

Peran Sumber Daya Manusia Transportasi Penyeberangan dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata di Danau Toba

Jhonson Pardosi¹, Robert Sibarani¹, Nur Cahaya Bangun¹ dan Ilham Mirzaya Putra^{*,2}

Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara¹

Jl. Universitas, No. 19, Kampus USU, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20155, Indonesia

Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara²

Jl. William Iskandar Ps. V, Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Sumatera Utara 20371, Indonesia

E-mail: ilhammirzaya@uinsu.ac.id

Diterima: 18 Maret 2021, disetujui: 16 September 2021, diterbitkan *online*: 31 Desember 2021

Abstrak

Sejak tahun 1955 tercatat telah terjadi tujuh kali kecelakaan transportasi penyeberangan di Danau Toba yang disebabkan tabrakan hingga kelebihan muatan kapal. *Human error* dan *missmanagement* disinyalir menjadi satu di antara penyebab terjadinya peristiwa tersebut. Kecelakaan-kecelakaan tersebut menjadi citra buruk destinasi wisata Danau Toba. Kecelakaan tersebut mengirimkan pesan kepada wisatawan tentang ketidakamanan dan kekhawatiran yang patut diwaspadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran sumber daya manusia dalam mendukung Standar Pelayanan Transportasi Pariwisata di Kabupaten Samosir. Jenis penelitian berdasarkan jenis data dan analisis adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Objek dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia transportasi yang meliputi regulator, penyedia jasa penyeberangan, dan tenaga kerja transportasi danau di Kabupaten Samosir. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi tiga cara, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran regulator adalah sebagai pembuat kebijakan, stimulator, dan fasilitator. Peran penyedia jasa penyeberangan adalah sebagai pelaksana kebijakan, organisator, dan operator. Peran awak kapal adalah sebagai pelaksana kebijakan dan eksekutor.

Kata kunci: Pariwisata, pelayanan, transportasi danau.

Abstract

The Role of Crossing Transportation Human Resources in Improving Tourism Services in Lake Toba: Since 1955, there have been seven recorded accidents of crossing transportation on Lake Toba caused by collisions and overloading of ships. Human error and miss management are alleged to be the causes of these incidents. They have become a bad image for the Lake Toba tourist destination. The objective of this research is to discover the role of human resources to support the Tourism Transportation Service Standard in Samosir Regency. Based on the type of data and analysis, the type of the research was qualitative research with a descriptive method. The objects of this research were human resources in the transportation sector including regulators, the crossing transportation service providers, and employees working in lake transportation in Samosir Regency. The data were collected by employing three methods, including observation, interview, and documentation. The data analysis techniques were data reduction, data display, and conclusion drawing. The results of the research show that regulators play the roles of policymaker, stimulator, and facilitator; crossing transportation service providers play the roles of policy implementor, organizer, and operator; and ship crews play the roles of the policy implementor and executor.

Keywords: Tourism, service, lake transportation.

1. Pendahuluan

Sektor pariwisata dituntut untuk meningkatkan kinerja agar dapat memenuhi pencapaian target-target pembangunan, namun pembenahan sumber daya manusia belum kuat disuarakan [1]. Terdapat kesan yang cukup menonjol bahwa perhatian masih bertumpu pada aspek kuantitatif, yakni seberapa besar devisa, kesempatan kerja, kunjungan wisatawan, dan sebagainya. Sementara aspek kualitatif seperti mutu sumber daya manusia cenderung diabaikan. Hal ini sebenarnya bertentangan dengan tujuan logika yang mendasari pembangunan pariwisata itu sendiri, bahwa target-

target ekonomi tersebut hanya dapat dicapai jika persoalan sumber daya manusia lebih dulu ditangani.

Transportasi adalah satu di antara sektor penting terkait dengan pariwisata [2]. Peran transportasi sangat penting dalam sistem kepariwisataan di mana sektor transportasi membawa wisatawan dari tempat asal wisatawan menuju daerah tujuan wisatawan. Di sisi lain, kondisi geografi pariwisata Indonesia yang memiliki banyak gunung dan perairan membuat lalu lintas transportasi sangat padat dan harus sesuai dengan standar pelayanan pariwisata.

doi: <http://dx.doi.org/10.25104/warlit.v33i2.1738>

0852-1824/ 2580-1082 ©2021 Sekretariat Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan.

Artikel ini *open access* dibawah lisensi CC BY-NC-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

Nomor akreditasi: (RISTEKDIKT) 10/E/KPT/2019 (Sinta 2).

Salah satu aturan yang menjadi landasan dari penyusunan Standar Pelayanan Transportasi Pariwisata adalah UU No. 22 Tahun 2009 yang terkait langsung dengan peraturan transportasi umum dan lalu lintas. Aturan tersebut berhubungan dengan keamanan dan keselamatan penumpang sebagai konsumen yang menggunakan jasa transportasi wisata. Kondisi armada dari segi fisik hingga kondisi lingkungan dan supir merupakan tanggung jawab dari sumber daya manusia transportasi [3].

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan tujuan pariwisata adalah dengan pengembangan Destinasi Pariwisata Nasional (DPN) dan penetapan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) yang dideskripsikan dalam PP No. 50 tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional (RIPARNAS). Pemerintah pusat melalui kebijakan RIPARNAS menetapkan Danau Toba sebagai salah satu dari sepuluh destinasi pariwisata prioritas yang akan dikembangkan pemerintah [4].

Sejak tahun 1955 tercatat sedikitnya telah terjadi tujuh kali kecelakaan transportasi penyeberangan di Danau Toba yang disebabkan tabrakan hingga kelebihan muatan kapal. Kecelakaan terakhir adalah peristiwa tenggelamnya Kapal Motor (KM) Sinar Bangun pada Juli 2018 lalu yang menelan ratusan korban jiwa dan juga materiel [5]. Sejumlah pihak menyatakan bahwa penyebab kecelakaan tersebut adalah *human error*. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) menyebutkan bahwa penyebab tenggelamnya KM Sinar Bangun yakni akibat kelebihan kapasitas, cuaca buruk, dan *human error*. Selanjutnya, Komisi V DPR-RI juga menyatakan hal yang sama bahwa kapal tersebut tenggelam karena *human error*.

Kegagalan dalam menyelesaikan sebuah tugas atau pekerjaan yang spesifik, termasuk melakukan tindakan yang tidak diizinkan, yang dapat menyebabkan gangguan terhadap jadwal operasi, keselamatan, atau kerusakan benda dan peralatan merupakan *human error*. *Human error* yang terjadi pada peristiwa tenggelamnya KM Sinar Bangun tergolong *error* yang timbul pada proses operasi dalam melakukan pekerjaan atau *operating error*. Kondisi yang menyebabkan terjadinya *error* pada proses operasi yaitu prosedur yang kurang jelas, pekerjaan dan kondisi yang terlalu kompleks, proses seleksi dan pelatihan terhadap operator yang kurang memadai, kurangnya minat dan kecerobohan operator terhadap pekerjaan, buruknya kondisi lingkungan kerja, dan prosedur operasi yang belum benar [6].

