



EVALUASI PROSES EMBARKASI, DEBARKASI, DAN BONGKAR MUAT PENUMPANG PADA KAPAL KM. SABUK NUSANTARA 62

Oleh

Ahmad Maulana Fadillah Nur¹, Meti Kendek², Carles Y. A. Nalle³, I Komang Hedi Pramana Adiputra⁴, Arief Nashrul Firdani⁵

Politeknik Pelayaran Sorong¹²³⁴⁵

ABSTRAK

Transportasi laut memegang peranan penting dalam menghubungkan pulau-pulau di Indonesia, khususnya melalui kapal penumpang yang menjadi sarana utama mobilitas masyarakat dan distribusi logistik. Efektivitas operasional kapal bergantung pada kelancaran proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi proses tersebut pada KM. SABUK NUSANTARA 62 milik PT. Mandala Sejahtera Abadi. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan Nakhoda, Mualim I, ABK, dan agen perusahaan, serta studi pustaka terkait prosedur operasional dan keselamatan. Hasil penelitian menunjukkan hambatan seperti antrean tiket manual, keterlibatan pengantar dan pedagang asongan, keterbatasan koordinasi kru kapal dengan pihak pelabuhan, serta keterbatasan peran ABK dalam bongkar muat. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan koordinasi, pemanfaatan teknologi verifikasi tiket, dan keterlibatan ABK. Penerapan perbaikan prosedur dan manajemen operasional dapat meningkatkan efisiensi, keselamatan, dan kenyamanan penumpang.

Kata kunci : Embarkasi, Debarkasi, Bongkar Muat, Kapal, Evaluasi

1. PENDAHULUAN

Transportasi laut memegang peranan strategis dalam menghubungkan berbagai pulau di Indonesia, mengingat sekitar dua pertiga wilayah negara ini berupa lautan. Kapal penumpang dan kapal barang menjadi sarana utama mobilitas masyarakat serta distribusi logistik karena mampu mengangkut volume besar dengan biaya lebih rendah dibanding moda darat atau udara (Amanda et al., 2020; Haruju et al., 2025; Mantoro & Victoria, 2020; Verhaeghe et al., 2021). Efisiensi biaya ini sangat penting, mengingat transportasi dapat

menyumbang hingga 66% dari total biaya logistik nasional (Mantoro & Victoria, 2020; Nofandi et al., 2023). Selain itu, transportasi laut juga berperan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan, dan integrasi pasar antarwilayah, khususnya di daerah 3T (tertinggal, terdepan, terluar) (Aritonang et al., 2025; Pulungan, 2025; Tohir, 2025). Program Tol Laut dan subsidi kapal perintis terbukti menurunkan disparitas harga, mempercepat distribusi barang, serta meningkatkan indeks

pembangunan manusia di kawasan timur Indonesia (Aritonang et al., 2025; Rahman & Wirjodirdjo, 2025; Tohir, 2025).

Efektivitas operasional kapal penumpang sangat dipengaruhi oleh kelancaran proses naik-turun penumpang atau embarkasi dan debarkasi, serta bongkar muat barang. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa efisiensi bongkar muat dapat mencapai tingkat sangat baik jika didukung oleh kepatuhan pada prosedur, kompetensi kru, pemanfaatan peralatan yang optimal, komunikasi efektif, dan penerapan protokol keselamatan (Supriatna et al., 2024). Sebaliknya, hambatan seperti keterlambatan barang, komunikasi yang kurang baik antara pemilik barang dan operator, serta kecelakaan kerja dapat menurunkan efisiensi dan meningkatkan biaya operasional (Munir et al., 2024).

Dalam praktiknya, proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat masih menghadapi berbagai tantangan. Antrean penumpang yang panjang dan prosedur verifikasi tiket yang masih manual sering memperlambat arus penumpang dan menurunkan kepuasan mereka (Papantonopoulos et al., 2021). Koordinasi yang kurang optimal antara kru kapal, operator pelabuhan, dan pihak terkait menjadi salah satu penyebab utama keterlambatan dan inefisiensi operasional (Cassaluna et al., 2024; Rukmantara et al., 2024). Selain itu, masuknya pengantar penumpang atau pedagang asongan ke dalam kapal saat proses embarkasi dan debarkasi dapat menambah kepadatan, meningkatkan risiko keselamatan, dan menyulitkan pengawasan (Firman et al., 2024; Zubeir, 2018). Keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih, fasilitas verifikasi otomatis, dan infrastruktur pelabuhan yang memadai juga menjadi faktor yang memperparah masalah ini (Firman et al., 2024; Ramadan et al., 2025).

