	1	5	5	1	1	5	1	5	3	5	3	5	3	5	5	1	1	3	3	1	3	3			
24	1	1	1	3	3	3	1	1	1	5	5	1	5	3	5	3	3	3	1	3	1	5	3	5	3	5	5	1	5	3	5	5			
25	5	3	3	3	1	5	5	3	5	1	3	3	1	3	1	1	5	5	3	5	1	5	1	5	5	1	3	5	3	5	5	5			
26	3	3	1	5	3	3	1	5	1	3	3	1	3	5	3	3	1	3	1	3	5	5	3	5	3	3	1	1	5	3	3	5			
27	1	3	3	3	1	5	5	3	3	3	3	3	3	5	1	1	5	3	5	5	5	1	5	1	5	3	3	3	3	5	5	5			
28	5	3	1	1	3	5	1	3	5	3	5	3	5	3	1	3	5	5	1	5	5	5	1	5	3	5	1	3	3	5	5	5			
29	1	5	5	5	1	3	3	3	5	5	5	5	3	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	3	1	5	3	3	5			
30	3	5	1	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5			
Rata-rata	2,6	2,8	2,0	2,7	1,8	2,5	2,3	3,1	3,1	3,0	2,8	2,8	2,7	2,9	2,5	2,8	2,8	3,4	2,6	4,2	2,5	4,7	2,2	4,8	3,2	2,6	2,8	2,4	3,0	3,1	3,4	3,6			
Rendah	13	10	18	10	19	15	15	8	10	8	10	12	12	9	13	10	10	8	13	2	13	0	15	0	8	12	10	13	8	8	7	6			
Sedang	9	12	8	14	9	7	9	12	11	13	12	10	10	12	11	12	13	8	10	8	11	4	11	3	11	11	12	12	15	12	10	6			
Tinggi	8	8	4	6	2	8	6	10	9	9	8	8	8	8	6	8	7	14	7	20	6	26	4	27	12	7	8	5	7	10	13	18			