Kecelakaan demi kecelakaan yang terjadi menjadi citra buruk destinasi wisata Danau Toba. Kecelakaan tersebut mengirimkan pesan kepada wisatawan tentang ketidakamanan dan kekhawatiran yang patut diwaspadai. Pasca tenggelamnya KM Sinar Bangun

pada Juli 2018, kunjungan wisata ke Samosir turun hingga 60% [7] sehingga diperlukan upaya pemulihan citra destinasi wisata. Hal ini penting dilakukan untuk menarik wisatawan berkunjung kembali ke Danau Toba. Menurut Pitana [8], membangun pariwisata adalah membangun sebuah citra suatu destinasi. Citra harus mengandung keyakinan, kesan, dan persepsi. Citra merupakan kombinasi antara faktor yang ada di destinasi seperti cuaca, pemandangan alam, kesehatan, keramahan penduduk, keamanan, dan lain-lain. Citra terbentuk melalui informasi yang diterima oleh wisatawan maupun pengalaman.

Citra destinasi berperan sebagai *sense of place* atau *perception of the area* sehingga citra destinasi yang positif menghasilkan peningkatan kunjungan wisatawan [9]. Selain itu, Lopes mendefinisikan konsep citra destinasi sebagai ekspresi dari semua pengetahuan objektif, prasangka, imajinasi, dan pikiran emosional seorang individu atau kelompok tentang destinasi tertentu [10]. Citra destinasi terdiri dari karakteristik fungsional yang menyangkut aspek nyata dari destinasi dan karakteristik psikologis yang menyangkut aspek tidak berwujud.

Kabupaten Samosir merupakan satu dari tujuh kabupaten yang berada di kawasan wisata Danau Toba. Kabupaten Samosir dengan segala atraksi yang dimilikinya merupakan lokasi yang paling banyak diminati oleh wisatawan. Untuk mencapai Kabupaten Samosir, sebagian besar wisatawan melakukan penyeberangan melalui transportasi danau. Hal ini didukung dengan adanya 4.717 kunjungan kapal dari lima dermaga [11]. Hal ini membuat Kabupaten Samosir memiliki lalu lintas pelayaran yang cukup padat. Kepadatan lalu lintas tersebut juga harus didukung oleh tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas agar mendukung standar pelayanan transportasi pariwisata.

Sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam transportasi. Terdapat istilah *man behind the gun* dalam industri transportasi. Sarana transportasi bisa saja canggih, tapi karakter industri transportasi yang menuntut *zero mistake* membuat peran sumber daya manusia menjadi sangat penting dalam penggunaan transportasi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi, yang dimaksud sumber daya manusia transportasi adalah yang menjalankan fungsi sebagai regulator, penyedia jasa transportasi, dan tenaga kerja [12].

Setelah peristiwa tenggelamnya KM Sinar Bangun, Pemerintah pusat hingga daerah beserta para pengamat memberikan pernyataan yang sama bahwa pengelolaan transportasi danau di Danau Toba belum maksimal. Hal ini menarik untuk dikaji karena transportasi danau dan sumber daya manusianya

merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan pembangunan pariwisata di Danau Toba. Untuk itu diperlukan suatu analisis peran sumber daya manusia terhadap standar pelayanan transportasi pariwisata agar nantinya daerah tujuan wisata Danau Toba memiliki citra sebagai lokasi wisata yang benar-benar aman untuk dikunjungi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran sumber daya manusia transportasi penyeberangan dalam meningkatkan pelayanan transportasi pariwisata. Selain itu, manfaat penelitian ini yaitu memberikan saran konstruktif kepada sumber daya manusia transportasi penyeberangan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan transportasi penyeberangan.

Berdasarkan penelusuran pustaka, terdapat beberapa penelitian serupa. Zahra dan Judiantono [13] melakukan penelitian mengenai Analisis Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Tingkat Keamanan dan Keselamatan Angkutan Umum Penumpang di Kota Bandung (Studi Kasus: Cicaheum – Ledeng). Hasil penelitian ini menunjukkan ada delapan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat keamanan, meliputi 1) kaca jendela tertutup iklan, 2) posisi duduk berhadapan, 3) penampilan supir, 4) jempal penumpang pria, 5) identitas supir, 6) penerangan jalan, 7) kondisi angkutan, dan 8) turun di tempat gelap. Lima variabel yang berpengaruh signifikan terhadap keselamatan meliputi 1) aturan duduk di angkutan, 2) kondisi angkutan, 3) tata cara menaikkan penumpang, 4) penampilan supir yang terlihat lelah, dan 5) kondisi jalan.

Selain itu, Susilo dan Esha [14] melakukan penelitian yang berjudul Mengamati Keselamatan Penumpang Angkutan Sungai dan Danau. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Provinsi Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Kalimantan Selatan, dan Bali ternyata telah mempunyai peraturan daerah untuk menanggulangi bahaya kecelakaan angkutan sungai dan danau dengan istilah teknik yang berbeda, dengan kedalaman dan keluasan peraturan termasuk perizinan yang berbeda pula. Di sisi yang lain, wilayah tersebut mempunyai orientasi yang sama bahwa perizinan angkutan sungai dan danau (ASD) merupakan PAD (Pendapatan Asli Daerah) sehingga ketegasan dalam penerapan keselamatan ASD menjadi lemah, seperti penggunaan baju pelampung, alat navigasi, dan lain-lain.

2. Metodologi

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Samosir, Provinsi Sumatera Utara dan dilaksanakan pada tahun 2019. Jenis penelitian berdasarkan jenis data dan analisis adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian diarahkan untuk menganalisis peran sumber daya manusia transportasi danau dalam mendukung keamanan dan keselamatan penyeberangan wisatawan di Danau

