

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu VIP di Bandar Bentan Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala

Siti Nur Halimah¹, Rebecha Prananta²

¹snhalimahsn@gmail.com, ²pranantarebecha@gmail.com

Abstract

Tourism is everything that concerns and deals with the affairs of someone travelling. Every traveller needs transportation and service facilities to get to their destination. Bandar Bentan Telani Ferry Terminal Bintan is a sea transportation company in Indonesia that provides international crossing services with Indonesian routes to Singapore. The services provided are still good and prioritize passenger comfort and safety. Passengers who use this transportation service come from various countries, namely, China, Australia, Singapore, Thailand and others countries with different types of classes. Not all ferry ports provide two different classes for passengers, namely economy class and Very Important Person (VIP) class such as those in the Bandar Bentan Telani Ferry Terminal Bintan. VIP class passenger services require special services to be carried out in accordance with the standard operating procedures of the rules made by the company.

Keywords: *Bandar Bentan Telani Ferry Terminal Bintan, Port, standard operating procedures, VIP guests*

Abstrak

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan urusan seseorang yang bepergian. Setiap wisatawan membutuhkan transportasi dan fasilitas layanan untuk mencapai tujuan mereka. Terminal Feri Bandar Bentan Telani Bintan adalah perusahaan transportasi laut di Indonesia yang menyediakan layanan penyeberangan internasional dengan rute Indonesia – Singapura. Layanan yang diberikan sudah sangat bagus dan mengutamakan kenyamanan dan keselamatan penumpang. Penumpang yang menggunakan layanan transportasi ini berasal dari berbagai negara, yaitu Cina, Australia, Singapura, Thailand, dan negara lain dengan berbagai jenis kelas. Tidak semua pelabuhan feri menyediakan dua kelas yang berbeda untuk penumpang, yaitu kelas ekonomi dan kelas *Very Important Person (VIP)* seperti yang ada di Terminal Feri Bandar Bentan Telani Bintan. Layanan penumpang kelas VIP memerlukan layanan khusus untuk dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur dari peraturan yang dibuat oleh perusahaan.

Kata Kunci: Terminal Feri Bandar Bentan Telani Bintan, Pelabuhan, Standar Operasional prosedur, Tamu VIP

¹ Mahasiswa Prodi DIII UPW FISIP Universitas Jember

² Dosen Prodi DIII UPW FISIP Universitas Jember

Pendahuluan

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. Menurut Alim (2016), 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.

Menurut Sinaga (2010), 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. 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 sektor 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 disebut 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 diprioritaskan 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 disingkat dengan BBT Ferry Terminal adalah salah satu departemen 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. Bintan 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 dalam penelitian ini karena memiliki kualitas dan pelayanan yang baik. 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.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah:

- 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?

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui Standar Operasional

Prosedur pelayanan dalam memberikan kepuasan tamu pada saat kedatangan serta keberangkatan *ferry* di VIP *lounge* Bandar Bentan Telani Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala Bintan.

Kajian Pustaka

Pengertian Pelabuhan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Kepelabuhan, 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 antar moda transportasi. Menurut Suyono (2005), 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 antar moda transportasi. Menurut Triatmodjo (2009), pelabuhan juga merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu daerah tertentu dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau, bahkan antar negara.

Fasilitas Terminal Penumpang

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 intra pelabuhan;
 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.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Budihardjo (2014), Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Menurut Laksmi dkk. (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir. Sedangkan menurut Sailendra (2015), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan

yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. 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.

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.

Tamu

Menurut Agusnawar (2004), 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. 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 grup.
- 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 di kamar 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*.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Menurut Nazir (2011) desain penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Untuk menerapkan metode penelitian ilmiah dalam praktik penelitian, maka diperlukan suatu desain penelitian, yang sesuai dengan kondisi, seimbang dengan dalam dangkalnya penelitian yang akan dikerjakan. Definisi desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, desain penelitian hanya mengenai pengumpulan dan analisis data.

Menurut Nazir (2011), desain penelitian mencakup proses-proses sebagai berikut:

- a. Identifikasi dan pemilihan masalah penelitian.

- b. Pemilihan kerangka untuk masalah penelitian.
- c. Membuat spesifikasi dari tujuan.
- d. Membangun penyelidikan atau percobaan.
- e. Memilih serta memberi definisi terhadap pengukuran variabel.
- f. Memilih prosedur dan teknik sampling yang digunakan.
- g. Menyusun teknik untuk pengumpulan data.
- h. Membuat *coding* serta mengadakan *editing* dan *prosesing* data.
- i. Menganalisis data serta pemilihan prosedur
- j. Pelaporan hasil penelitian termasuk proses penelitian serta diskusi dan data mengajurkan beberapa saran dan kerja penelitian yang akan datang.

Teknik Pengambilan Data

Menurut Semiawan dkk (2012), terdapat beberapa teknik pengambilan data, antara lain yaitu:

- a. Wawancara
Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data di mana penulis mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait yaitu, *Port Facility Security Officer*, *duty manager* dan *supervisor* yang ada di bagian *VIP Lounge* yang berhubungan dengan penelitian ini. Wawancara yang dilakukan menghasilkan informasi mengenai ketentuan Standar Operasional Prosedur pelayanan yang diterapkan di *VIP lounge/ Executive Lounge* Bandar Bentan Telani Ferry Terminal.
- b. Observasi
Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data dengan mengumpulkan data langsung dari lapangan, proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Dalam

penelitian ini, penulis mengamati dan mengumpulkan data tentang Standar Operasional Prosedur pelayanan tamu VIP yang dilakukan oleh staf di *Executive Lounge/ VIP lounge* Bandar Bentan Telani Ferry Terminal.

c. Dokumentasi

Menurut Gunawan (2013:176) mengatakan bahwa “dokumentasi hanyalah nama lain dari analisis tulisan atau visual yang berasal dari suatu dokumen”. Selama pengumpulan data, penulis mengumpulkan dokumentasi berupa tulisan, buku, jurnal, dan internet.

Hasil dan Pembahasan

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Tamu Pada Saat Kedatangan Ferry di VIP Lounge

Bandar Bentan Telani Ferry Terminal mempunyai jadwal kedatangan *ferry* dari Singapura sebanyak 5 trip setiap hari, yaitu pada pukul 09.10, 11.10, 14.00, 17.00, dan 20.20 WIB. Jadwal kedatangan *ferry* ini adalah jadwal normal yang biasanya berada pada saat *weekday*. Pada saat *weekend* dan hari libur internasional seperti hari Natal, Imlek dan lainnya ada jadwal ekstra untuk kedatangan *ferry*. Jadwal ekstra itu biasanya pada pukul 08.10 dan 12.10 WIB.

Setiap kedatangan *ferry* ada *announcing* yang dilakukan oleh staf *manifest* untuk memberikan informasi kepada semua staf bahwa *ferry* dari Singapura telah tiba. Pada saat itulah biasanya staf *VIP Lounge* bersiap diri untuk menjemput tamu di *arrival gate*. Staf *VIP Lounge* sebenarnya hanya bertugas memberikan pelayanan tamu VIP pada saat keberangkatan *ferry*, tetapi terdapat beberapa *resort* yang bekerjasama dengan *VIP Lounge*, sehingga tamu dari *resort-resort*

tersebut harus dijemput dan disambut oleh staf *VIP Lounge*, baik pada saat keberangkatan maupun kedatangan. *Resorts* yang bekerjasama dengan *VIP Lounge* BBT Ferry Terminal yaitu *Nikoi Island*, *Cempedak Island*, dan *Sanchaya Resort*. Adapun SOP tersebut dijelaskan di bawah ini:

SOP Pelayanan Tamu Sanchaya Resort pada saat Kedatangan ferry

Sanchaya Resort dibangun di kawasan Lagoi Bay Bintan. *Sanchaya Resort* adalah satu-satunya *resort* yang memiliki *VIP Lounge* sendiri di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal serta layanan cepat untuk proses registrasi imigrasi. Kawasan ini dapat dijangkau sekitar 15 menit dari BBT Ferry Terminal.

Setiap tamu *Sanchaya Resort* yang datang akan dijemput dan diarahkan oleh staf *VIP Lounge* ke *Sanchaya Lounge* dengan membayar biaya pelayanan yang sudah dibayarkan oleh staf *Sanchaya Resort* sebesar Rp. 100.000 untuk anak-anak maupun dewasa. Berikut ini adalah standar operasional prosedur penjemputan tamu *Sanchaya Resort* pada saat kedatangan *ferry*:

1. Menyiapkan *list* dan mengecek berapa tamu yang datang setiap kedatangan;
2. Penjemputan tamu: *meet and greet* serta mengarahkan tamu ke *Sanchaya Lounge* (menghitung total tamu yang masuk ke *Sanchaya Lounge*);
3. Mengarahkan tamu ke *special line* untuk proses *stamp paspor*;
4. Tamu melakukan proses *stamp paspor* dengan petugas imigrasi;
5. Pemeriksaan barang milik tamu oleh petugas bea cukai;
6. Pengambilan bagasi sesuai dengan *receipt* dan *Sanchaya tag*, serta *hand over* dengan staf *Sanchaya*;

7. Serah terima tamu Sanchaya oleh staf VIP dengan petugas Sanchaya;
8. *Input* jumlah tamu Sanchaya yang dijemput ke dalam laporan.

SOP pelayanan tamu Nikoi Island dan Cempedak Island pada saat kedatangan ferry

Nikoi Island adalah sebuah *private island* yang berada di kawasan administrasi Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau Indonesia. Dari BBT Ferry Terminal ke *Nikoi Island* membutuhkan waktu selama 1 jam menggunakan mobil dan 15 menit menggunakan *boat*. Semua tamu *Nikoi Island* selalu mendapatkan pelayanan dan fasilitas *VIP Lounge* karena sudah bekerjasama dengan *VIP Lounge* BBT Ferry Terminal.

Pelayanan ini juga berlaku untuk tamu *Cempedak Island*. *Cempedak Island* juga merupakan sebuah *resort* yang bekerjasama dengan *VIP Lounge* BBT Ferry Terminal. *Cempedak Island* adalah anak perusahaan dari *Nikoi Island*, sehingga lokasi untuk naik *boat* berlokasi di tempat yang sama. Kedua *resort* ini mendapatkan fasilitas lebih berupa pelayanan kedatangan dan keberangkatan dengan biaya pelayanan yang harus dibayar oleh masing-masing staf *resort* kepada admin BBT sebesar Rp.100.000 untuk anak-anak dan Rp.150.000 untuk dewasa.

Adapun Standar Operasional Prosedur pelayanan tamu *Nikoi* dan *Cempedak Island* pada saat kedatangan *ferry*:

1. Menyiapkan *list* dan mengecek berapa tamu yang akan datang;
2. Penjemputan tamu: ucapkan salam selamat datang dan memastikan yang dijemput benar-benar tamu *Nikoi* atau *Cempedak Island*;
3. Mengarahkan tamu ke *special line* untuk *stamp paspor* di konter imigrasi;
4. Tamu *stamp paspor* sendiri dan pemeriksaan petugas imigrasi;
5. Meminta *receipt* bagasi dan mengarahkan atau mendampingi tamu langsung ke *Bintan Executive Lounge* (BEL);
6. Pengambilan bagasi oleh staf VIP sesuai dengan *receipt baggage* tamu dan membawa, serta menyusunnya rapi di depan BEL;
7. Pemeriksaan barang milik tamu, seperti jumlah minuman keras yang dibawa dan jenis-jenis barang bawaan tamu oleh petugas bea cukai;
8. Mencatat nama tamu dan memasukkan ke dalam laporan oleh staf VIP;
9. Pengembalian bagasi milik tamu dan memastikan tidak ada yang tertukar ataupun tertinggal;
10. Mengantar tamu ke *driver* *Nikoi* atau *Cempedak* oleh staf VIP dan ucapkan salam perpisahan kepada tamu.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Pada Saat Keberangkatan Ferry di VIP Lounge

BBT Ferry Terminal memiliki jadwal keberangkatan dengan proses *check in* satu jam sebelum waktu *boarding* untuk tamu kelas ekonomi, dan satu jam setengah sebelum waktu *boarding* untuk tamu VIP. Jadwal untuk keberangkatan *ferry* dari BBT pada saat *weekday* yaitu: 08.35, 11.35, 13.35, 14.35, 17.35, 20.15 WIB.

Pada saat *weekend* dan hari libur internasional seperti Imlek, Natal dan lain sebagainya biasanya ada tambahan jadwal keberangkatan *ferry*. Jadwal ekstra itu bisa berubah-ubah sesuai jadwal yang dikirim oleh Tanah Merah

Ferry Terminal Singapura. *VIP Lounge* BBT Ferry Terminal memberikan pelayanan kepada semua tamu VIP yang berangkat dan juga kepada tamu-tamu dari beberapa *resort* yang bekerjasama dengan *VIP Lounge*. Semua prosedur pelayanan yang diberikan kepada tamu VIP maupun ke tamu *resort* adalah sama. Standar Operasional Prosedur pelayanan dalam memberikan kepuasan tamu di *VIP Lounge* BBT Ferry Terminal pada saat keberangkatan *ferry* dibagi menjadi dua bagian yaitu:

Pelayanan di *gate* *VIP Lounge*

1. Satu jam setengah sebelum keberangkatan proses *check in* dibuka;
2. *Greeting* saat menerima tamu:
 - 1) *Hello...*
 - 2) *Good morning/afternoon/evening...*
 - 3) *How are you Madam/sir?*
3. Pemeriksaan dokumen oleh staf *VIP* meliputi: paspor, *boarding pass*, *emerald voucher* termasuk nomor paspor, tanggal dan jam keberangkatan;
4. *Scan boarding pass* tamu oleh staf *VIP*;
5. Pemilahan kelas, untuk tamu *emerald class* diberi *seat number* pada tiket *emerald voucher* milik tamu tersebut dan untuk tamu *economy class* yang merupakan tamu dari *resort* yang bekerjasama dengan *VIP Lounge* dimasukkan ke laporan sesuai dengan laporan *Nikoi*, *Cempedak*, dan *Sanchaya*;
6. *Check in* bagasi, meliputi total bagasi yang di *check in* dan memastikan kondisi tas, koper atau barang lainnya sebelum *check in*. Jika ada barang *check in*, maka sampaikan kepada tamu bahwa barangnya tersebut akan diproses oleh staf bagasi yang bertugas di

VIP Lounge, dan setelah selesai proses *baggage check in* akan dibagikan *receipt* bagasinya. Sebelum barang tamu tersebut dibawa ke *baggage check in* maka beri stiker barang tamu *emerald* dan ekonomi. Jika tidak ada barang *check in* maka tamu langsung diarahkan ke imigrasi untuk *stamp* paspor;

7. Mengarahkan tamu untuk *stamp* paspor ke konter imigrasi oleh staf *VIP*;
8. *Bintan Executive Lounge* (BEL) staf berkoordinasi dengan *manifest* staf untuk mengarahkan dan membuka *Q-Line* di samping *manifest gate*;
9. Memastikan total tamu yang masuk sesuai dengan total tamu yang ada pada daftar *check in*;
10. Semua barang tamu harus diperiksa melalui mesin *x-ray*, dan langsung mengarahkan tamu ke *special line* konter imigrasi;
11. BEL staf *standby* di belakang *counter* imigrasi untuk mengarahkan tamu *emerald* ke *lounge*;
12. Tamu *Sanchaya* langsung disambut oleh staf *Sanchaya* dan di arahkan ke *Sanchaya Lounge*.

Pelayanan Bagian *Cashier Counter* di *VIP Lounge* BBT Ferry Terminal *Bintan*

Tugas Staf *VIP Lounge* Jam 07.00 Pagi

- a. Hidupkan komputer di bagian *gate* *VIP Lounge* dan *counter* *VIP Lounge*;
- b. Isi air pada dispenser;
- c. Hidupkan dispenser;
- d. Hidupkan lampu;
- e. Menambah *stoke* gula, *creamer*, kopi dan teh;
- f. Tata cangkir dan sendok dengan rapi;

- g. Hidupkan TV;
- h. *Clear up*, menata meja dan sofa;
- i. *Print* daftar tamu Nikoi dan Cempedak di *manifest counter*;
- j. Mengisi *daily report* jumlah tamu *emerald* yang datang dan berangkat di jadwal hari itu;
- k. Mendata nama, *nationality* dan kategori tamu Nikoi, Cempedak dan Sanchaya yang akan datang dan berangkat pada hari itu;
- l. Mengisi buku tamu Sanchaya yang datang dan berangkat;
- m. Menambah *stoke soft drink*.

Pelayanan Saat Menerima Tamu di Lounge

- a. Senyum dan sapa tamu dengan sambutan yang ramah;
- b. Jika tamu masuk *lounge* sebelum *announcing check in*, maka informasikan kepada tamu untuk menempati *lounge* terlebih dahulu dan akan diinformasikan kembali untuk *stamp* paspor ketika *announcing check in* sudah dibuka;
- c. Melayani tamu di *minibar* dan memberikan *password Wi-Fi* ke tamu;
- d. Input semua daftar tamu setiap trip ke dalam masing-masing laporan jenis tamu, seperti:
 - 1) Input data tamu VIP;
 - 2) Input data tamu *Nikoi Island* yang ekonomi dan *emerald*;
 - 3) Input data tamu *Sanchaya Resort*;
 - 4) Input data tamu *Cempedak Island* yang ekonomi dan *emerald*;
- e. Membagikan *baggage receipt* tamu, BEL staf harus memastikan semua *receipt* telah diserahkan ke tamu dan tidak ada yang tertukar;
- f. BEL staf menjelaskan ke tamu bahwa semua *boarding pass* akan di *handle* oleh staf untuk di serahkan ke *crew* kapal ;
- g. Jika paspor tamu dikumpulkan dan diproseskan ke imigrasi untuk *stamp*

paspor oleh staf VIP, maka langkah-langkah yang harus dilakukan adalah:

- 1) Memberikan *seat number* pada tiket *emerald* para penumpang;
- 2) Mencari *stamp* paspor terbaru ketika tamu itu datang ke Indonesia;
- 3) Meletakkan tiket *emerald* penumpang di lembar yang berisi *stamp* paspor ketika datang ke Indonesia untuk memudahkan imigrasi dalam proses *immigration clearance*;
- 4) Mengantarkan paspor penumpang ke imigrasi;
- 5) Setelah proses imigrasi dilakukan pengecekan *stamp* paspor sebelum dibagikan kepada tamu;
- 6) Pembagian paspor.

Boarding Ferry

- a. Menghitung ulang semua tamu yang masuk di laporan dengan total *boarding pass*;
- b. *Check system* untuk mengetahui tamu yang belum *boarded*, dan hitung *boarding pass* yang ada untuk menyamakan jumlah tamu dengan laporan yang masuk;
- c. *Gate close* VIP *Lounge* sama dengan *gate close economy class* yakni 20 menit sebelum jadwal *boarding*;
- d. Sebelum memberikan informasi untuk *boarding*, staf dari VIP *lounge* memberikan *boarding pass* ke staf kapal dengan menginformasikan kepada staf kapal jumlah tamu *emerald* dan ekonominya;
- e. BEL staf menginformasikan kepada tamu bahwa sudah waktunya *boarding*;
- f. BEL staf berkoordinasi dengan staf Sanchaya agar tamu Sanchaya segera *boarding*;

- g. BEL staf berdiri di pintu keluar untuk *greeting* perpisahan, sembari menghitung total tamu yang keluar dan menghitung total tamu Sanchaya yang keluar;
- h. Menginformasikan kepada *manifest staff* untuk segera *boarding* penumpang yang kelas ekonomi;
- i. Setelah semua tamu VIP keluar maka dilakukan *clear up* yaitu merapikan sofa, meja, mencuci piring, *saucer*, nampan dan sendok.

Penutup

Bandar Bentan Telani Ferry Terminal adalah salah satu departemen yang ada di PT. Bintang 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 Kabupaten Bintan Kepulauan Riau sejak tahun 1994. 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*. 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*.

Saran

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.

Daftar Pustaka

Buku

- Agusnawar. 2004. Resepsionis Hotel. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Atmoko, Tjipto. 2011. 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.
- Laksmi, Widajanti, Fuad Gani, dan Budiantoro. 2008. Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Penaku.
- Puji, I dan Hartatik. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Yogyakarta: Laksana.

- Semiawan., Cony., dan Raco. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Grasindo.
- Sinaga, Obsatar. 2010. Implementasi ASEAN Free Trade Agreement di Jawa Barat. Bandung: Lepsindo.
- Sujatno, Bambang. 2006. Hotel Courtesy. Yogyakarta: Andi.
- Suyono. 2005. Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut. Jakarta: Penerbit PPM.
- Triajmodjo, B. 2009. Perencanaa Pelabuhan. Yogyakarta: Beta Offset.

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.

Peraturan, Undang-Undang/ Sejenisnya

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK. 02.02/ Menkes/569/2016.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Kepelabuhanan.