

LAMPIRAN- LAMPIRAN

Lampiran 1.

Pedoman Wawancara:

1. Apa saja kendala pramujasa dalam melayani tamu di Benoa *Cruise* Terminal?
2. Bagaimana strategi untuk meningkatkan pelayanan pramujasa di Benoa *Cruise* Terminal?
3. Dalam melakukan pelayanan, bagaimana kesesuaian antara Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan dengan kenyataan yang ada di lapangan?
4. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) kapal labuh maupun tambat sudah terlaksana dengan baik dan benar sesuai dengan yang diharapkan?
5. Apakah fasilitas pendukung dalam melakukan pelayanan di Benoa *Cruise* Terminal sendiri sudah memadai?
6. Upaya apa yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam mengatasi ketidaksesuaian antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dan realisasinya?

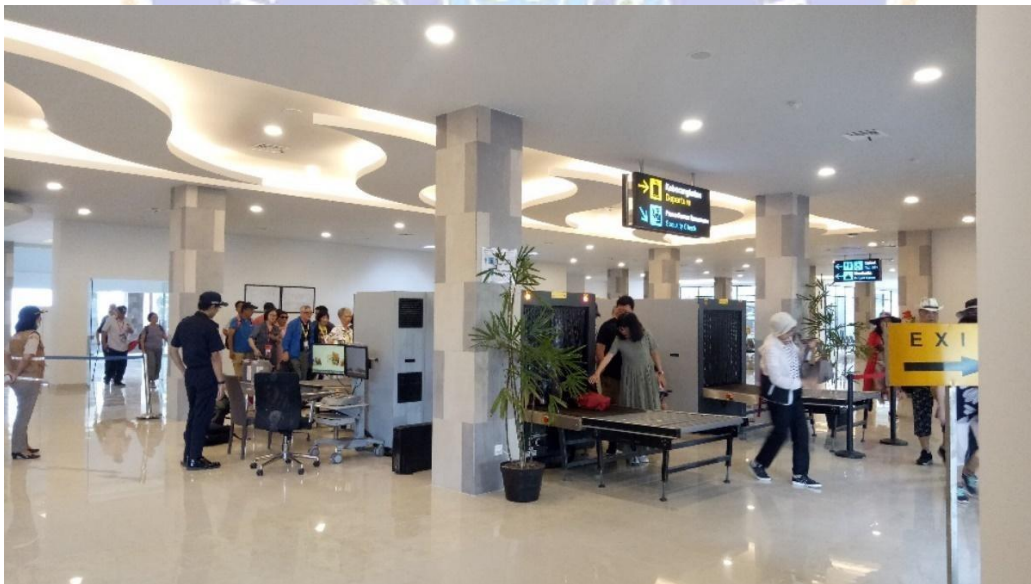


Lampiran 2.

Dokumentasi Area Tempat Kerja



Dermaga Timur PT. Pelindo III Cabang Benoa



Inside Benoa Cruise Terminal PT. Pelindo III Cabang Benoa



Outside Benoa Cruise Terminal PT. Pelindo III Cabang Benoa

Dokumentasi Kegiatan



Morning Briefing



Registrasi passengers cruise ship



Information Desk



Pelayanan Informasi Kepada AgenShip



Lampiran 3.

Dokumen-dokumen



MS. SUN PRINCESS

POSITION | Anchored
 CAPTAIN | Capt. Jon Paul Bryant
 FLAG ship | Bermuda
 FROM | Thailand
 TO | Australia
 ETA | 19 dec' 2019 | 06:00
 ETD | 19 dec' 2019 | 17:00
 GRT | 77.441 GT
 LOA | 261 M
 DRAFT | 8,5 M
 PASSENGER | 1974 pax
 PASSENGER On | - pax
 PASSENGER Off | - pax
 CREW | 854 person
 CREW On | - person
 CREW Off | - person
 SHIP Agent | Pt. Bahari Eka Nusantara
 TRAVEL Agent | Destination Asia
 ACTIVITY | Penggunaan tender kapal



MS. Regatta

POSITION | Berthing
 CAPTAIN | Capt. Gunnar Romtviet
 FLAG ship | Marshall island
 FROM | Komodo
 TO | Exmouth
 ETA | 20 dec' 2019 | 10:00
 ETD | 21 dec' 2019 | 17:00
 GRT | 30.277 GT
 LOA | 200 M
 DRAFT | 7 M
 PASSENGER | 600 pax
 PASSENGER On | - pax
 PASSENGER Off | - pax
 CREW | 854 person
 CREW On | 500 person
 CREW Off | 500 person
 SHIP Agent | -
 TRAVEL Agent | -
 ACTIVITY | Supply perbekalan dan Tour