Toba. Informan dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia transportasi, yaitu regulator, penyedia jasa penyeberangan, dan tenaga kerja transportasi danau di Kabupaten Samosir. Regulator dalam penelitian ini yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir, dan Kesyahbandaran Utama Belawan. Penyedia Jasa Penyeberangan yaitu Pengelola KMP Ihan Batak dan Pengelola KM Tomok. Sementara itu, tenaga kerja adalah tenaga kerja KMP Ihan Batak dan KM Tomok.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sifat data yang dikumpulkan adalah data kualitatif karena peneliti bermaksud mendeskripsikan, menguraikan, dan menggambarkan peran sumber daya manusia transportasi dalam mendukung keamanan dan keselamatan penyeberangan di kawasan wisata Danau Toba. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi tiga cara, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi agar data yang diperoleh merupakan data yang sah. Sumber data primer diperoleh dengan melakukan wawancara yang mendalam terhadap informan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari observasi dan dokumentasi yang dimiliki Dinas Pariwisata, Dinas Perhubungan, dan Penyedia Jasa Penyeberangan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan mengategorikan data berdasarkan peran dengan cara memilah setiap data ke dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan untuk selanjutnya dilakukan interpretasi. Interpretasi peran dilakukan dengan mengidentifikasi aktivitas sumber daya manusia transportasi dalam memastikan keamanan dan keselamatan penumpang. Setelah data direduksi, data disajikan (*display*) dalam bentuk teks naratif, yaitu peneliti mendeskripsikan informasi yang telah dikategorikan [15]. Keabsahan data dipastikan dengan menggunakan metode triangulasi sumber.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara model ini tidak menggunakan struktur yang ketat, namun dengan strategi untuk menggiring pertanyaan yang semakin memusat sehingga informasi yang diperoleh dan dikumpulkan cukup memadai. Dalam pelaksanaan wawancara juga dibantu dengan *interview guide*, yaitu pertanyaan yang disusun dalam suatu daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara sistematis, untuk kemudian dipergunakan sebagai panduan dalam melaksanakan wawancara. Selain itu, forum diskusi antara beberapa orang ahli juga dilakukan untuk menganalisis secara spesifik hasil wawancara yang diperoleh.

Beberapa definisi operasional yang terdapat dalam penelitian adalah sebagai berikut: 1) Sumber

Daya Manusia Transportasi meliputi Regulator, Penyedia Jasa, dan Tenaga Kerja transportasi danau. Regulator dalam hal ini adalah pemerintah daerah yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir. 2) Keamanan Transportasi Danau meliputi Petugas keamanan, Pemeriksaan terhadap penumpang dan barang bawaannya, Manifes penumpang kapal, Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal, Informasi gangguan perjalanan kapal, Locket dan mekanisme pembelian tiket. 3) Keselamatan Transportasi Danau meliputi aspek manajemen keselamatan, sarana, prasarana dan penanganan kecelakaan.

3. Hasil dan Pembahasan

Peraturan pemerintah dan Undang-undang yang berkaitan langsung dengan Standar Pelayanan Transportasi Pariwisata adalah UU No. 22 Tahun 2009 tentang peraturan transportasi umum dan lalu lintas [3]. Aturan tersebut berhubungan dengan keamanan dan keselamatan penumpang sebagai konsumen yang menggunakan jasa transportasi wisata. Peran sumber daya manusia transportasi dapat diidentifikasi melalui aktivitas mereka dalam memastikan keamanan dan keselamatan penumpang.

3.1. Keamanan Transportasi Penyeberangan

3.1.1 Petugas Keamanan

Berdasarkan hasil pengamatan di Pelabuhan Tomok, petugas keamanan berada dalam kondisi siap siaga di pelabuhan. Menurut informasi dari Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, petugas keamanan tersebut berjaga sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) di satuan mereka masing-masing. Akan tetapi, jumlah personilnya terbatas karena pertimbangan

dari Dinas Perhubungan dan Dinas Pariwisata yang mengkhawatirkan munculnya citra negatif jika petugas keamanan disiagakan di lokasi wisata dalam jumlah banyak.

3.1.2 Pemeriksaan terhadap Penumpang dan Barang Bawaan

Menurut informasi dari petugas loket di Pelabuhan Tomok, pemeriksaan terhadap barang bawaan penumpang kapal tidak diberlakukan. Awak kapal hanya memberikan himbauan kepada penumpang kapal agar tidak membawa barang berbahaya seperti bahan kimia, senjata api, minuman keras, dan narkoba. Muatan khusus kendaraan roda dua dibatasi hanya sebanyak dua belas unit dengan kondisi seimbang, masing-masing enam unit di sebelah kiri dan kanan kapal.

3.1.3 Manifes Penumpang

Seluruh penumpang kapal, baik wisatawan maupun masyarakat lokal di Kabupaten Samosir diwajibkan mencatatkan dirinya dalam formulir manifes kapal. Pencatatan dilakukan secara manual dalam buku besar tanpa memperlihatkan kartu identitas. Namun, jumlah penumpang maksimal belum dapat dipastikan karena sejumlah kapal masih dalam pengukuran untuk memperoleh sertifikat. Meskipun demikian, jumlah penumpang tetap dibatasi.

3.1.4 Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Kapal

Menurut informasi dari penyedia jasa penyeberangan, keberangkatan dan kedatangan kapal sudah terjadwal dengan baik. Jarak waktu keberangkatan antarkapal berselang selama 55 menit. Lima belas menit sebelum kapal berangkat, para penumpang diinformasikan melalui pengeras

Tabel 1. Matriks Wawancara tentang Keamanan Transportasi Penyeberangan

Item Pembahasan	ID Informan	Pernyataan Informan	Identifikasi
Petugas Keamanan	R1	Terkait keamanan, kami telah bekerjasama dengan pihak TNI untuk menyiagakan beberapa personel di lokasi wisata.	Pembuat Kebijakan, Fasilitator
	R2	Ya, untuk mendukung keamanan di lokasi wisata, khususnya tempat penyeberangan, terdapat beberapa personel TNI yang disiagakan, meskipun jumlahnya tidak banyak.	Pembuat Kebijakan, Fasilitator
Pemeriksaan Terhadap Barang bawaan	P1	<i>Gak</i> , <i>gak</i> ada pemeriksaan terhadap barang bawaan. Kami hanya meminta penumpang mencatatkan nama saja di buku ini. <i>Kalo</i> untuk kereta, dua belas unit saja maksimal. Itupun diparkirkan berimbang di kiri dan kanan kapal.	Pelaksana Kebijakan, Operator
	P2	Sudah ada di tiket dan stiker dalam kapal. Barang-barang berbahaya <i>gak</i> boleh dibawa saat penyeberangan.	Pelaksana Kebijakan, Operator
Manifes Penumpang Kapal	P1	Masih banyak kapal di sini yang belum diukur, jadi jumlah penumpang maksimal <i>gak</i> bisa dipastikan. Tapi tetapih kami batasi. <i>Kalo</i> kira-kira <i>dah</i> cukup, berangkat kami.	Pelaksana Kebijakan
Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	R1	Ada kapal tradisional yang <i>ngangkut</i> penumpang dari dermaga-dermaga hotel. Supaya mudah.	-
	P1	Sudah, sudah ada jadwal berangkat kapal. Paling tidak 55 menit sekali berangkat. Lima belas menit sebelum berangkat nanti diinfokan ke penumpang.	Operator
Informasi gangguan perjalanan kapal	R1	Masih terbatas. Alat komunikasi yang terdapat di kapal, khususnya kapal tradisional masih sangat terbatas.	Fasilitator
	P1	<i>Cuman</i> ada di Ajibata pos radio. Jadi, yang bawa kapal <i>kalo</i> ada apa-apa menginfokan ke sana. <i>Udah</i> siaga orang <i>tu</i> di sana.	Pelaksana Kebijakan, Operator
Locket dan mekanisme pembelian tiket	P1	<i>Dah</i> <i>gak</i> ada lagi calo sekarang Bang. Semua antri di sini. <i>Kalo</i> masalah harga, <i>udah</i> ditetapkan dari sananya, Bang. Ada OPS namanya.	Organisator, Operator
	P2	<i>Kalo</i> ramai, kami buka dua konter pembelian tiket. Tapi <i>kalo</i> kayak sekarang ini, satu aja <i>udah</i> cukup.	Organisator, Operator