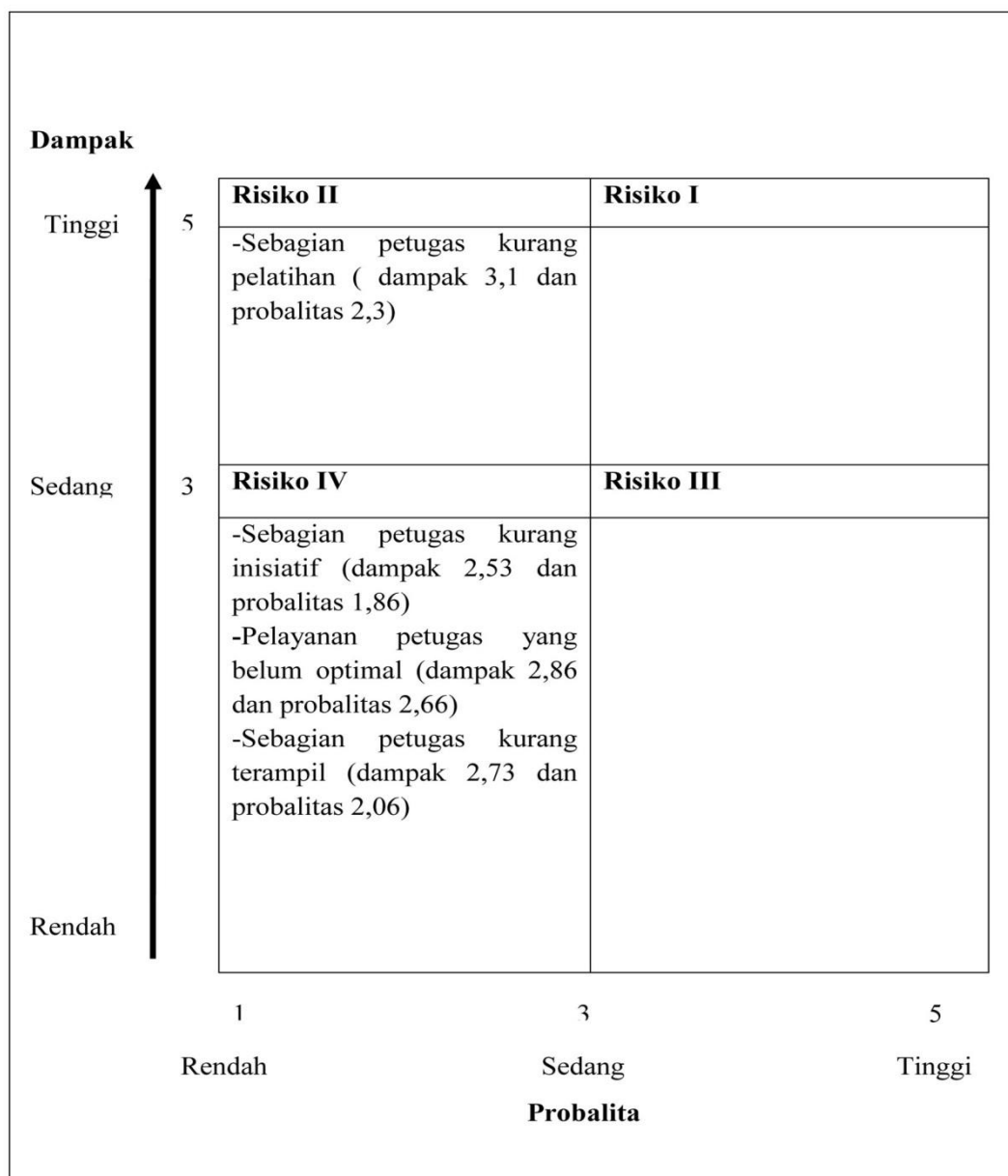
Gambar 3. Rekap Kuesioner

Sumber data : diolah penulis

D. Pemetaan Risiko

Pemetaan risiko yaitu untuk mengidentifikasi risiko yang mengancam perusahaan, alat ini membantu perusahaan untuk mengetahui dan menentukan tempat dimana risiko dapat diidentifikasi. Risiko yang diidentifikasi pada penelitian ini adalah, risiko sumber daya manusia (SDM), fasilitas, kapal dan penumpang. Pemetaan risiko dibagi