Kualitas pelayanan penumpang merupakan faktor penting dalam persaingan industri transportasi laut. Perusahaan pelayaran yang mampu memberikan layanan cepat, aman, dan nyaman berpotensi memperoleh kepercayaan penumpang sekaligus meningkatkan reputasi perusahaan. Faktor-faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan meliputi kecepatan layanan, keamanan, kenyamanan, kebersihan, keandalan jadwal, fasilitas, serta

sikap dan kompetensi awak kapal (Ghozi et al., 2024; Mikulić, 2023; Saransi & Erlinda, 2024; Sourav et al., 2024; Thai, 2008). Pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan harapan penumpang serta penerapan perbaikan berkelanjutan berbasis umpan balik pelanggan juga menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan (Saransi & Erlinda, 2024; Thai, 2008; Wardhana et al., 2020).

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat penumpang di kapal KM. SABUK NUSANTARA 62 milik PT. Mandala Sejahtera Abadi (MSA). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpotensi menghambat kelancaran operasional, menganalisis kondisi di lapangan, serta merumuskan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi, keselamatan, dan kenyamanan dalam operasional kapal penumpang.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat penumpang di kapal KM. SABUK NUSANTARA 62 milik PT. Mandala Sejahtera Abadi (MSA). Pendekatan kualitatif dipilih karena menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena lapangan, kondisi nyata di atas kapal, dan interaksi antar pihak terkait selama operasional. Penelitian dilaksanakan selama periode operasional kapal, dengan pengumpulan data dilakukan secara langsung di atas kapal maupun di pelabuhan tempat kapal melakukan sandar.

Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap seluruh proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat, termasuk waktu tunggu penumpang, prosedur verifikasi tiket, dan koordinasi anak buah kapal (ABK); wawancara dengan Nakhoda, Mualim I, ABK, dan agen perusahaan untuk memperoleh informasi mengenai kendala operasional dan koordinasi; serta studi pustaka menggunakan literatur dan dokumen terkait standar operasional kapal, prosedur keselamatan, dan manajemen muatan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, yaitu

menyaring dan memusatkan perhatian pada masalah utama dalam proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat; penyajian data secara sistematis dalam bentuk narasi, tabel, dan ilustrasi; serta penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan merumuskan alternatif solusi guna meningkatkan kelancaran operasional kapal.

Tahapan penelitian meliputi orientasi untuk mengumpulkan informasi awal melalui literatur dan pengamatan, eksplorasi melalui observasi langsung dan wawancara mendalam untuk mengidentifikasi hambatan di lapangan, serta sintesis untuk menyusun temuan penelitian menjadi rekomendasi praktis, seperti penyederhanaan proses verifikasi tiket, penjadwalan boarding, pengaturan pengantar dan pedagang, serta peningkatan koordinasi ABK.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses embarkasi dan debarkasi penumpang di KM. SABUK NUSANTARA 62 masih menghadapi sejumlah kendala yang mempengaruhi kelancaran operasional kapal. Salah satu temuan utama adalah waktu tunggu penumpang yang relatif lama saat naik dan turun dari kapal. Proses verifikasi tiket yang masih dilakukan secara manual menyebabkan antrean panjang, sehingga memperlambat aliran penumpang di tangga embarkasi dan debarkasi. Kondisi ini menimbulkan potensi keterlambatan jadwal keberangkatan kapal. Sebagai ilustrasi, berikut dokumentasi proses naik penumpang ke kapal.



Gambar 1 Pedagang dan pengantar penumpang



Selain itu, keselamatan penumpang menjadi faktor penting selama proses embarkasi dan debarkasi. Penumpang diwajibkan mematuhi prosedur keselamatan, termasuk mengenakan jaket pelampung dan mengantri secara tertib, yang turut memengaruhi kecepatan proses. Observasi menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur keselamatan, meski penting, menimbulkan perlambatan tersendiri, terutama saat jumlah penumpang padat.

Penelitian juga menemukan faktor eksternal yang menghambat kelancaran proses, seperti pengantar pengunjung dan pedagang asongan yang ikut naik ke kapal selama proses embarkasi. Kehadiran mereka menyebabkan kemacetan di tangga penumpang dan mengganggu aliran masuk dan keluar kapal. Kurangnya koordinasi antara pihak kapal dan pihak pelabuhan juga memengaruhi kelancaran operasional. Hal ini terlihat dari pengaturan buruh bagasi dan distribusi barang bawaan penumpang yang tidak optimal, sehingga proses naik dan turun penumpang tidak berjalan tertib.