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Catatan:

R1: Regulator 1: Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir

R2: Regulator 2: Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir

P1: Penyedia Transportasi Penyeberangan 1: KM Tomok

P2: Penyedia Transportasi Penyeberangan 2: KMP Ihan Batak

suara agar bersiap menaiki kapal. Meskipun begitu, kapal yang sudah berlayar sesekali berlabuh ke dermaga hotel/ penginapan untuk menaikkan penumpang. Hal ini dibenarkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir dengan dalih mempermudah mobilisasi para penumpang kapal.

3.1.5 Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Informasi gangguan perjalanan kapal belum berfungsi dengan baik. Hal ini dikarenakan pos radio hanya tersedia di Pelabuhan Ajibata. Menurut informasi dari Dinas Perhubungan, alat komunikasi yang dimiliki nakhoda dan awak kapal jumlahnya masih terbatas. Meskipun demikian, pos penjagaan selalu mendengarkan radio agar dapat menerima informasi dengan cepat.

3.1.6 Loket dan Mekanisme Pembelian Tiket

Setiap penumpang, baik wisatawan maupun masyarakat lokal diharuskan mengantri untuk membeli tiket di loket angkutan penyeberangan danau. Dalam kondisi padat, konter tiket dibuka lebih dari satu. Selama penelitian berlangsung, tidak ditemukan adanya calo yang melakukan praktik jual-beli tiket.

Harga tiket penyeberangan beragam sesuai dengan jenis kapal yang digunakan. Namun, hal tersebut merupakan hasil kesepakatan antara pemerintah Provinsi Sumatera Utara dengan Organisasi Pengusaha Sejenis (OPS). Oleh karena itu, dilihat dari segi harga, pasar transportasi penyeberangan berlangsung stabil dan hanya ditentukan oleh pelayanan yang dimiliki masing-masing penyedia jasa penyeberangan.

3.2. Keselamatan Transportasi Penyeberangan

3.2.1 Manajemen Keselamatan

Dinas Pariwisata dan Dinas Perhubungan selalu melakukan rapat rutin untuk memastikan kondisi Pariwisata di Kabupaten Samosir selalu dalam keadaan baik. Kabupaten Samosir telah menetapkan pariwisata sebagai salah satu sektor andalan, dengan menempatkan dinas pariwisata sebagai lokomotif dalam setiap agenda koordinasi. Di tingkat pusat, bahkan sudah dibentuk direktorat khusus yang menangani tentang penyeberangan danau, yaitu Direktorat Transportasi Danau dan Penyeberangan (DTDP).

Demi memastikan keselamatan penumpang, Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir telah menetapkan pemberlakuan standar untuk awak kapal dengan menerbitkan 101 Surat Kecakapan Kapal (SKK) dari 182 jumlah awak kapal yang terdata. Selain itu, Dinas Perhubungan dan Dinas Pariwisata juga melakukan pelatihan bagi nakhoda dan awak kapal secara berkala untuk memenuhi keahlian dan keterampilan. Khusus awak kapal, Dinas Pariwisata melakukan verifikasi untuk memenuhi standar

pelayanan wisata. Menurut Penyedia Jasa Angkutan Penyeberangan, awak kapal yang disiagakan di kapal berjumlah dua orang yang memiliki tugas mengatur/ mengimbau penumpang, mengangkat barang, dan menjaga kebersihan kapal.

3.2.2 Sarana dan Prasarana

Demi memastikan setiap kapal layak untuk melakukan pelayaran, perlu dilakukan pengukuran sebagai syarat penerbitan Sertifikat Keselamatan. Pengukuran kapal dilakukan pihak Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat – Balai Pengelola Transportasi Darat melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut – Kantor Kesyahbandaran Utama yang berada di Belawan, Medan. Sesuai dengan informasi dari Kantor Kesyahbandaran Utama, kapal yang sudah memiliki Sertifikat Keselamatan hanya lima unit yaitu Sumut I, Sumut II, Ihan Batak, Toba I, dan Toba II. Masa berlaku Sertifikat Keselamatan kapal hanya selama satu tahun. Tidak ditemukan adanya kapal kayu yang memiliki Sertifikat Keselamatan. Selain itu, Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir telah menetapkan bahwa kapal hanya diizinkan berlayar sesuai kapasitasnya dan maksimal terdiri dari dua *deck*.

Dinas Pariwisata menyediakan kapal khusus wisata sejumlah satu unit. Kapal wisata didesain unik sesuai dengan karakteristik khas masyarakat Batak Toba. Kapal wisata tersebut diharapkan mampu mendongkrak citra destinasi wisata, khususnya dalam hal penyeberangan danau. Kondisi kapal wisata sangat nyaman, mulai dari alat keselamatan hingga awak kapal sangat baik. Nakhoda diberikan sertifikasi, sementara pelayanan pariwisata yang diberikan oleh awak kapal telah diverifikasi. Tersedia juga paket wisata berlayar dengan menggunakan kapal wisata dengan harga yang cukup terjangkau, yaitu Rp 1.000.000,- untuk jam pertama, Rp 500.000,- untuk jam berikutnya, hingga maksimal Rp 2.000.000,-. Kapasitas maksimal penumpang kapal wisata berjumlah delapan puluh orang.

Kondisi pelabuhan harus diperhatikan demi keselamatan penumpang. Kondisi pelabuhan di Tomok sudah memadai. Terlebih, Pelabuhan Tomok merupakan pelabuhan wisata. Dalam hal pembangunan dan penataan, Pelabuhan Tomok memperoleh bantuan dari PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) 1. Pelabuhan Tomok sudah terbuat dari beton sehingga mampu menunjang keselamatan penumpang. Hanya saja, fasilitas umum seperti ruang tunggu, toilet, dan musala masih terbatas.

