

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
MANAJEMEN BARANG BAWAAN DAN BARANG KIRIMAN
PENUMPANG SPEEDBOAT
KOPERASI MUTIARA MANGGA DUA (SISTEM PORTASIKA)**

**DOKUMEN : SOP-
OPR/KMM/04/2026**

TANGGAL EFEKTIF : 14/04/2026

REVISI : 01

I. INFORMASI UMUM

1. DASAR HUKUM

Penyusunan SOP dan penetapan tarif manajemen barang bawaan ini dilandasi oleh peraturan perundang-undangan terkait keselamatan dan pelayanan angkutan perairan:

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; yang mewajibkan setiap angkutan di perairan memenuhi standar keselamatan, keamanan, dan perlindungan lingkungan maritim.
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan; yang mengatur tata cara pengangkutan penumpang dan barang, serta larangan mengangkut barang melebihi kapasitas sarat muat (stabilitas) kapal.
- c) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut; yang mengatur hak penumpang atas fasilitas bagasi cuma-cuma (free allowance) dan kejelasan tarif untuk kelebihan muatan.
- d) Instruksi dan Ketentuan Keselamatan dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Ternate; terkait pelarangan muatan berlebih (overload) pada kapal penumpang jenis speedboat demi keselamatan pelayaran.

2. DEFINISI

- a) Barang Bawaan (Bagasi): Barang tentengan/tas pribadi yang dibawa langsung oleh penumpang yang berangkat pada jadwal armada yang sama.
- b) Barang Kiriman (Kargo/Paket): Barang yang dititipkan atau dikirim melalui agen armada tanpa disertai keberangkatan pengirim pada armada tersebut.

- c) Portasika: Sistem digital terintegrasi milik Koperasi Mutiara untuk penimbangan, pelabelan, pendataan, dan pembayaran operasional barang di pelabuhan.

3. TUJUAN

- a) Menciptakan transparansi, ketertiban, dan keadilan biaya bagi penumpang armada speedboat di bawah naungan Koperasi Mutiara Mangga Dua
- b) Mencegah praktik pungutan liar di luar tarif resmi yang ditetapkan
- c) Menjamin keselamatan pelayaran kapal cepat (speedboat) sesuai regulasi Kementerian Perhubungan dengan memastikan berat beban barang bawaan dan kiriman tercatat secara presisi untuk menjaga stabilitas kapal.
- d) Memberikan jaminan keamanan dan pelacakan barang kiriman penumpang melalui sistem *Portasika*.

II. JAM OPERASIONAL LAYANAN

JENIS LAYANAN	JAM OPERASIONAL
Barang Bawaan Penumpang	07:00 – 17:00 WIT (mengikuti jam operasional loket)
Barang Kiriman	07:30 – 17:00 WIT (mengikuti jam operasional loket)

III. PROSEDUR PENGELOLAAN BARANG BAWAAN PENUMPANG

Pemeriksaan & Penimbangan: Setiap penumpang yang telah memiliki tiket (dari sistem *Semutmutiara*) wajib melaporkan barang bawaannya ke loket/petugas *Portasika* sebelum memasuki dermaga.

a) Alur Umum

- i. Penumpang membeli tiket dan membawa barang bawaan.
- ii. Penumpang menuju gate barrier / pintu masuk ruang tunggu.
- iii. Petugas melakukan *observasi visual* terhadap barang bawaan.

b) Pemeriksaan & Sortir Barang

- i. Membawa barang besar/berat, atau
- ii. Meminta pengecekan berat barang

c) Penimbangan & Pencatatan

- i. Petugas melakukan *scan tiket penumpang*
- ii. Barang bawaan ditimbang.
- iii. Sistem memverifikasi: Free bagasi ≤ 10 kg | Over bagasi > 10 kg

d) Pembayaran Over Bagasi (Jika Ada)

- i. Jika terjadi kelebihan bagasi Tarif: *Rp 2.000 / kg
- ii. petugas memproses pembayaran.
- iii. Data over bagasi melekat pada tiket penumpang di sistem.

e) Larangan Pungutan Tambahan

Larangan Pungutan Tambahan: ABK/Nahkoda dilarang keras menagih biaya tambahan apapun kepada penumpang di atas kapal atas barang bawaan yang telah memiliki resi *Portasika*. Pelanggaran terhadap poin ini akan dikenakan sanksi indisipliner leh Koperasi.

IV. PROSEDUR PENGELOLAAN BARANG KIRIMAN

a) Registrasi & identifikasi

- i. Pengirim membawa barang ke Meja Informasi / Pengiriman Barang & Penitipan, yang berada di samping loket tiket
- ii. Petugas menerima barang dan melakukan pemeriksaan awal:
- iii. Jenis barang
- iv. Kondisi fisik
- v. Kesesuaian dengan ketentuan pengirim
- vi. Barang yang dilarang atau berisiko tinggi dapat ditolak sesuai kebijakan.

b) Penimbangan & Klarifikasi Tarif

Petugas menimbang barang menggunakan timbangan resmi. Petugas menginput data ke Sistem Portasika, meliputi

- i. Berat barang (kg)
- ii. Klasifikasi jenis barang
- iii. Nama pengirim
- iv. Nomor kontak pengirim
- v. Nama penerima
- vi. Nomor kontak penerima
- vii. Tujuan pelabuhan

c) Pembayaran

- i. Petugas menyampaikan total biaya kepada pengirim
- ii. Pengirim melakukan pembayaran sesuai metode yang tersedia.
- iii. Setelah pembayaran berhasil, sistem mengubah status menjadi: "Barang diterima & lunas"

d) Asuransi Perlindungan Barang

Setiap barang kiriman wajib dikenakan biaya asuransi tambahan (premi yang ditetapkan di sistem) guna melindungi barang dari risiko rusak atau hilang akibat keadaan di luar dugaan (force majeure) maupun kelalaian selama pelayaran.

- e) **PENCETAKAN LABEL & RES**
 - i. Petugas mencetak:
 - 1. Label barang Portasika*
 - 2. Resi / Nomor Resi Pengiriman
 - ii. Label ditempelkan pada barang secara jelas dan aman.
 - iii. Resi diberikan kepada pengirim sebagai:
 - 1. Bukti transaksi
 - 2. Alat pelacakan barang
 - 3. Referensi untuk penerima

- f) **PENEMPATAN DI MEJA ANTRIAN BARANG**
 - i. Barang yang telah berlabel dipindahkan ke Meja Antrian Barang Kirima
 - ii. Barang disusun sesuai:
 - 1. Tujuan pelabuhan
 - 2. Jadwal keberangkatan speedboat
 - iii. Status barang di sistem: "Menunggu pengiriman"

- g) **PENYERAHAN KE PIHAK SPEEDBOAT**
 - i. Petugas Operasional Lapangan:
 - 1. Mengelola dokumen persyaratan keberangkatan
 - 2. Menerbitkan dokumen SP
 - ii. Petugas menyerahkan barang kiriman kepada:
 - 1. Motoris / Nahkoda speedboat yang akan berangkat
 - iii. Sistem diperbarui menjadi: "Dalam proses pengiriman"

- h) **PROSES PENGIRIMAN**
 - i. Motoris/Nahkoda membawa barang bersama speedboat menuju pelabuhan tujuan
 - ii. Barang menjadi tanggung jawab pengangkut selama pelayaran.

- i) **KONFIRMASI KEDATANGAN BARAN**

Setelah tiba di pelabuhan tujuan, motoris:

- i. Melaporkan kedatangan barang kepada agen/loket tujuan
- ii. Petugas tujuan mengupdate status di sistem menjadi: “Barang telah tiba di pelabuhan tujuan”

j) **PENGAMBILAN BARANG OLEH PENERIM**

- i. Penerima dapat mengambil barang melalui:
 - 1. Loket barang kiriman di pelabuhan tujuan, atau
 - 2. Langsung ke pihak speedboat
- ii. Penerima wajib menunjukkan
 - 1. Nomor resi, dan/atau
 - 2. Nama penerima yang terdaftar
- iii. Petugas melakukan verifikasi
- iv. Barang diserahkan kepada penerima
- v. Status akhir di sistem: “Barang telah diterima”

V. KETENTUAN BARANG YANG DIIZINKAN & DILARANG (DANGEROUS GOODS)

Mengingat speedboat adalah kapal penumpang (bukan kapal barang) bermaterial khusus, aturan keselamatan sangat ketat untuk mencegah kecelakaan fatal di laut.

Kategori	Jenis / Klasifikasi Barang	Rincian dan Ketentuan
A. DIIZINKAN (<i>Barang Bawaan & Kiriman Umum</i>)	Barang Pribadi	Pakaian, dokumen, buku, dan barang keperluan sehari-hari.
	Konsumsi	Makanan dan minuman kemasan kering yang tersegel rapat.
	Elektronik	Laptop, Handphone, Kamera (baterai terpasang dan dalam keadaan mati / <i>turn</i>

Kategori	Jenis / Klasifikasi Barang	Rincian dan Ketentuan
		<i>off</i>).
	Medis	Obat-obatan dan peralatan medis pribadi.

B. DILARANG KERAS <i>(Mutlak Tidak Boleh Dibawa / Dikirim)</i>	Bahan Mudah Terbakar / Meledak	Tabung Gas LPG (segala ukuran), BBM (Bensin, Pertalite, Solar, Minyak Tanah) dalam jerigen/botol, cat, thinner, petasan, kembang api, amunisi.
	Senjata	Senjata api dan senjata tajam. <i>(Pengecualian: Alat dapur/pertanian yang terbungkus sangat aman dan dideklarasikan ke petugas kargo, BUKAN untuk bawaan kabin).</i>
	Bahan Kimia Berbahaya	Air keras, racun, bahan korosif (aki basah), dan gas bertekanan.
	Narkotika & Barang Ilegal	Obat-obatan terlarang, satwa liar dilindungi, hasil hutan/laut ilegal, dan barang selundupan.

C. SYARAT KHUSUS <i>(Wajib Laport & Penanganan Khusus)</i>	Makanan Berbau Menyengat	Durian, ikan asin, terasi, dll. Syarat Mutlak: Wajib dikemas dalam wadah kedap udara (plastik tebal berlapis / lakban rapat) agar tidak mengganggu pernapasan penumpang.
	Makanan Basah / Hasil	Ikan segar, daging, atau es batu.

Kategori	Jenis / Klasifikasi Barang	Rincian dan Ketentuan
	Laut	Syarat Mutlak: Wajib diletakkan dalam <i>Cooler Box / Styrofoam</i> berlapis plastik anti-bocor. (Apabila bocor di area pelabuhan, barang batal dimuat).
	Kendaraan / Barang Dimensi Besar	Sepeda, sepeda listrik (<i>e-bike</i>), atau barang Volumetrik. Syarat Mutlak: Hanya dikirim sebagai Barang Kiriman, disesuaikan ketersediaan ruang/dek atas persetujuan Nahkoda, dan dikenakan tarif khusus (Volumetrik/Per-unit).

VI. SOP PENANGANAN KLAIM & KERUSAKAN BARANG

a) Tujuan

Menetapkan prosedur penanganan klaim secara tertib, adil, dan terdokumentasi untuk melindungi semua pihak.

b) SYARAT PENGAJUAN KLAIM

Klaim ****HANYA DAPAT DIAJUKAN**** apabila:

- i. Barang tercatat dalam Sistem Portasik
- ii. Barang memiliki:
 1. Label resmi
 2. Nomor resi / tiket
- iii. Klaim diajukan maksimal:
 1. 1 × 24 jam** setelah barang diterima
 2. Barang belum dimodifikasi/diperbaiki oleh penerima

- c) JENIS KLAIM
 - i. Barang rusa
 - ii. Barang hilang
 - iii. Barang tertukar
 - iv. Barang tidak sampai tujuan

VII. PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM

- a) Pengguna melapor ke:
 - i. Loker Portasika
 - ii. Agen tujuan

Menunjukkan:

- iii. Resi / tiket
 - iv. Identitas
- b) Petugas mencatat klaim di sistem.
- c) Status klaim: *Dalam proses verifikasi*

VIII. PROSES VERIFIKASI

Petugas melakukan:

- a) Pemeriksaan data sistem
- b) Konfirmasi ke petugas lapangan
- c) Konfirmasi ke motoris / agen tujuan

Waktu verifikasi maksimal: 3 (tiga) hari kerja.

- d) Batas tanggung jawab

Portasika ****TIDAK MENANGGUNG****:

- i. Kerusakan akibat kemasan buruk
 - ii. Kerusakan barang elektronik tanpa proteksi tambahan
 - iii. Barang terlarang / berisiko
- e) Tanggung jawab maksimal:
 - i. Sebatas biaya jasa layanan
 - ii. Tidak mencakup nilai barang penuh

- f) Keputusan klaim
 - i. Klaim disetujui:

- ii. Pengembalian biaya layanan, atau
 - iii. Kompensasi sesuai kebijakan
- g) Klaim ditolak:
- i. Disertai penjelasan tertulis
 - ii. Keputusan bersifat: Final*

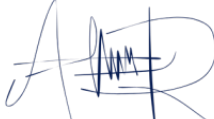
IX. PENUTUP DAN KETENTUAN SANKSI

1. Sifat Mengikat: SOP ini wajib dipatuhi oleh seluruh petugas Portasika, Nahkoda, Anak Buah Kapal (ABK), serta penumpang Koperasi Mutiara Mangga Dua.
2. Sanksi Petugas & Awak Kapal: Segala bentuk pelanggaran SOP, terutama praktik pungutan liar (pungli) di luar resi resmi Portasika, akan diberikan sanksi tegas hingga pemberhentian kerja.
3. Penumpang/Pengirim: Sengaja memalsukan deklarasi barang (terutama barang berbahaya/terlarang) akan mengakibatkan pembatalan muatan tanpa pengembalian dana (refund) dan dilaporkan kepada pihak berwajib.
4. Pemberlakuan: SOP ini berlaku efektif sejak ditetapkan dan akan dievaluasi secara berkala menyesuaikan regulasi KSOP Kelas II Ternate.

Disahkan di: Ternate

Pada Tanggal: 14 April 2026

Manajemen Portasika



Akbar Kesuma Negara

Koperasi Mutiara Mangga Dua



Iksan Adam, SE

Ketua

Tembusan :

1. Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Ternate (Sebagai Laporan dan Permohonan Penerbitan Surat Edaran).
2. Arsip