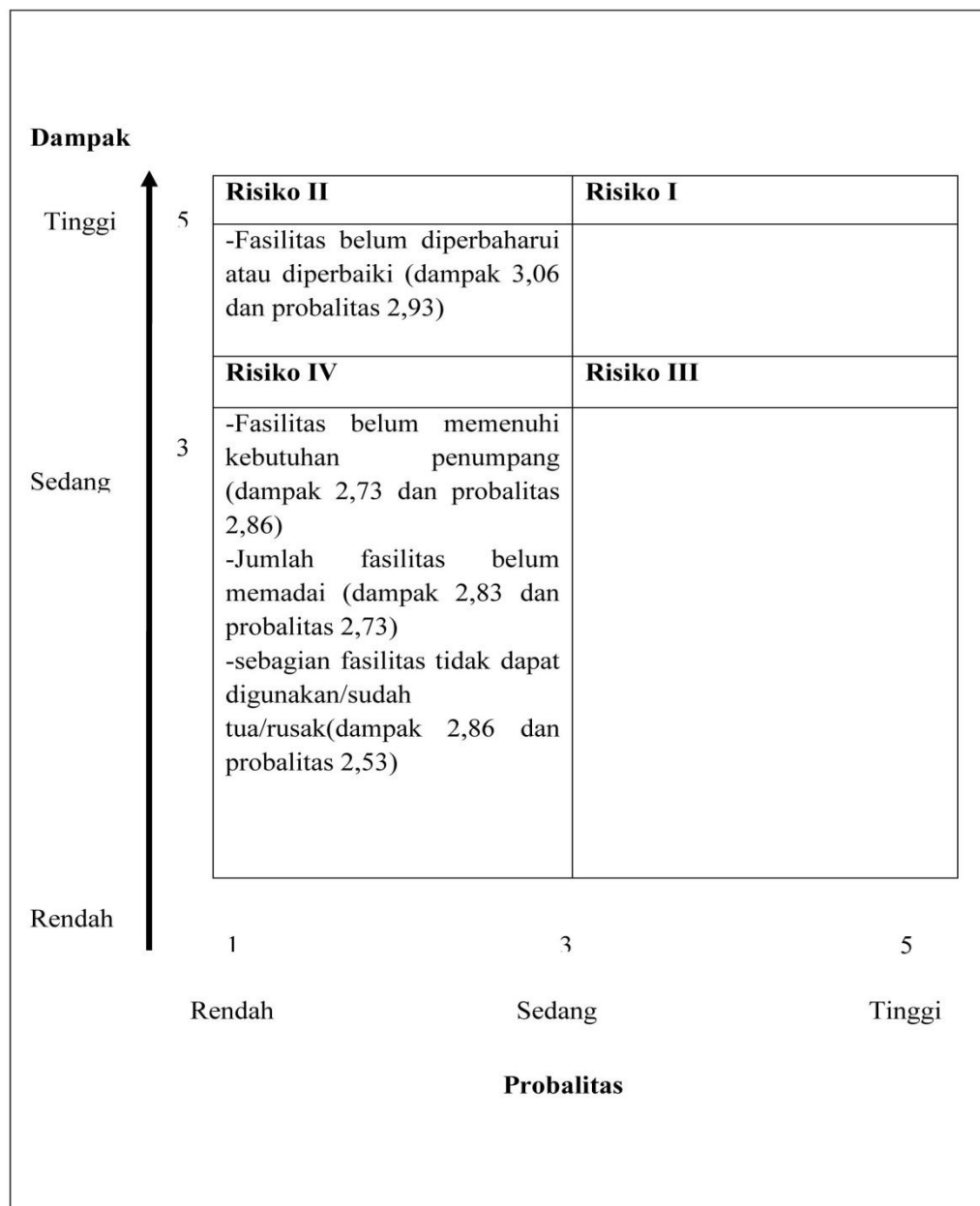
menjadi 4 bagian dimana risiko I diposisi yang tertinggi yang artinya risiko ini yang paling mengancam suatu perusahaan, risiko II adalah risiko yang berbahaya dan jarang terjadi, risiko III adalah risiko yang terjadi secara rutin dan risiko IV adalah risiko yang tidak berbahaya. Analisis pemetaan risiko dari keempat hal diatas sebagai berikut:



Gambar. 4 Peta risiko yang disebabkan SDM

Risiko yang disebabkan oleh SDM terdiri dari :Pelayanan petugas yang belum optimal (dampak 2,86 dan probalitas 2,66).sebagian petugas kurang terampil (dampak 2,73 dan probalitas 2,06). sebagian petugas kurang inisiatif (dampak 3,06 dan probalitas 1,86),

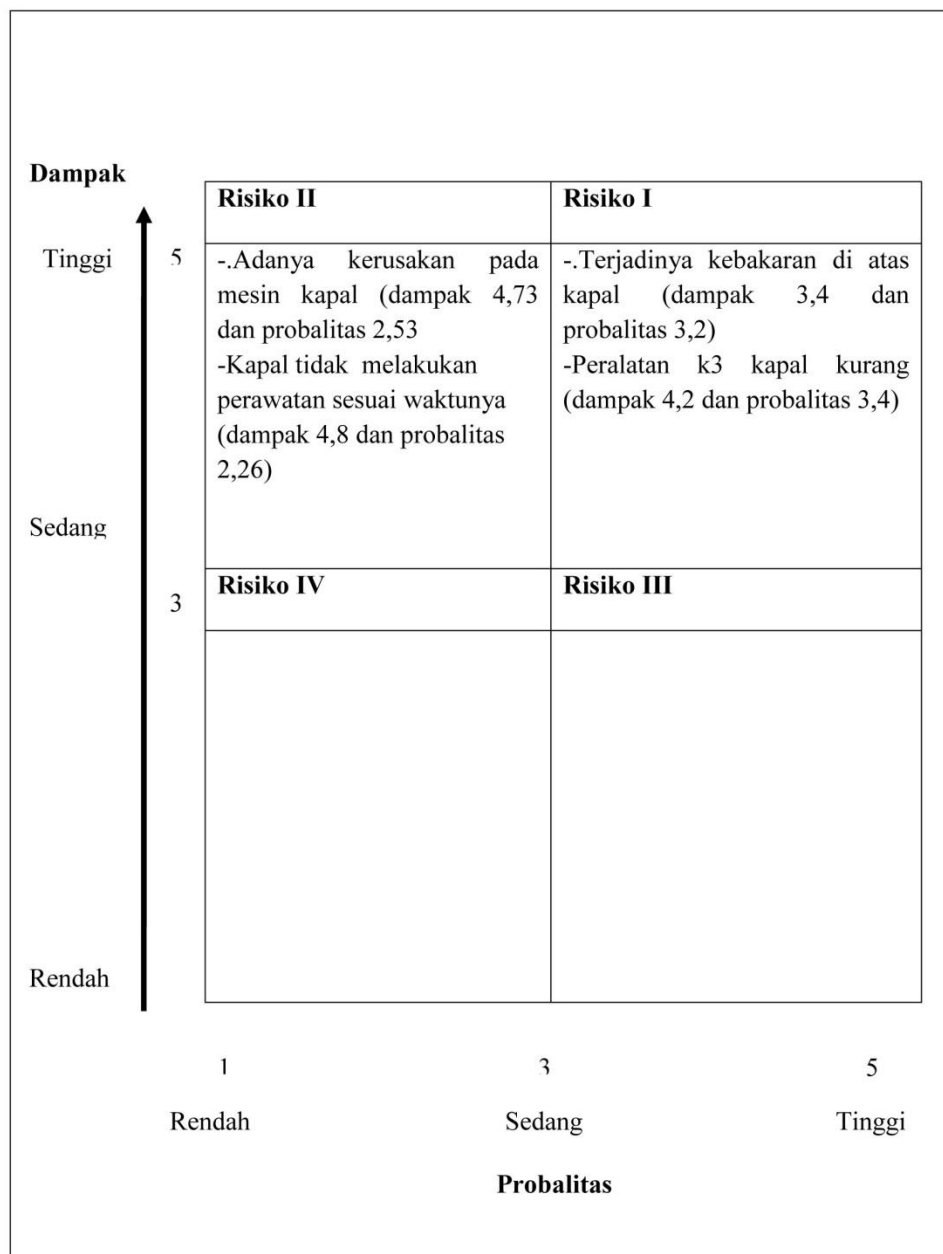
sebagian petugas kurang pelatihan(dampak 3,13 dan probalitas 2,4). Dampak dan probalitas yang ditimbulkan dari faktor diatas termaksud kedalam kuadran II dan kuadran IV.Hal ini menyebabkan timbulnya kinerja petugas belum optimal.