Pada aspek bongkar muat barang, hasil penelitian menunjukkan adanya keterlambatan akibat muatan yang belum lengkap atau belum berada di pelabuhan saat kapal sandar. Keterlibatan ABK dalam membantu proses bongkar muat di palka dan dermaga masih terbatas, sehingga waktu penanganan muatan menjadi lebih lama dari jadwal yang ditentukan. Hal ini menyebabkan kapal sering tertunda dalam memulai perjalanan berikutnya. Sebagai ilustrasi, berikut dokumentasi muatan sebelum dan sesudah dimuat.



Gambar 2 Muatan kapal sebelum dan sesudah proses bongkar muat

Secara keseluruhan, hasil observasi, wawancara, dan pengumpulan data lapangan menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kelancaran operasional kapal meliputi keterlambatan penumpang, antrean tiket, ketertiban penumpang dan pengantar, keterbatasan koordinasi dengan pihak pelabuhan, serta efektivitas proses bongkar muat barang. Data yang diperoleh dari observasi langsung dan wawancara dengan Nakhoda, Mualim I, ABK, dan agen perusahaan menunjukkan adanya pola berulang dalam hambatan operasional yang terjadi, baik dari sisi manusia maupun sistem.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat di KM. SABUK NUSANTARA 62 masih memerlukan perbaikan dan optimalisasi agar kelancaran operasional kapal dapat tercapai, penumpang dapat lebih nyaman, dan jadwal pelayaran tetap tepat waktu.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses embarkasi dan debarkasi penumpang di KM. SABUK NUSANTARA 62 masih menghadapi kendala yang memengaruhi kelancaran operasional kapal. Antrean panjang penumpang menjadi salah satu faktor utama yang memperlambat proses naik-turun, terutama karena verifikasi tiket masih dilakukan secara manual. Hal ini selaras dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa prosedur manual dapat menurunkan efisiensi layanan dan meningkatkan waktu tunggu, sehingga berdampak pada kepuasan penumpang (Papantonopoulos et al., 2021). Kondisi ini tidak hanya menyebabkan keterlambatan jadwal keberangkatan, tetapi juga memunculkan ketidaknyamanan bagi penumpang, sehingga kualitas pelayanan menjadi terpengaruh.

Keselamatan penumpang tetap menjadi prioritas utama selama proses embarkasi dan debarkasi. Penumpang diwajibkan mengikuti prosedur keselamatan, termasuk mengenakan jaket pelampung dan berbaris secara tertib. Kepatuhan terhadap prosedur keselamatan ini penting untuk mencegah kecelakaan, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian bahwa kepatuhan pada prosedur keselamatan merupakan salah satu faktor yang meningkatkan efisiensi operasional kapal

(Supriatna et al., 2024). Namun, pelaksanaan prosedur ini juga menambah waktu proses, terutama ketika jumlah penumpang padat, sehingga diperlukan manajemen waktu yang baik.

Faktor eksternal lain yang ditemukan adalah keterlibatan pengantar pengunjung dan pedagang asongan selama proses embarkasi, yang menambah kepadatan dan mengganggu kelancaran arus penumpang. Fenomena ini sesuai dengan temuan sebelumnya bahwa masuknya orang tidak berwenang dapat menimbulkan risiko keselamatan dan menurunkan efisiensi operasional (Firman et al., 2024; Zubeir, 2018). Selain itu, kurang optimalnya koordinasi antara kru kapal, agen perusahaan, dan pihak pelabuhan, terutama dalam pengaturan buruh bagasi dan distribusi barang bawaan, menambah kompleksitas proses sehingga waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama (Rukmantara et al., 2024; Cassaluna et al., 2024).

Proses bongkar muat barang juga menunjukkan hambatan yang signifikan. Beberapa muatan belum tersedia saat kapal sandar, sehingga menimbulkan keterlambatan, sementara keterlibatan ABK dalam membantu bongkar muat masih terbatas. Beberapa ABK tidak berada di lokasi yang tepat atau tidak berperan aktif dalam mengatur muatan di palka maupun dermaga, yang menurunkan efisiensi penanganan barang dan mengganggu jadwal keberangkatan kapal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas memadai dapat memperburuk efektivitas operasional (Firman et al., 2024; Ramadan et al., 2025).