Berdasarkan hasil pengamatan, alat-alat keselamatan seperti baju pelampung, tali temali, dan pelampung cincin telah tersedia di dalam kapal meskipun jumlahnya terbatas. Selain itu, tidak ditemukan adanya petunjuk pemakaian dan demo yang dilakukan awak kapal kepada para penumpang. Dalam hal pengawasan, secara teknis, pemilik kapal

Tabel 2. Matriks Wawancara tentang Keselamatan Transportasi Penyeberangan

Item Pembahasan	ID Informan	Pernyataan Informan	Identifikasi
Manajemen Keselamatan	R1	- <i>Udah</i> ada direktorat khusus yang menangani penyeberangan danau, namanya Direktorat Transportasi Danau dan Penyeberangan (DTDP). - Kami sudah menerbitkan 101 SKK untuk awak kapal dari sejumlah 182 awak kapal.	Pembuat Kebijakan Fasilitator
	R2	- Sektor pariwisata menjadi sector andalan di Kabupaten Samosir. Jadi, setiap ada rapat rutin di kabupaten, pariwisata selalu diprioritaskan untuk dibahas - Khusus kapal pariwisata, kami memberikan pelatihan bagi para awak kapal supaya wisatawan merasa lebih nyaman dan menikmati perjalanan wisata.	Pembuat Kebijakan Fasilitator, Stimulator
	P2	Di kapal ada dua awak yang ikut berlayar. Mereka bertugas mengatur penumpang, barang, mengimbuai penumpang, dan menjaga kebersihan kapal.	Organisator
	A	Kalau di atas kapal, kami bertanggungjawab mengatur penumpang dan barang bawaannya serta menjaga kebersihan kapal.	Pelaksana Kebijakan, Eksekutor
Sarana dan Prasarana	R1	- Untuk memastikan kelayakan kapal, setiap kapal dilakukan pengukuran sebagai syarat diterbitkannya sertifikat keselamatan. Pengukuran kapal tidak langsung kami bisa lakukan di sini karena itu merupakan wewenang dari Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Balai Pengelola Transportasi Darat melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kantor Kesyahbandaran Utama yang berada di Belawan, Medan. - Untuk kapal kayu, yang diizinkan berlayar maksimal terdiri dari dua <i>deck</i> . Kalau lebih tidak diberikan izin.	Pembuat Kebijakan, Fasilitator
	R2	Kami sudah menyediakan kapal pariwisata, tapi jumlahnya masih satu unit. Nahkodanya sudah disertifikasi, begitupun para awak kapal. Maksimal penumpangnya delapan puluh orang.	Fasilitator, Stimulator
	R3	Cuma ada lima unit kapal yang sudah memiliki sertifikat, Sumut I, Sumut II, Ihan Batak, Toba I, dan Toba II. Sertifikat hanya berlaku selama satu tahun. Kalau kapal kayu, belum ada satu pun yang punya sertifikat keselamatan.	Pembuat Kebijakan, Fasilitator
	P2	Masih terbatas sekali rambu lalu lintas danau. Lampu suar dan pengukur gelombang air banyak yang sudah tidak bagus. Apalagi di sini belum ada BMKG. Modal kami hanya kompas yang tersedia di kapal	Pelaksana Kebijakan, Operator
Penanganan Kecelakaan	P2	- Setiap penumpang, memiliki asuransi yang sudah termasuk dalam harga tiket. - Ada juga BASARNAS di sekitar pelabuhan, tepatnya di Pelabuhan Ajibata	Pelaksana Kebijakan, Operator

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Catatan:

R1: Regulator 1: Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir

R2: Regulator 2: Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir

R3: Regulator 3: Syahbandar Belawan

P1: Penyedia Transportasi Penyeberangan 1: KM Tomok

P2: Penyedia Transportasi Penyeberangan 2: KMP Ihan Batak

A: Awak kapal

bertanggungjawab penuh terhadap kelayakan dan sarana yang tersedia di kapal. Demi mendukung pengawasan, pemilik kapal memperoleh bantuan dari pemerintah berupa alat keselamatan penumpang, pelatihan, dan kemudahan dalam mengakses izin kecakapan kapal.

Rambu lalu lintas danau masih sangat terbatas. Lampu suar dan pengukur gelombang air danau banyak yang sudah tidak berfungsi. Hal ini semakin diperparah dengan belum adanya Badan Meteorologi, Kimatologi, dan Geofisika (BMKG) sebagai penyedia informasi cuaca di Kabupaten Samosir. Hanya tersedia kompas di masing-masing kapal yang berlayar sebagai petunjuk arah.

3.2.3 Penanganan Kecelakaan

Setiap penumpang kapal memperoleh asuransi yang disediakan oleh Jasa Rahaja. Biaya asuransi sudah termasuk dalam biaya tiket seharga Rp 14.000,-. Asuransi diberikan dalam bentuk santunan terhadap penumpang apabila terjadi kecelakaan selama penyeberangan. Selain itu, demi mendukung penanganan kecelakaan, Badan SAR Nasional

(BASARNAS) sudah disiagakan di sekitar pelabuhan. Pada Pelabuhan Ajibata, bahkan kantor BASARNAS berdiri tepat bersebelahan dengan pelabuhan.

3.3. Analisis Peran Sumber Daya Manusia

3.3.1 Peran Regulator

Regulator dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Samosir melalui Dinas Pariwisata dan Dinas Perhubungan memiliki peran penting dalam mendukung tercapainya standar pelayanan transportasi pariwisata. Berdasarkan hasil survei dan wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa peran regulator, yaitu sebagai pembuat kebijakan, fasilitator, dan stimulator. Berbagai peran regulator tersebut sesuai dengan penelitian Andini [16] yang mengklasifikasikan peran pemerintah dalam perbaikan daerah kumuh menjadi peran dalam kebijakan publik, pemberdayaan, dan pelayanan.

Peran regulator sebagai pembuat kebijakan dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas berikut: (1) Merumuskan kebijakan penyeberangan. Pemerintah telah merumuskan kebijakan tentang standar

kelayakan transportasi danau, misalnya dengan menerbitkan Sertifikat Keselamatan Kapal untuk memastikan kualifikasi nahkoda kapal. Pemerintah juga menerbitkan Sertifikat Keselamatan Kapal dengan terlebih dahulu melakukan pengukuran kapal; (2) Mengevaluasi pelaksanaan rumusan kebijakan. Kebijakan yang telah dihasilkan harus dievaluasi pelaksanaannya. Hal ini dilakukan demi memastikan kebijakan berlangsung dengan baik di lapangan. Melalui hasil wawancara dapat diketahui bahwa masih ada 81 awak kapal yang belum memiliki SKK; dan (3) Menelaah usulan program demi mendukung keamanan dan keselamatan transportasi. Pemerintah berperan dalam menelaah usulan program, baik yang bersumber dari masyarakat, wisatawan, penyedia jasa penyeberangan, maupun awak kapal. Hal ini penting karena secara teknis, *stakeholder* tersebut yang langsung menikmati fasilitas penyeberangan demi mendukung keamanan dan keselamatan transportasi. Misalnya dalam hal manajemen, terdapat pelatihan yang disediakan bagi awak kapal atau penyediaan sarana dan prasarana transportasi penyeberangan

Fasilitator berarti penyedia fasilitas pelayanan publik. Peran Regulator sebagai fasilitator dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas berikut: (1) Memastikan kelayakan sarana dan prasarana transportasi penyeberangan. Sarana dan prasarana transportasi penyeberangan, seperti pelabuhan, rambu lalu lintas danau, fasilitas umum, dan alat keselamatan diri harus mendapat perhatian dari pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pemerintah, dapat diketahui bahwa pemerintah telah mendistribusikan alat keselamatan diri dan alat komunikasi berupa radio; (2) Memastikan kecakapan awak kapal khususnya nahkoda. Awak kapal merupakan ujung tombak bagi kelancaran penyeberangan. Keterampilan dan keahlian awak kapal harus menjadi perhatian bagi penyedia jasa transportasi maupun pemerintah. Pemerintah telah menyediakan program dalam bentuk pelatihan dan sertifikasi agar awak kapal memiliki kualifikasi sesuai standar; dan (3) Memperkuat Kelembagaan. Penguatan kelembagaan dapat dicapai dengan koordinasi yang baik. Pemerintah Kabupaten Samosir telah menempatkan Dinas Pariwisata sebagai lokomotif utama penggerak pembangunan daerah. Selain itu, rapat rutin juga telah dilaksanakan oleh pemerintah demi memajukan pariwisata. Namun, ketiadaan BMKG masih menjadi kendala yang harus segera diselesaikan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Musa [17] yang menyebutkan bahwa peran pemerintah dalam pemberdayaan yaitu sebagai regulator, dinamisator, dan fasilitator. Sebagai fasilitator berarti regulator berusaha menciptakan

atau memfasilitasi suasana yang tertib, nyaman, dan aman, termasuk memfasilitasi tersedianya sarana dan prasarana. Regulator memberikan fasilitas untuk mewujudkan keamanan dan keselamatan transportasi penyeberangan dalam rangka meningkatkan pelayanan pariwisata di kawasan wisata Danau Toba.

Stimulator berarti peran untuk menyediakan kegiatan yang merangsang atau mendorong kemampuan agar tumbuh berkembang. Peran regulator sebagai stimulator dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas berikut: (1) Menyelenggarakan pembinaan, pengarahan, dan pengawasan. Pemerintah tidak hanya melakukan pembinaan dan pengarahan, namun juga harus melakukan pengawasan. Pembinaan dan pengarahan telah dilakukan dengan mengadakan pelatihan dan melakukan standarisasi penyeberangan. Pengawasan perlu dilakukan agar surat izin dan sertifikat yang diterbitkan secara nyata mampu diaktualisasikan di lapangan dan (2) Menguatkan citra positif pariwisata. Citra destinasi wisata menjadi tolak ukur dalam menarik wisatawan untuk berkunjung. Oleh sebab itu, pemerintah harus mengambil bagian dalam penguatan citra destinasi wisata. Dinas Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten Samosir telah melaksanakan peran ini dengan maksimal yaitu dengan memastikan aksesibilitas pariwisata aman, nyaman, dan wisatawan selamat sampai tujuan. Bahkan, demi mendongkrak citra wisata, Dinas Pariwisata memiliki satu unit kapal wisata yang berfungsi membawa wisatawan berlayar dengan harga ekonomis dan paket wisata beragam.

Penelitian Nirwana dkk. [18] menyatakan bahwa peran pemerintah yaitu sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator. Katalisator berarti berperan dalam mempercepat terjadinya pertumbuhan dan perkembangan. Hal ini berarti stimulator dan katalisator memiliki kesamaan yaitu sama-sama berperan sebagai pendorong agar mempercepat terjadinya perkembangan.

3.3.2 Peran Penyedia Jasa Penyeberangan

Berdasarkan hasil survei dan wawancara yang dilakukan, maka terdapat beberapa peran penyedia jasa penyeberangan, yaitu sebagai pelaksana kebijakan, organisator, dan operator. Peran penyedia jasa penyeberangan sebagai pelaksana kebijakan dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas berikut: (1) Melaksanakan peraturan yang telah diterbitkan oleh pemerintah. Penyedia jasa penyeberangan sebagai pihak yang menyelenggarakan transportasi penyeberangan harus tunduk dan patuh dalam melaksanakan peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah. Pemenuhan izin usaha, standar operasional kapal, dan surat kecakapan kapal harus dipenuhi oleh penyedia jasa penyeberangan. Selain

itu, kualifikasi aspek sumber daya manusia juga harus dipenuhi, yaitu dengan memastikan setiap awak kapal memiliki sertifikat dan terverifikasi dan (2) Memberikan usulan kepada pemerintah. Sebagai pihak yang bersentuhan langsung dengan aktivitas penyeberangan, usulan dari penyedia jasa penyeberangan sangat dibutuhkan. Sering sekali, kondisi di lapangan berbeda dengan kebijakan yang telah dibuat, misalnya dalam pemenuhan kualifikasi sumber daya manusia, alat keselamatan penumpang, alat komunikasi, dan rambu lalu lintas danau.

Organisator berarti pihak atau orang yang mengorganisasi. Tugas utama organisator adalah menjalankan suatu proses manajemen. Peran penyedia jasa penyeberangan sebagai organisator dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas manajemen, yaitu keharusan memiliki manajemen penyeberangan yang andal. Layaknya sebuah perusahaan, penyedia jasa penyeberangan juga harus memiliki manajemen yang andal, misalnya bagian sumber daya manusia, logistik, ataupun operasional yang masing-masing harus memastikan kualifikasi awak kapal, kondisi kapal, dan standar operasional dalam melayani penumpang.

Operator berarti peran untuk menjaga, melayani, dan menjalankan suatu standar aktivitas. Operator adalah jenis pekerjaan fungsional dalam suatu proses operasional. Tugas utama operator adalah menjalankan suatu operasi. Peran penyedia jasa penyeberangan sebagai operator dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas berikut: (1) Menjaga kualitas pelayanan jasa. Setelah seluruh aspek sudah memiliki izin, baik izin usaha, awak kapal, maupun kapal, maka selanjutnya yang terpenting adalah menjaga kualitas pelayanan jasa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam izin, sertifikat, dan surat yang telah diterbitkan. Menjaga kualitas pelayanan merupakan keharusan karena baik atau buruknya pelayanan berhubungan langsung dengan citra destinasi wisata dan (2) Menjaga ketertiban dan keamanan pelabuhan dan kapal. Lokasi operasional penyedia jasa penyeberangan yang berada di pelabuhan menjadikan penyedia jasa penyeberangan turut mengambil andil dalam menjaga ketertiban dan keamanan pelabuhan dan kapal, misalnya dalam penerapan sistem antrian atau pemeriksaan barang bawaan penumpang. Secara teknis, keamanan dan keselamatan kapal menjadi tanggungjawab utuh penyedia jasa penyeberangan.

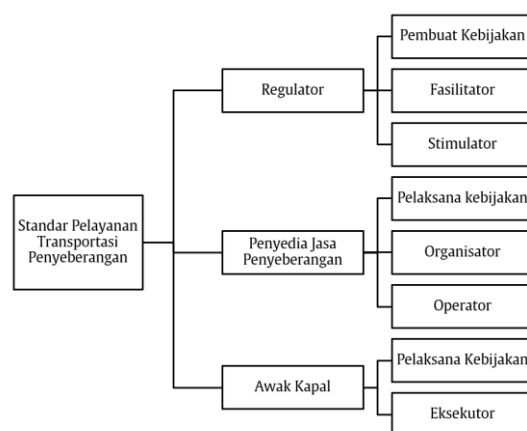
Peran penyedia jasa penyeberangan sebagai pelaksana kebijakan, organisator, dan operator sesuai dengan penelitian Isa dkk. [19], Oktavia dkk. [20], dan Erwanto [21]. Ketiga penelitian tersebut membahas tentang kualitas pelayanan jasa penyeberangan. Meskipun tidak secara eksplisit menyebutkan peran penyedia jasa penyeberangan sebagai pelaksana kebijakan, organisator, dan operator, namun peran

tersebut secara kontekstual dapat ditemukan pada ketiga studi tersebut.

3.3.3 Peran Awak Kapal

Berdasarkan hasil survei dan wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa peran awak kapal, yaitu sebagai pelaksana kebijakan dan eksekutor. Peran awak kapal sebagai pelaksana kebijakan dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas berikut: (1) Memenuhi kualifikasi standar sebagai awak kapal. Awak kapal sebagai ujung tombak berlangsungnya pelayaran harus memenuhi kualifikasi sesuai standar transportasi penyeberangan. Awak kapal harus memiliki sertifikat dan terverifikasi. Kebijakan yang telah dibuat oleh regulator harus diikuti sebagai bentuk kewajiban dan kebutuhan, misalnya dengan mengikuti pelatihan dan sertifikasi yang diadakan oleh pemerintah dan (2) Memberikan usulan kepada penyedia jasa penyeberangan. Demi mendukung keamanan dan keselamatan transportasi penyeberangan, usulan dari awak kapal sangat diharapkan. Hal tersebut dikarenakan awak kapal merupakan eksekutor yang mengalami langsung pelayaran sehingga mengetahui segala kekurangan dan keterbatasan selama penyeberangan. Selain itu, awak kapal juga berinteraksi secara langsung dengan wisatawan.

Peran awak kapal sebagai eksekutor dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas pelayanan, yaitu memberikan pelayanan prima kepada penumpang. Awak kapal layaknya *front office* dalam perbankan, harus mempunyai jiwa pelayanan yang prima. Menurut penyedia jasa penyeberangan, awak kapal memiliki tugas, yaitu mengatur penumpang, membawa barang penumpang, dan menjaga kebersihan. Verifikasi awak kapal sebagai pelayan transportasi wisata sudah diterapkan dalam pelayaran kapal wisata yang dibidangi oleh Dinas Pariwisata.



Sumber: Hasil Analisis, 2020

Gambar 1. Bagan Peran Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Standar Pelayanan Transportasi Penyeberangan

Penelitian Mudiyanto [22] menyebutkan bahwa standar pengawakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja awak kapal. Hal tersebut berarti, memenuhi standar kualifikasi adalah wujud peran awak kapal sebagai pelaksana kebijakan yang harus dilaksanakan. Selanjutnya, penelitian Rudiyanto dkk. [23] menyebutkan bahwa kedisiplinan tinggi pada seorang awak kapal berdampak positif terhadap kinerja. Kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan [24]. Ketiga jenis kinerja tersebut sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan prima kepada penumpang sebagai perwujudan peran awak kapal sebagai eksekutor.

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia transportasi yang terdiri dari regulator, penyedia jasa penyeberangan, dan awak kapal memiliki peran penting dalam meningkatkan standar pelayanan pariwisata di kawasan wisata Danau Toba, Kabupaten Samosir. Regulator berperan sebagai pembuat kebijakan, stimulator, dan fasilitator. Penyedia jasa penyeberangan berperan sebagai pelaksana kebijakan, organisator, dan operator. Awak kapal berperan sebagai pelaksana kebijakan dan eksekutor.

Peran regulator sebagai pembuat kebijakan diidentifikasi berdasarkan aktifitas merumuskan kebijakan penyeberangan, mengevaluasi pelaksanaan rumusan kebijakan, dan menelaah usulan program demi mendukung keamanan dan keselamatan transportasi. Peran regulator sebagai fasilitator dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas memastikan kelayakan sarana dan prasarana transportasi penyeberangan, memastikan kecakapan awak kapal khususnya nahkoda, dan menguatkan kelembagaan. Peran regulator sebagai stimulator dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas menyelenggarakan pembinaan, pengarahan, dan pengawasan dan menguatkan citra positif pariwisata.

Peran penyedia jasa penyeberangan sebagai pelaksana kebijakan dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas melaksanakan peraturan yang telah diterbitkan oleh pemerintah dan memberikan usulan kepada pemerintah. Peran penyedia jasa penyeberangan sebagai organisator dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas manajemen penyeberangan yang andal. Peran penyedia jasa penyeberangan sebagai operator dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas menjaga kualitas pelayanan jasa dan menjaga ketertiban dan keamanan pelabuhan dan kapal.

Peran awak kapal sebagai pelaksana kebijakan dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas memenuhi kualifikasi standar sebagai awak kapal dan

memberikan usulan kepada penyedia jasa penyeberangan. Peran awak kapal sebagai eksekutor dapat diidentifikasi berdasarkan aktivitas memberikan pelayanan prima kepada penumpang.

Berdasarkan pembahasan di atas, beberapa saran sehubungan dengan analisis sumber daya manusia transportasi penyeberangan, yaitu: 1) Perlu dilakukan pengawasan oleh petugas kepada para awak kapal untuk memastikan bahwa awak kapal benar-benar memiliki SKK dan profesional dalam mengoperasikan kapal. Awak kapal harus dalam kondisi sehat jiwa, fisik, rohani, dan mental saat mengemudi kapal. 2) Verifikasi standar pelayanan pariwisata untuk awak kapal sudah dilakukan, khususnya bagi kapal wisata. Hal ini perlu ditingkatkan dan juga dilakukan pada kapal umum karena wisatawan juga menggunakan kapal umum untuk penyeberangan. 3) Regulator telah bekerja secara optimal dalam melahirkan kebijakan dan berkoordinasi dengan instansi terkait transportasi penyeberangan. Hal ini perlu ditingkatkan dengan memberikan kemudahan akses dalam memperoleh SKK dan sertifikat keselamatan kapal. Selain itu, regulator juga harus menginisiasi hadirnya BMKG di Kabupaten Samosir beserta rambu lalu lintas danau. Hal yang tak kalah penting adalah memberikan pembinaan dan pelatihan kepada penyedia jasa penyeberangan dan awak kapal. 4) Penyedia jasa penyeberangan kapal bertanggungjawab secara penuh terhadap keamanan dan keselamatan penyeberangan. Hal ini harus diaktualisasikan dengan mematuhi setiap peraturan tentang kelayakan dan izin penyeberangan baik secara lembaga (izin operasional), unit kapal (sertifikat keselamatan kapal), maupun individu (SKK).

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan finansial dari Lembaga Penelitian Universitas Sumatera Utara melalui program TALENTA No: 4167/UN.5.R/PPM/2019 pada April 2019. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan yang berasal dari Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir, Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, Kantor Syahbandar Belawan, Penyedia Jasa Transportasi Penyeberangan KM Tomok dan KMP Ihan Batak serta para awak kapal. Tidak lupa, terima kasih juga diucapkan kepada seluruh tim peneliti yang telah berkontribusi dalam penelitian.

Daftar Pustaka

- [1] H. A. Kusworo and J. Damanik, "Pengembangan SDM Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan Untuk Pembuat Kebijakan," *J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. 6, no. 1, pp. 105–120, 2002, doi: 10.22146/JSP.11096.
- [2] J. Clarke, "Marketing management for tourism," *Manag. Tour.*, pp. 102–118, Jan. 2005, doi: 10.4135/9781446214961.N7.

- [3] Kementerian Perhubungan, "Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan," Kementerian Perhubungan, 2009. https://peraturan.go.id/peraturan/index-lambarannegara.html?LembaranNegaraSearch%5Bjenis_peraturan_id%5D=&LembaranNegaraSearch%5Bnomor%5D=22&LembaranNegaraSearch%5Btahun%5D=2009&LembaranNegaraSearch%5Btentang%5D=.
- [4] BPK RI, "PP No. 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010 2025 [JDIH BPK RI]," *BPK RI*, Dec. 02, 2011. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5183/pp-no-50-tahun-2011>
- [5] D. Karouw, "7 Kecelakaan Kapal di Danau Toba, Nomor 2 Tragedi Peldatari," *InewsSumut.id*, Jun. 21, 2018. <https://sumut.inews.id/berita/7-kecelakaan-kapal-di-danau-toba-nomor-2-tragedi-peldatari>.
- [6] B. S. DHILLON, *MAINTAINABILITY, Maintenance, And Reliability For Engineers*, 2nd ed. CRC PRESS, 2019.
- [7] Okezone, "Kapal Tenggelam di Toba, Kunjungan Wisata ke Samosir Turun 60 Persen," *InewsSumut.id*, Jul. 05, 2018. <https://sumut.inews.id/berita/kapal-tenggelam-di-toba-kunjungan-wisata-ke-samosir-turun-60-persen>.
- [8] I. G. Pitana *Infrastruktur Kabupaten Samosir*, 2003. <https://samosirkab.go.id/>
- [9] L. G. Jørgensen and D. Bøilerehaug, "An analysis of a destination 's image and the language of tourism". *Cand.Ling.Merc*, 2004.
- [10] S. D. F. Lopes, "Destination image: Origins, Developments and Implications," *PASOS. Rev. Tur. y Patrim. Cult.*, vol. 9, no. 2, pp. 305–315, 2011, doi: 10.25145/J.PASOS.2011.09.027.
- [11] Pemerintah Kabupaten Samosir, "Infrastruktur Kabupaten Samosir," 2003. <https://samosirkab.go.id/>.
- [12] BPK RI, "PP No. 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia Di Bidang Transportasi," *JDIH BPK RI*, Apr. 18, 2012. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5264/pp-no-51-tahun-2012>.
- [13] K. Zahra and T. Judiantono, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Tingkat Keamanan dan Keselamatan Angkutan Umum Penumpang di Kota Bandung (Studi Kasus: Cicaheum-Ledeng)," *Pros. Perenc. Wil. dan Kota*, vol. 0, no. 0, pp. 20–26, Jan. 2018, doi: 10.29313/PWK.V0I0.9032
- [14] B. H. Susilo and P. T. Esha, "Mengamati Keselamatan Penumpang Angkutan Sungai dan Danau," *J. Tek. Sipil*, vol. 10, no. 1, pp. 74–90, Mar. 2014, doi: 10.28932/JTS.V10I1.1384.
- [15] L. J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif*, Edisi Revi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- [16] I. Andini and R. H. Putro, "Sikap dan peran pemerintah kota surabaya terhadap perbaikan daerah kumuh di kelurahan tanah kalikedinding kota surabaya," *J. Unair*, vol. 1, no. 1, 2013,. Available: <http://journal.unair.ac.id/KMP@sikap-dan-peran-pemerintah-kota-surabaya-terhadap-perbaikan-daerah-kumuh-di-kelurahan-tanah-kalikedinding-kota-surabaya-article-4589-media-138-category-8.html>
- [17] M. Musa, "Optimalisasi Peran Pemerintah dalam Pemberdayaan Masyarakat," *Mawa' izh J. Dakwah dan Pengemb. Sos. Kemanus.*, vol. 8, no. 1, pp. 107–125, Jul. 2017, doi: 10.32923/MAW.V8I1.700.
- [18] D. C. Nirwana, M. Muhammadiyah, and M. Hasanuddin, "Peran Pemerintah Dalam Pembinaan Usaha Kecil Menengah Di Kabupaten Enrekang," *Kolaborasi J. Adm. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 01–14, Sep. 2017, doi: 10.26618/KJAP.V3I1.890.
- [19] M. Isa, H. A. Lubis, and M. Chaniago, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga," *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 2, no. 2, pp. 164–181, May 2019, doi: 10.36778/JESYA.V2I2.90.
- [20] M. Oktavia et al., "Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Pada Penyeberangan Lintas Kalianget-Talango Dalam Upaya Memenuhi Kebutuhan Masyarakat (Studi pada UPT. Pelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep)," *PUBLIC CORNER*, vol. 9, no. 2, Dec. 2014, doi: 10.24929/FISIP.V6I2.109.
- [21] Erwanto, "Studi Tentang Pelayanan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry di Pelabuhan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara." <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1134>.
- [22] Mudiyanto, "Analisis Hubungan Antara Standar Pengawasan dan Kualifikasi Kesehatan Terhadap Kinerja Awak Kapal MV. Tanto Anda pada PT. Sejahtera Bahtera Agung di Surabaya," *J. Apl. Pelayaran dan Kepelabuhan*, vol. 5, no. 2, pp. 101–114, 2015.
- [23] R. Rudianto, A. Suhalis, and Y. Pahala, "Hubungan kompetensi dan disiplin dengan kinerja awak armada kapal sungai," *J. Manaj. Bisnis Transp. dan Logistik*, vol. 1, no. 1, pp. 132–150., 2014.
- [24] Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.