Gambar .5 : Peta risiko yang disebabkan oleh Terminal

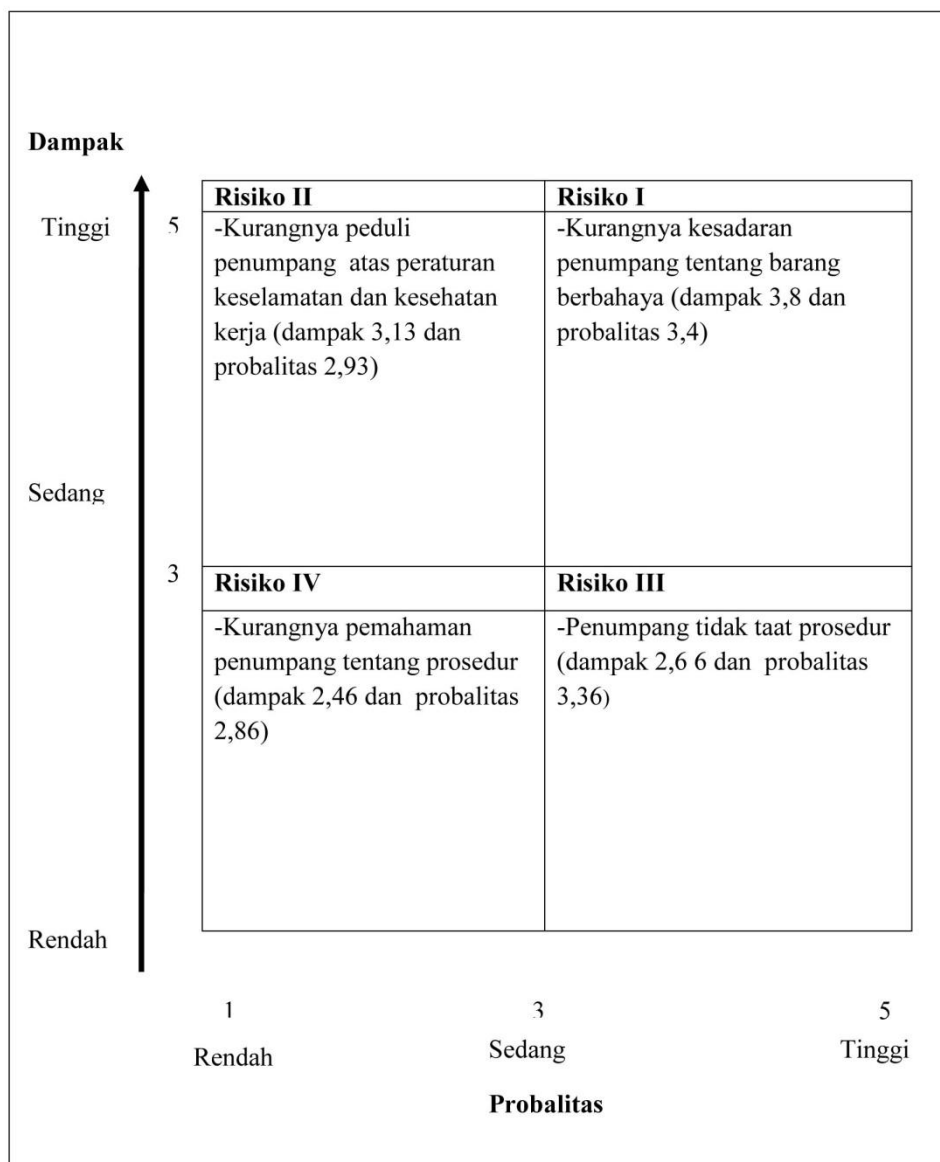
Risiko yang disebabkan oleh fasilitas dan operasional terdiri dari: Fasilitas belum memenuhi kebutuhan penumpang (dampak 3,06 dan probalitas 2,93). Jumlah Fasilitas belum memadai (dampak 2,73 dan probalitas 2,86). Sebagian fasilitas tidak dapat digunakan/sudah tua/rusak (dampak 2,83 dan probalitas 2,73). Fasilitas Belum diperbaharui atau diperbaiki (dampak 2,86 dan probalitas 2,53). Dampak dan probalitas yang

ditimbulkan dari faktor diatas termasuk dalam kuadran II dan kuadran IV. Hal ini menyebabkan kurangnya kenyamanan penumpang kapal.



Gambar. 6 Peta risiko yang disebabkan oleh kapal

Risiko yang disebabkan kapal terdiri dari :keamanan kapal kurang karena sudah mulai tua (dampak 3,4 dan probalitas 3,2). Peralatan K3 kapal kurang (dampak 4,2 dan probalitas 3,4). Adanya kerusakan pada kapal (dampak 4,73 dan probalitas 2,53). Sebab kapal tidak melakukan perawatan sesuai waktunya (dampak 4,8 dan probalitas 2,26). Dampak dan frekuensi yang ditimbulkan dari faktor diatas termasuk dalam kuadran I dan kuadran II.Hal ini menyebabkan kenyamanan di atas kapal kurang.



Gambar. 7 Peta risiko yang disebabkan oleh penumpang

Risiko yang disebabkan penumpang antara lain: penumpang tidak taat prosedur (dampak 2,66 dan probalitas 3,36). Kurangnya pemahaman penumpang tentang prosedur (dampak 2,46 dan probalitas 2,86). Kurang pedulinya penumpang atas peraturan keselamatan dan kesehatan kerja (dampak 3,13 dan probalitas 2,93). Kurangnya kesadaran penumpang tentang barang berbahaya (dampak 3,8 dan probalitas 3,4). Dampak dan probalitas yang ditimbulkan dari faktor diatas termasuk dalam kuadran I, kuadran

II, kuadran III, dan kuadran IV. Hal ini menyebabkan penumpang tidak tertib.