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya koordinasi yang baik antara seluruh pihak yang terlibat, termasuk awak kapal, agen perusahaan, petugas pelabuhan, dan penumpang. Efektivitas komunikasi dan pembagian tugas antar ABK, penegakan aturan bagi pengantar dan pedagang, serta pengaturan alur penumpang yang tertib menjadi kunci untuk mengurangi hambatan dalam operasional kapal (Mikulić et al., 2024; Ghozi, 2025). Selain itu, perbaikan sistematis dalam prosedur boarding dan verifikasi tiket, termasuk pemanfaatan teknologi modern seperti tiket elektronik atau QR code, berpotensi mempercepat arus penumpang dan

mengurangi waktu tunggu (Thai, 2008; Saransi & Erlinda, 2024).

Secara keseluruhan, pembahasan ini menekankan bahwa kelancaran operasional kapal tidak hanya bergantung pada sistem atau prosedur, tetapi juga pada faktor manusia, koordinasi antar pihak, dan manajemen waktu yang efektif. Dengan peningkatan kualitas pelayanan, kepatuhan terhadap prosedur keselamatan, dan keterlibatan penuh seluruh pihak terkait, proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat dapat berjalan lebih cepat, tertib, dan aman. Hal ini pada akhirnya mendukung peningkatan efisiensi operasional kapal serta kenyamanan dan keselamatan penumpang (Wardhana et al., 2020; Supriatna et al., 2024).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses embarkasi, debarkasi, dan bongkar muat penumpang di KM. SABUK NUSANTARA 62 masih menghadapi kendala yang memengaruhi kelancaran operasional, seperti antrean panjang akibat verifikasi tiket manual, keterlibatan pengantar dan pedagang asongan, serta koordinasi antara kru kapal dan pihak pelabuhan yang belum optimal, termasuk keterbatasan peran ABK dalam penanganan muatan. Untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan, disarankan agar proses verifikasi tiket disederhanakan melalui teknologi modern seperti tiket elektronik atau QR code, pengaturan ketat terhadap pengantar dan pedagang diterapkan, koordinasi dan pembagian tugas antar ABK dan pihak pelabuhan ditingkatkan, serta keterlibatan aktif seluruh ABK dalam proses bongkar muat diperkuat. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, operasional kapal dapat berjalan lebih tertib, cepat, aman, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan penumpang secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, M., Panggabean, Y., Taufiqurrahman, M., & Hidayati, O. (2020). Characteristics and Advantages of Sea Transportation. *Inland Waterways Journal*, 2(1), 57–67. <https://doi.org/https://doi.org/10.54249/iwj.v2i1.30>
- Aritonang, F. N. T., Arkady, J. C.,

Torindatu, L. A. R., & Silalahi, V. A. J. M. (2025). Indonesia's Position as a Maritime Axis in the Global Logistics Chain. *JIPOWER: Journal of Intellectual Power*, 2(1 SE-Articles), 110–123.

<https://doi.org/10.63786/jipower.v2i1.38>

Cassaluna, V., Arifin, M. Z., & Sari, R. H. (2024). Departure Delay of A Semi Container Passenger Ship: A Case Study in KM Nggapulu. *Dinamika Bahari*, 5(2), 9–18.

<https://doi.org/https://doi.org/10.46484/d.b.v5i2.813> Volume

Firman, Anatami, D., Simatupang, B., Erniyanti, & Respatono, S. (2024). Legal Analysis of Consumer Protection Towards Passenger Safety in Sea Transportation (Research Study at Sekupang Domestic Port, Kepri). *International Journal of Education and Literature (IJEL)*, 3(2), 117–127. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/ijel.v3i2.117>

Ghozi, F., Fachrezi, M. N., Susanto, P. C., & Fitriana, R. (2024). The Influence Of Service Quality, Facilities And Marine Safety On Customer Satisfaction KM Kelud PT Peln. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 10(2), 156–169.

<https://doi.org/https://doi.org/10.54324/j.mbt.v10i2.1905>

Haruju, R., Badaron, S. F., & Syafei, I. (2025). Kajian operasional layanan transportasi laut terhadap kepuasan penumpang pada Pelabuhan Murhum Kota Baubau. *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(1), 1094–1103. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i1.41504>

Mantoro, B., & Victoria, O. A. (2020). The Means of Sea Transportation. *Inland Waterways Journal*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.54249/iwj.v2i1.24>

Mikuličić, J. Ž. (2023). Practical On-Board Experience as a Significant Predictor of Positive Perception towards English Language Learning. *Transactions on Maritime Science*, 13(1). <https://doi.org/10.7225/toms.v13.n01.w02>

- Munir, S., Malik, D., & Anggraeny, E. F. (2024). Optimalisasi Proses Pemuatan General Cargo Guna Meningkatkan Efisiensi di Kapal MV Hanglima. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 14(2), 181–189. <https://doi.org/10.30649/japk.v14i2.116>
- Nofandi, F., Khaqiqi, A. S., & Pratama, R. A. (2023). Analysis of Intermodal Freight Transport Efficiency: Study of the Java-Sumatera Route. *International Journal of Marine Engineering Innovation and Research*, 8(4), 703–710. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1296/2%2Fj25481479.v8i4.19323>
- Papantonopoulos, S., Famelitis, O., & Karasavova, M. (2021). A Study of Port Passenger Journey. 2021 *Zooming Innovation in Consumer Technologies Conference (ZINC)*, 123–128. <https://doi.org/10.1109/ZINC52049.2021.9499265>
- Pulungan, E. D. (2025). The benefits of sea toll in supporting inter-island connectivity development in indonesia under joko widodo's administration. *Journal Civic and Social Studies*, 9(1), 39–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.31980/journalcss.v9i1.2529>
- Rahman, I. M., & Wirjodirdjo, B. (2025). The Impact of Subsidized Maritime Transport Connectivity on Social Welfare in Eastern Indonesia: A System Dynamic Approach. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1461(1), 12025. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1461/1/012025>
- Ramadan, A. C. G., Priyono, B., & Nasihah, A. (2025). Optimalisasi Pelayanan Operasional Dermaga Timur PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 15(2), 247–254. <https://doi.org/10.30649/japk.v15i2.141>
- Rukmantara, A. P. R., Ladesi, V. K., Hadi, W., Sahara, S., & Verawati, K. (2024). ANALISIS PROSES PENANGANAN KAPAL PENUMPANG TERHADAP KETEPATAN WAKTU JADWAL OPERASIONAL KAPAL. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 6(1), 103–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/jomb.v6i1.7427> ANALISIS
- Saransi, F., & Erlinda, N. (2024). Assessing Service Quality and Passenger Satisfaction: A Quantitative Study of Sea Transportation on the Padang Mentawai. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 24(6), 347–355. <https://doi.org/https://doi.org/10.9734/ajeba/2024/v24i61366> Open
- Sourav, M. M. I., Abeer, A. A., & Bhuiyan, A. H. (2024). Quantifications of service quality factors using the relative importance index method for passenger ferry service in Bangladesh. *Discover Civil Engineering*, 1(1), 7. <https://doi.org/10.1007/s44290-024-00008-8>
- Supriatna, A., Laksmana, B., & Jayanti, P. D. (2024). ANALYSIS OF CARGO HANDLING EFFICIENCY ON MT . GOLDEN SKY HANA : PROCEDURES AND PERFORMANCE. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(4), 1375–1386. <https://doi.org/http://doi.org/10.54373/ifi-jeb.v4i3.1632>
- Thai, V. V. (2008). Service quality in maritime transport: conceptual model and empirical evidence. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 20(4), 493–518. <https://doi.org/10.1108/13555850810909777>
- Tohir, M. (2025). The Role of Sea Toll Shipping in Inter-Island Commodity Distribution: A Literature Review Study. *Siber Journal of Transportation and Logistic (SJTL)*, 2(4), 163–172. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/sjtl.v2i4>
- Verhaeghe, R., Halim, R. A., & Tavasszy, L. (2021). Chapter 6 - Optimizing the efficiency of the future maritime transport network of Indonesia. In I. Kourounioti, L. Tavasszy, & H. B. T.-F. T. M. in E. C. Friedrich (Eds.), *World Conference on Transport Research*

Society (pp. 109–134). Elsevier.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-821268-4.00006-X>

Wardhana, F. P., Sumarko, W. A., & Gunadi, W. (2020). A Gap Analysis of Service Quality in the Ferry Transportation Business at an Executive Terminal Ferry Port. *PSYCHOLOGY AND EDUCATION*, 57(9), 353–362.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17762/pae.v57i9.285>

Zubeir, H. A. (2018). *CHALLENGES FACING MARITIME PASSENGERS ON SERVICE PROVISION AT MALINDI PORT, ZANZIBAR* [The Open University of Tanzania].
<http://repository.out.ac.tz/2343/>