E. Pengendalian risiko

Risiko-risiko yang terdapat di PT. (persero) Pelayaran Nasional Tanjung Priok Cabang Tanjung Priok adalah risiko SDM, terminal penumpang, kapal dan penumpang kapal. Dari risiko yang disebutkan penulis memberi saran untuk penanganan disetiap risiko yang ada, penanganannya sebagai berikut :

Tabel IV.10

Permasalahan	Solusi/Rekomendasi
Pelayanan terhadap penumpang belum optimal	Memberikan arahan kesetiap karyawan-karyawan bagaimana melayanani penumpang kapal dengan baik
Petugas kurang terampil	Memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan dapat memahami dalam setiap pekerjaan yang dilakukannya,
Petugas kurang inisiatif	Memberikan motivasi kepada karyawan agar karyawan bersemangat dan inisiatif dalam melakukan pekerjaannya untuk mencapai tujuan perusahaan
Kurangnya pelatihan dan sertifikasi	Memberikan pelatihan dan sertifikasi
Fasilitas belum memenuhi kebutuhan penumpang	Menyediakan fasilitas semaksimal mungkin agar kebutuhan penumpang terpenuhi
Jumlah fasilitas belum memadai	Melengkapi jumlah fasilitas diterminal, dan kapal yang masih kurang
Sebagian fasilitas tidak dapat digunakan/sudah tua/rusak	Mengganti dan memperbaiki fasilitas mana yang sudah tua dan rusak
Fasilitas belum diperbaharui atau diperbaiki	Melakukan pengecekan kesetiap fasilitas yang ada sebelum fasilitas tersebut mengalami kerusakan
Terjadinya kebakaran di atas kapal	Ketersediaan alat pemadam kebakaran
Peralatan k3 kapal kurang	Perusahaan melengkapi peralatan k3.
Kerusakan mesin kapal	Perusahaan harus memperbaiki atau memperbaharui mesin kapal sebelum mesin kapal mengalami kerusakan
Kapal tidak melakukan perawatan sesuai waktunya	Perusahaan mengatur waktu perawatan kapal agar tidak terjadi kerusakan pada kapal
Penumpang tidak taat prosedur,	Petugas bertindak tegas serta memberikan arahan agar penumpang menaati prosedur.
Kurangnya pemahaman penumpang tentang prosedur	Menjelaskan tentang apa saja prosedur yang harus di taati penumpang
Kurangnya peduli penumpang atas peraturan keselamatan dan kesehatan kerja	Memberikan hukuman atau denda kepada penumpang yang melanggar agar penumpang lebih mempedulikan atas peraturan.
Kurangnya kesadaran penumpang tentang barang berbahaya,	Menjelaskan kepada setiap-setiap penumpang tentang barang-barang apa saja yang dapat menimbulkan bahaya lewat foto dan video

SIMPULAN

Risiko yang masuk kuadran I: Terjadinya kebakaran di atas kapal (frekuensi 3,2 dan dampak 3,4), Peralatan k3 kapal kurang (frekuensi 3,2 dan dampak 4,2), Kurangnya kesadaran penumpang tentang barang berbahaya (frekuensi 3,4 dan dampak 3,8).

Risiko yang masuk kuadran II : Sebagian petugas kurang pelatihan (frekuensi 2,3 dan dampak 3,1), Fasilitas belum diperbaharui atau diperbaiki (frekuensi 2,9 dan dampak 3,0), Adanya kerusakan pada kapal (frekuensi 2,3 dan dampak 4,7), Kapal tidak melakukan perawatan sesuai waktunya (frekuensi 2,2 dan dampak 4,8), Kurangnya peduli penumpang atas peraturan keselamatan dan kesehatan kerja (frekuensi 2,9 dan dampak 3,1).

Risiko yang masuk kuadran III: Penumpang tidak taat prosedur (frekuensi 3,6 dan dampak 2,6). Risiko yang masuk kuadran IV: Sebagian petugas kurang inisiatif (frekuensi 1,8 dan dampak 2,5), Pelayanan petugas yang belum optimal (frekuensi 2,6 dan dampak 2,8), Sebagian petugas kurang terampil (frekuensi 2,0 dan dampak 2,7).

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent, 1998 ;*Manajemen Produktifitas Total*, PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Djohanputro Bramantyo, 2013. *Manajemen Risiko Korporat Terintegrasi*. Jakarta: PPM Manajemen.
- Hasibuhan, 2006. *Malayu Manajemen : Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Edisi Revisi, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kountur, Ronny, 2004 ;*Manajemen risiko operasional*. Jakarta: PPM.
- Soewedo, Hananto dan Engkos Kosasih, 2007 ;*Manajemen Perusahaan Pelayaran (Suatu Pendekatan Praktis Dalam Bidang Usaha Pelayaran)*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Undang-Undang No.17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran