



**PENERAPAN *PORT OPERATION COMMAND CENTER* (POCC) DI  
PT. PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) III SEMARANG  
TERHADAP PELAYANAN JASA PELAYARAN**

**SKRIPSI**

**untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran pada  
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

**Oleh:**

**MIFTAHUDDIN LATHIF**

**531611306263 K**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV  
KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN  
SEMARANG**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENERAPAN *PORT OPERATION COMMAND CENTER* (POCC) DI PT.  
PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) III SEMARANG TERHADAP  
PELAYANAN JASA PELAYARAN**

DISUSUN OLEH:

**MIFTAHUDDIN LATHIF**  
NIT. 531611306263 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan

Dewan Penguji Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Pada tanggal,.....2020

Dosen Pembimbing I  
Materi

Dosen Pembimbing II  
Metodologi dan Penulisan

**POERNOMO DWI ATMOJO, SH, MH** **Capt. KAROLUS GELEUK SENGADJI, M.M.**  
Pembina Tk. I (IV/b) Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19550605 198101 1 001 NIP. 19591016 199503 1 001

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

**NUR ROHMAH, S.E., M.M.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19750318 200312 2 001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Penerapan *Port Operation Command Center (POCC)* di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang Terhadap Pelayanan Jasa Pelayaran” karya,

Nama : Miftahuddin Lathif

NIT : 531611306263 K

Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

pada hari ....., tanggal ..... 2020

Semarang.....2020

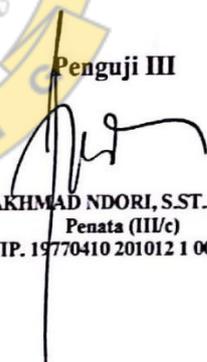
Penguji I

  
SRI SUYANTI, SS, M.Si  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19560822 197903 2 001

Penguji II

  
SRI PURWANTINI, SE, S.Pd, MM  
Penata Tk. I (II/d)  
NIP. 19661217 198703 2 002

Penguji III

  
Capt. AKHMAD NDORI, S.ST., M.M., M.Mar  
Penata (III/c)  
NIP. 19770410 201012 1 002

Mengetahui  
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran  
Semarang

**Dr. Capt. MASHUDI ROFIK, M.Sc**  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19670605 199808 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Miftahuddin Lathif

NIT : 531611306263

Jurusan : KALK

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

"Penerapan *Port Operation Command Center* (POCC) di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang Terhadap Pelayanan Jasa Pelayaran" adalah benar hasil karya saya, bukan jiplakan skripsi dari orang lain dan saya bertanggung jawab kepada judul maupun isi dari skripsi ini.

Bilamana terbukti merupakan jiplakan dari orang lain maka saya bersedia untuk membuat skripsi dengan judul baru dan atau menerima sanksi lain.

Semarang,

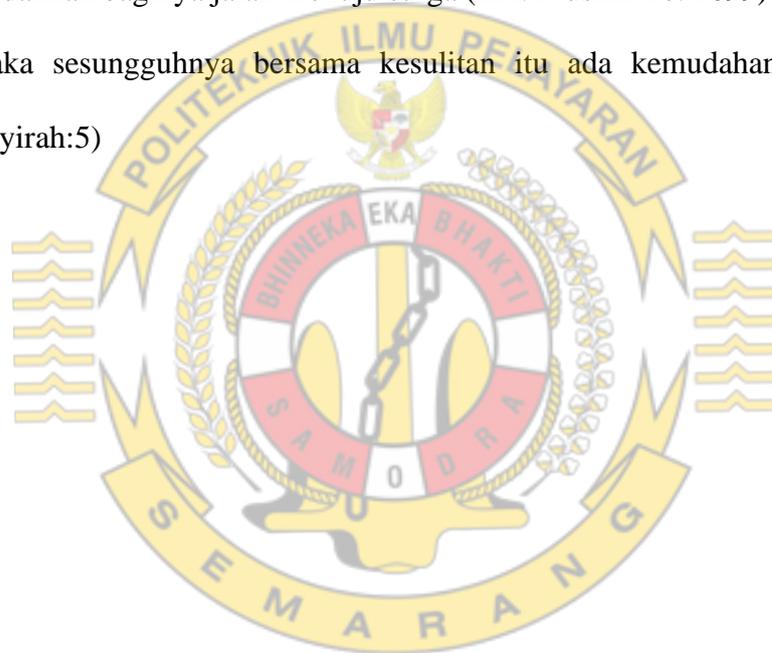
Yang menyatakan



MIFTAHUDDIN LATHIF  
NIT. 531611306263. K

## MOTTO

1. Ikatlah ilmu dengan menulis (Ali Bin Abi Thalib)
2. Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkukuh kemauan serta memperhalus perasaan (Tan Malaka)
3. Barangsiapa yang menempuh jalan untuk menuntut ilmu, Allah Ta'ala akan mudahkan baginya jalan menuju surga (HR. Muslim no. 2699)
4. Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. (QS. Al-Insyirah:5)



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta, Suyatno dan Aminnatun. Terima kasih atas doa restu, dukungan, harapan, kasih sayang dan kepercayaan yang beliau berikan serta tidak pernah berhenti mengingatkan untuk selalu meminta doa dan pertolongan kepada Allah SWT.
2. Seluruh Pengajar dan Civitas akademika PIP Semarang atas bimbingannya.
3. Adik tercinta, Alfi Zidanurrohim.
4. Sahabat sekaligus teman dekat Devina Dayinta Elian Apsari atas dukungan, nasehat dan harapan baik yang diberikan.
5. Teman-teman angkatan LIII yang senasib seperjuangan serta adik-adikku taruna-taruni PIP Semarang Angkatan LIV, LV dan LVI.
6. Sahabat kelas KALK VIII Charlie, yang sudah memberikan dukungan moril maupun materil.
7. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, serta
8. Para Pembaca yang budiman.

## KATA PENGANTAR

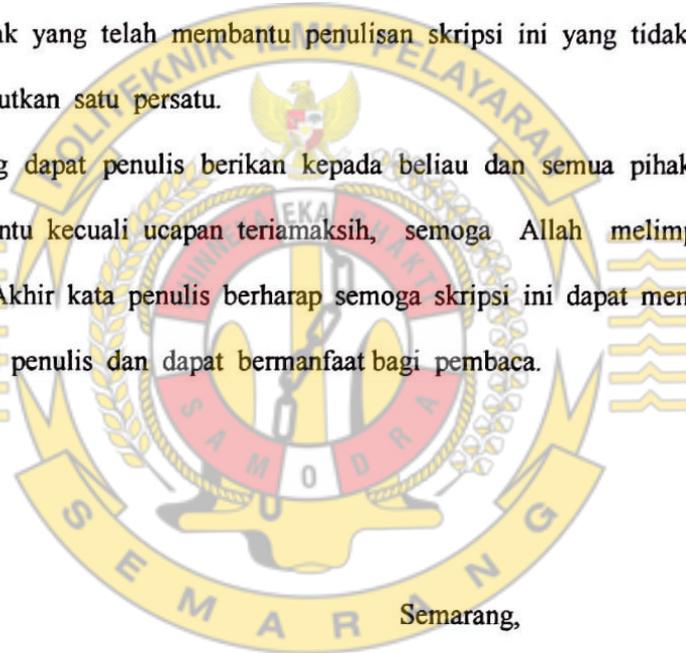
Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Penerapan *Port Operation Command Center (POCC)* di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang Terhadap Pelayanan Jasa Pelayaran”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program D.IV tahun ajaran 2019 - 2020 Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang, juga merupakan salah satu kewajiban bagi taruna yang akan lulus dengan mendapat gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S. Tr. Pel), minimal harus telah menyusun dan harus lulus ujian skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga banyak mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan bermanfaat, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat

1. Dr. Capt. Mashudi Rofik, M.Sc., M.Mar. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Nur Rohmah, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Poernomo Dwi Atmojo, SH., MH., selaku Dosen Pembimbing Materi Skripsi.
4. Capt. Karolus Geleuk Sengadji, M.M., selaku Dosen Pembimbing Metode Penulisan Skripsi.

5. Para Dosen di PIP Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.
6. Ayah dan Ibu tersayang atas doa, dorongan moril dan materil.
7. Rekan-rekan taruna PIP Semarang yang telah berjuang bersama-sama.
8. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Tiada yang dapat penulis berikan kepada beliau dan semua pihak yang telah membantu kecuali ucapan terimakasih, semoga Allah melimpahkan Rahmat-Nya. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan bagi penulis dan dapat bermanfaat bagi pembaca.



Semarang,

2020

Penulis

MIFTAHUDDIN BATHIF

NIT. 531611306263 K

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
ABSTRAKSI .....	xi
ABSTRACT .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	12

2.2 Definisi Operasional.....	25
2.3 Kerangka Pikir Penelitian .....	27

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian .....	28
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian .....	31
3.3 Sumber Data Penelitian.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Teknik Keabsahan Data .....	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	38

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN MASALAH

4.1 Gambaran Umum Objek yang Diteliti .....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.3 Pembahasan Masalah.....	49

### BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	82

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN-LAMPIRAN

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## ABSTRAKSI

**Miftahuddin Lathif**, 531611306263, 2020, “Penerapan *Port Operation Command Center* (POCC) di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang Terhadap Pelayanan Jasa Pelayaran”, Program Diploma IV, Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing 1 dan 2: Poernomo Dwiatmojo, SH, MH. dan Capt. Karolus Geleuk Sengadji, M.M.

Untuk mendukung kelancaran transportasi angkutan laut dalam pelayanan kapal maupun terminal, maka dalam penulisan skripsi ini menguraikan tentang bagaimana, “Penerapan *Port Operation Command Center* (POCC) di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang Terhadap Pelayanan Jasa Pelayaran”, dalam aktivitas kepelabuhanan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang pelayanan jasa yang maksimal akan sangat mempengaruhi perkembangan arus kegiatan yang terjadi di pelabuhan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui peran POCC sebagai penyedia layanan jasa berbasis internet yang mumpuni, mengetahui kendala yang dijumpai dalam pelayanan kepelabuhanan dan mengetahui upaya dalam mengatasi kendala pelayanan yang dijumpai POCC di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang.

Penulisan ini berlandaskan teori dan kenyataan dilapangan yang menjelaskan tentang judul yang diangkat berkaitan dengan pelayanan jasa sesuai tugas pokok dan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan jasa khususnya di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang. Disertai pula kerangka berpikir yang mendasari penulisan skripsi. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis di dalam menyampaikan masalah adalah deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menguraikan objek yang diteliti. Berdasarkan cara memperolehnya, data yang diperoleh selama penelitian sebagai pendukung tersusnya penulisan skripsi ini adalah menggunakan data primer dan sekunder.

Dari penelitian didapatkan hasil bahwa pelayanan jasa dengan sistem POCC di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang: 1) Pelaksanaan pelayanan jasa oleh POCC dengan menyediakan layanan kepada 2 kategori pemangku kepentingan, yaitu Eksternal a) Agen Pelayaran dan Cargo Owner. b) Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS). c) Perusahaan Trucking. d) Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Internal a) Pelindo Marine Service. b) Terminal Pelindo III. 2) Kendala-kendala yang dihadapi POCC. 4) Upaya untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan jasa. Berdasarkan hasil penelitian ini simpulan pada pelayanan jasa, yaitu: a) Pelaksanaan pelayanan jasa sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa. b) Kendala-kendala yang terjadi secara umum dilakukan oleh pengguna jasa dan kerusakan unit tunda. c) dari kendala tersebut dapat diatasi dengan pelayanan yang maksimal perbaikan unit tunda untuk keperluan pelayanan.

Kata kunci : POCC, Pelayanan Jasa, Pelindo III

## ABSTRACT

**Miftahuddin Lathif**, 531611306263, 2020, "*Implementation of the Port Operation Command Center (POCC) at PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang For Shipping Services*", Diploma IV Program, Port and Shipping Department, Semarang Merchant Marine Polytechnic, 1<sup>st</sup> Advisor: Poernomo Dwiatmojo, SH, MH. And 2<sup>nd</sup> Advisor: Capt. Karolus Geleuk Sengadji, M.M.

To support the sea transportation in ship and terminal services properly, this thesis describes how, "The Implementation of the Port Operation Command Center (POCC) at PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang For Shipping Services", for maximum port activities and services at PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang will greatly affect the development of activities at the port. This aims to determine the role of POCC as a qualified internet-based service provider, know the obstacles to be encountered in port services and find out the efforts in overcoming service obstacles which will be encountered by POCC in PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang.

This writing is based on theories and reality that explain the title that is raised relating to the services according to the main tasks and legislation governing services especially in PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang. It's also accompanied by a framework of thinking that underlies the thesis writing. The research method which is used by the author in presenting the problem is descriptive qualitative to describe the following object. Based on how to obtain it, the data is obtained during the study and help the making of the thesis writing by using primary and secondary data.

From the research, it was found out that service with POCC system in PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang: 1) Implementation of services by POCC provides services divided into 2 categories of stakeholders, which are external: a) Shipping Agents and Cargo Owners. b) Private interest terminal. c) Trucking Company. d) Port and Harbor Master Authority, and internal a) Pelindo Marine Service. b) Pelindo III Terminal. 2) Constraints that's faced by POCC. 3) The efforts to overcome the obstacles in the implementation of the services. Based on the results of this study conclusions on services, which are: a) The implementation of the services in accordance with the needs of the customers. b) Common constraints that's happened are carried out by the customers and the damage of delay units. c) From these obstacles can be overcome by providing maximum service to repair the unit delay for services needs.

**Keywords:** POCC, Port Services, Pelindo III

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 Jumlah Kunjungan Kapal Tahun 2016-2018 ..... 51
2. Tabel 4.2 Volume Arus Container Tahun 2016-2018..... 51



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	27
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang.....	44
3. Gambar 4.2 Pengambilan Data Observasi di Kantor POCC Pelindo III Semarang.....	50
4. Gambar 4.3 Diagram Unit Kerja POCC .....	54
5. Gambar 4.4 Diagram Kinerja Operator POCC .....	59
6. Gambar 4.5 Diagram Alur Pengguna Jasa di Dalam Layanan POCC .....	63
7. Gambar 4.6 Utilisasi dan Availability Kapal Tunda di Tanjung Emas Semarang.....	70
8. Gambar 4.7 Utilisasi dan Availability Kapal Tunda di Tanjung Emas Semarang.....	70
9. Gambar 4.8 Daftar <i>Maintenance</i> Alat Bongkar Muat di Tanjung Emas Semarang.....	72
10. Gambar 4.9 Perencanaan dan Penetapan Pandu di Tanjung Emas Semarang .....	75
11. Gambar 4.10 Data Capaian <i>One Day Billing</i> dan Pembatalan Nota .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: SURAT PERIJINAN UNTUK MELAKSANAKAN  
PENELITIAN DI PT. PELABUHAN INDONESIA (PERSERO)  
III

LAMPIRAN 2: DAFTAR ANTRIAN KAPAL PELABUHAN TANJUNG  
EMAS SEMARANG (10 Juni 2020)

LAMPIRAN 3: SHIPS BERTHING PLAN TERMINAL PETI KEMAS  
SEMARANG (10-16 Juni 2020)

LAMPIRAN 4: SHIPS BERTHING PLAN PELABUHAN TANJUNG EMAS  
BAGIAN CARGO (10 Juni 2020)

LAMPIRAN 5: PROSES BERDIRINYA POCC REGIONAL JATENG  
TERMASUK DI TANJUNG EMAS SEMARANG

LAMPIRAN 6: ASPEK PELAYANAN POCC DI PELABUHAN

LAMPIRAN 7: APPROVAL REVISI PERMOHONAN MASUK LAUT DARI  
POCC ADMIN

LAMPIRAN 8: HASIL WAWANCARA

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perdagangan internasional merupakan salah satu pendorong sektor ekonomi yang mempunyai peranan dalam menunjang pembangunan Indonesia. Transaksi antar negara-negara di dunia akan menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan serta berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masing-masing negara. Berdasarkan letak geografisnya, Indonesia terletak pada posisi silang di antara Benua Asia dan Benua Australia, serta di antara Samudera Hindia dan Samudera pasifik sehingga berada di persinggahan rute perdagangan dunia. Perdagangan internasional adalah kegiatan transaksi jual beli yang dilakukan oleh penduduk suatu negara dengan penduduk negara lain atas prosedur dan persyaratan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Penduduk yang dimaksud dapat berupa antar individu, antara individu dengan pemerintah suatu negara atau pemerintah suatu negara dengan pemerintah negara yang lain.

Perdagangan internasional sangat tergantung pada kesiapan moda transportasi laut, darat, udara maupun kesiapan pengelola penyedia jasa. Moda transportasi laut adalah salah satu jenis jasa yang sering digunakan di Indonesia. Disamping dari hal tersebut tidak lepas dari peranan pelayanan jasa kepelabuhanan yang merupakan faktor penting dalam kelancaran kegiatan ekonomi perdagangan dalam negeri maupun luar negeri. Kondisi pelayanan jasa

kepelabuhanan yang baik dan dapat bersaing secara global akan sangat berpengaruh terhadap hasil kinerja yang efisien dalam berbagai sisi. Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan kebutuhan, pelabuhan di Indonesia terus mengalami perkembangan dalam bidang infrastruktur, teknologi, sumber daya manusia, maupun pengelolaan manajemen sebagai langkah untuk meningkatkan daya saing. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pembaharuan pelayanan jasa guna meningkatkan performa pelayanan agar lebih efisien dari waktu sebelumnya.

Peran pelabuhan sangatlah penting bagi perekonomian Indonesia, pelabuhan merupakan sarana bertemunya aspek ekonomi dari beberapa komponen yaitu mesin berbasis teknologi berpadu dengan kekuatan intelegensi manusia yang dapat menentukan arah arus perekonomian suatu negara seiring dengan berjalannya waktu. Terciptanya pelabuhan yang memadai dapat menunjang perputaran ekonomi yang sangat efisien dan berkeuntungan tinggi bagi penyelenggara kerja ekonomi.

Menurut UU RI No. 17 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 16 tentang Pelayaran 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 bersadar, naik turun penumpang, dan/atau 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 antarmoda transportasi. Maka dapat diartikan bahwa pelabuhan merupakan tempat yang sangat berpengaruh untuk pertumbuhan industri dan perdagangan dalam aktivitas usaha untuk kontribusi perkembangan ekonomi di suatu negara terutama Indonesia. Memajukan sektor kepelabuhanan menjadi faktor yang sangat penting bagi terciptanya arus perekonomian terbuka dan saling berhubungan antar pulau-pulau di Indonesia maupun suatu Indonesia dengan negara lain.

Menurut T.Hani Handoko (2000:10), manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan. Dapat dipahami bahwa kemajuan sektor kepelabuhanan tidak lepas dari peran manajemen pengelolaan yang sangat baik dan berintegritas tinggi. Menjadikan beberapa aspek dan komponen yang berbeda-beda menjadi bersatu dengan tujuan yang sama dan menghasilkan kinerja yang efisien dan mendapat keuntungan tinggi. Manajemen transportasi pada suatu pelabuhan berhubungan erat dengan manajemen sistem parkir (kapal, container, dan kendaraan), manajemen barang, manajemen waktu tunggu kapal, manajemen terminal dan loading barang, faktor baik buruknya kinerja pelabuhan, dan manajemen operasi muatan. Dari semua sisi manajemen tersebut berhubungan dengan pelayanan jasa pelabuhan, sehingga apabila pelayanan di suatu pelabuhan kurang baik hal yang paling sering terjadi yaitu adanya

keterlambatan dari berbagai komponen manajemen yang mengakibatkan kurang puasnya pihak yang mempunyai kepentingan (*stakeholder*) terhadap pelayanan jasa kepelabuhanan.

Pelabuhan Tanjung Emas merupakan salah satu pintu gerbang alur pelayaran kapal dan barang baik di dalam lingkup nasional maupun internasional dan tergolong merupakan pelabuhan kelas I yang sudah memenuhi berbagai kriteria sesuai PM Perhubungan Nomor PM 74 Tahun 2018 Tentang Kriteria Klasifikasi Organisasi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Pelabuhan Tanjung Emas Semarang merupakan salah satu pelabuhan yang ada di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III. Awal mulanya kegiatan bongkar muat peti kemas di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dilakukan secara konvensional yaitu menjadi satu kesatuan bongkar muat barang umum (*General Cargo*) berada di bawah kendali divisi usaha terminal cabang Pelabuhan Tanjung Emas, setelah berjalannya waktu penanganan petikemas memasuki tahap pelayanan terminal sendiri yang dikendalikan divisi Terminal Peti Kemas (TPK) Cabang Tanjung Emas. Sebagai langkah antisipasi Pelabuhan Tanjung Emas terhadap pertumbuhan alur peti kemas maupun barang umum, yang secara nyata harus memerlukan peningkatan penanganan secara profesional, manajemen PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III melakukan pemekaran Organisasi Pelabuhan Tanjung Emas menjadi 2 bagian yaitu pengelolaan terminal peti kemas secara mandiri dibawah tanggung jawab General Manager Terminal Peti Kemas

Semarang dan pengelolaan pelabuhan di bawah tanggung jawab General Manager Pelabuhan Tanjung Emas. Berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Nomor: KEP.46/PP.1.08/P.III-2001 tanggal 29 Juni 2001. Terminal Peti Kemas Semarang merupakan cabang yang berdiri sendiri terhitung sejak tanggal 21 Juli 2001 dan terpisah dari manajemen konvensional PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang, sehingga urusan *handling* peti kemas sepenuhnya dilakukan sendiri oleh manajemen Terminal Peti Kemas Semarang.

Perkembangan pelabuhan bisa dilihat dari aktivitas perdagangan dan pelayanan jasa yang efisien dibuktikan dengan pembaharuan skema pelayanan jasa dengan menggunakan pusat kontrol layanan kepelabuhanan (*Port Operation Command Centre*) di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Tanjung Emas Semarang. *Launching* sistem *Port Operation Command Centre* (POCC) di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Tanjung Emas Semarang dimulai pada bulan Desember 2019 dan mulai beroperasi pada tanggal 01 Januari 2020. POCC merupakan sistem yang didalamnya mencakup hampir seluruh aspek pelayanan aktivitas di pelabuhan mulai dari pemberitahuan kapal akan datang, melakukan muat/bongkar muatan sampai dengan kapal meninggalkan pelabuhan menuju pelabuhan selanjutnya. Sistem tersebut tergolong baru bagi pengguna jasa (*Stakeholder*) di dalam lingkungan pelabuhan Tanjung Emas Semarang sehingga ada perbedaan aktivitas yang biasanya dilakukan oleh *stakeholder* dari waktu sebelumnya. Penyesuaian

sistem baru yang diterapkan di Pelabuhan Tanjung Emas memerlukan beberapa waktu yang didalamnya terdapat kendala yang dialami di sektor lapangan, karena data yang masuk ke sistem *input* POCC berasal dari hasil kinerja di lapangan. Dilain hal adanya POCC menciptakan perbedaan aktivitas di pelabuhan ditinjau dari keefektifan waktu, tenaga, dan biaya yang ditimbulkan dari aktivitas sebelum adanya POCC.

Dari penelitian yang dilakukan, kejadian diatas menunjukkan adanya proses transisi dari sebelum dan sesudah adanya sistem POCC di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Tanjung Emas Semarang dan menyebabkan perubahan aktivitas pelayanan jasa kepelabuhanan yang mengakibatkan adanya perbedaan pergerakan perekonomian di pihak pelabuhan maupun pihak *stakeholder*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dan berusaha untuk menuangkan dan memaparkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul “**Penerapan *Port Operation Command Center (POCC)* di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang Terhadap Pelayanan Jasa Pelayaran**”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana pelaksanaan *Port Operation Command Center (POCC)* terhadap pelayanan jasa di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang?

- 1.2.2 Kendala apa saja yang dihadapi *Port Operation Command Center* (POCC) dalam pelaksanaan pelayanan jasa di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang?
- 1.2.3 Upaya apa saja yang dilakukan *Port Operation Command Center* (POCC) untuk mengatasi kendala pelaksanaan pelayanan jasa di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Port Operation Command Centre* (POCC) pada pelayanan jasa di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang.
- 1.3.2 Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *Port Operation Command Centre* (POCC) pada pelayanan jasa di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang.
- 1.3.3 Untuk mengetahui upaya yang harus dilakukan *Port Operation Command Centre* (POCC) pada kendala yang terjadi PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian yang dilakukan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Tanjung Emas Semarang ini akan diperoleh manfaat sebagai berikut:

#### 1.4.1 Manfaat Secara Teoritis

1.4.1.1 Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi para pembaca tentang pembaharuan pelayanan jasa dengan adanya POCC serta diharapkan adanya masukan yang dapat berguna agar terlaksana dengan lancar.

1.4.1.2 Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan sebagai bahan acuan untuk penelitian berikutnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dan akurat.

1.4.1.3 Menambah pengetahuan dan wawasan tentang pelaksanaan pelayanan jasa menggunakan sistem baru POCC bagi civitas akademika di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

1.4.1.4 Dapat digunakan untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

#### 1.4.2 Manfaat secara praktis

Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang untuk diterapkan sebagai solusi terhadap permasalahan dalam pelayanan jasa yang baru diterapkan dalam aktivitas kepelabuhanan guna memperlancar alur perekonomian di pelabuhan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami dan mendapatkan pandangan yang lebih jelas mengenai pokok pembahasan dan permasalahan yang dihadapi, peneliti membuat sistematika penulisan yang dijabarkan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Latar belakang berisi tentang kondisi nyata dan uraian pokok-pokok pikiran yang menjadi alasan pemilihan judul. Perumusan masalah merupakan uraian tentang masalah yang akan diteliti dan bersifat factual (bukan fiktif). Tujuan penelitian adalah tujuan spesifik yang akan dicapai melalui kegiatan penelitian yang dilakukan. Manfaat penelitian berisi uraian tentang manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian. Sistematika penulisan berisi susunan bagian penelitian, dimana bagian yang satu dengan bagian yang lain saling berkaitan.

### BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dibuat antara lain tinjauan daftar pustaka yang memuat keterangan dari buku atau referensi yang mendukung penelitian yang dibuat. Bab ini juga memuat kerangka pikir penelitian yang menjadi pedoman dalam proses berjalannya penelitian.

### BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang dipergunakan peneliti, terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisa data. Waktu dan tempat penelitian menerangkan lokasi (nama dan alamat perusahaan) dimana penelitian dilakukan serta kapan penelitian dilakukan. Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Dalam teknik analisis data disebutkan mengenai alat dan cara analisis data yang digunakan. Pemilihan alat dan cara analisis data harus konsisten dengan penelitian/dapat mencapai tujuan.

### BAB IV. ANALISA HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan atas penelitian di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang. Bab ini membahas gambaran umum perusahaan atau kantor, analisa masalah dan pembahasan masalah. Dengan pembahasan ini, maka permasalahan akan terpecahkan dan dapat diambil kesimpulan.

### BAB V. PENUTUP

Bagian penutup dari penulisan penelitian ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban masalah dari penelitian yang telah dibuat. Pemaparan kesimpulan dijelaskan dengan jelas dan

singkat. Dalam bab ini penulis juga akan memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait sesuai dengan fungsi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 POCC (*Port Operation Command Center*)

POCC merupakan sistem layanan digital berbasis internet beroperasi penuh tanpa berhenti selama 24 jam setiap hari yang dimiliki oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III. Mempunyai kegunaan untuk mengatur seluruh aktifitas di pelabuhan baik segala bentuk pelayanan kapal maupun pelayanan bongkar muat. Sistem ini juga akan menghubungkan antara petugas PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III, *stakeholder* pelabuhan maupun mitra bisnis atau pemilik kapal dalam suatu lingkup sistem pelayanan yang bertujuan untuk mempercepat dan menciptakan efisiensi kinerja dan biaya diantara pemangku kebutuhan di lingkungan pelabuhan.

POCC didirikan dalam upaya meningkatkan dan mengoptimalkan tingkat layanan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III kepada seluruh pengguna jasa kepelabuhanan, mengintegrasikan berbagai aspek pelayanan pelabuhan dan dirancang untuk meningkatkan kinerja serta citra perusahaan, dengan melihat keadaan pelayanan sebelumnya dan mengikuti perkembangan zaman dan kecanggihan teknologi untuk membantu pekerjaan manusia yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian.

Sebelum adanya sistem layanan POCC semua proses permohonan administrasi pelayanan kapal masih terpisah dan melibatkan beberapa pihak yang bersangkutan seperti pelayanan kapal dan terminal. Hal tersebut menimbulkan tidak efektifnya pelayanan yang diberikan pelabuhan terhadap pengguna jasa, dilihat dari sisi yang berbeda adanya keterlambatan salah satu contoh seperti terbitnya nota pembayaran tambat dikarenakan adanya antrian dan tumpukan permohonan yang tidak kunjung selesai. Seperti pada umumnya di pelabuhan selalu terjadi alur perekonomian yang berjalan 24 jam tanpa berhenti sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan hal tersebut seperti permohonan pelayanan kapal maupun bongkar muat juga akan terus berjalan, beriringan dengan performa petugas pelayanan jasa yang menangani dengan adanya banyak keterbatasan kemampuan dan jumlah personel.

Dalam melaksanakan tugas sebagai sistem dan divisi, POCC bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada berbagai pemangku kepentingan yang terbagi menjadi 2 kategori yang memiliki kebutuhan yang berbeda dan mengharapkan layanan yang terbaik dari POCC. Pemenuhan layanan terhadap pemangku kepentingan menjadi tugas setiap individu yang bekerja di divisi POCC, dan memainkan peran penting dalam keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Kategori yang dimaksud adalah sebagai berikut:

### 2.1.1.1 Eksternal

#### 2.1.1.1.1 Agen Pelayaran & Cargo Owner

*Single point of contact* bagi seluruh kegiatan operasional.

#### 2.1.1.1.2 Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS)

Penyedia informasi keberangkatan kapal dan detail informasi bongkar atau muat dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan.

#### 2.1.1.1.3 Perusahaan *Trucking*

Penyedia informasi jadwal kegiatan di pelabuhan agar dapat memprediksi armada yang dibutuhkan.

#### 2.1.1.1.4 Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Penyedia informasi mengenai kegiatan operasional di pelabuhan termasuk apabila terdapat *unusual condition* yang terjadi.

### 2.1.1.2 Internal

#### 2.1.1.2.1 Pelindo *Marine Service*

Penyedia layanan jasa pandu untuk kapal yang berlabuh dan keluar dari wilayah pelabuhan.

#### 2.1.1.2.2 Terminal Pelindo III

Penyedia jasa layanan terminal untuk kegiatan pelabuhan dalam lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III.

#### 2.1 2 PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III

Menurut UU RI No. 17 Tahun 2008 Pasal 93 tentang Pelayaran, Badan Usaha Pelabuhan (BUP) berperan sebagai operator yang mengoperasikan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya. Sedangkan dalam UU RI No. 17 Tahun 2008 Pasal 94 tentang Pelayaran berisi mengenai kewajiban Badan Usaha Pelabuhan (BUP), yaitu:

2.1.2.1 Menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan.

2.1.2.2 Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Pemerintah.

2.1.2.3 Menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan.

2.1.2.4 Ikut menjaga keselamatan, keamanan, dan ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan.

2.1.2.5 Memelihara kelestarian lingkungan.

2.1.2.6 Memenuhi kewajiban sesuai dengan konsensi dalam perjanjian.

2.1.2.7 Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional.

Dalam <https://indonesiashippingline.com/daftar-pelabuhan-utama-dan-cabang/2981-sekilas-profil-pt-pelindo-iii-persero.html> (diakses pada 12 April 2020) PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam jasa layanan operator terminal pelabuhan. Perusahaan dibentuk berdasarkan PP RI no 58 Tahun 1991 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan III menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Sebagai operator di sektor terminal pelabuhan Pelindo III mengelola 43 pelabuhan umum yang terdiri atas cabang utama, kelas 1,2,3 dan kawasan di 7 wilayah provinsi Indonesia yaitu Provinsi Jawa tengah, Jawa Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, NTT, NTB, dan Bali.

### 2.1.3 Pelayanan Jasa

Penyajian layanan dibutuhkan disetiap aspek perekonomian terlebih lagi didalam kegiatan ekonomi bersekala besar yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain. Layanan adalah suatu kegiatan yang memberikan manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual ke konsumen. *Cirle* kegiatan ekonomi tidak lepas dari peranan jasa

didalamnya dikarenakan jasa merupakan faktor penting pergerakan perekonomian dari proses awal pelaku produksi sampai dengan sampainya hasil akhir menuju kepada pelaku konsumsi.

Menurut Mahmoedin (2010:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek lainnya. Menurut James A.Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons (2006), menyebutkan adanya lima karakteristik pelayanan, yaitu:

#### 2.1.3.1 Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan

Kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak dapat ditemukan di pelayanan pelabuhan dikarenakan sudah adanya peraturan dan berdasar hukum dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

#### 2.1.3.2 Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*)

Fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Hal tersebut

terbukti dengan adanya pelayanan yang selalu bersamaan di berbagai sektor pelabuhan untuk meningkatkan efektivitas waktu dalam kegiatan ekonomi.

#### 2.1.3.3 Pelayanan yang digunakan menyebabkan pelayanan menjadi langsung habis (*service perishability*)

Pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini terbukti dengan adanya batasan pelayanan di pelabuhan, walaupun batasan di setiap pelabuhan berbeda akan tetapi hal tersebut sudah menjadi kepastian bahwa pasti ada batasan pelayanan yang mengakibatkan antrian penggunaan jasa pelayanan.

#### 2.1.3.4 Tidak berwujud (*intangibility*)

Pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak dapat dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan agar terus naik, setiap perusahaan harus menemukan konsep pelayanan yang selalu *update* dan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.

#### 2.1.3.5 Beragam (*heterogenity*)

Kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan

menghasilkan pelayanan yang beragam dari produsen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dengan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih kompleks.

Menurut Rangkuti (2004:90), jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Dari pengertian atau definisi pelayanan dan jasa yang dikemukakan diatas dapat dikatakan semuanya benar. akan tetapi masih terdapat sedikit perbedaan dikarenakan diungkapkan oleh orang yang memiliki pengalaman yang berbeda-beda. Namun dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan yang dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi yang mereka inginkan.

#### 2.1.4 Kualitas Jasa

Menurut Lewis dan Booms (1983) dikutip dalam Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985:42), kualitas layanan (*service quality*) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan

pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Berkaitan dengan pemilihan produk dan jasa, konsumen mempunyai hak untuk menentukan kebutuhan dan harapan tersendiri yang berkaitan dengan bobot pengharapan tertentu dalam menilai suatu pelayanan berkualitas atau tidak. Pelayanan jasa yang memenuhi kriteria persepsi pelanggan tidak lepas dari kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa dari awal kegiatan perekonomian sampai dengan kegiatan berakhir. Kualitas merupakan salah satu faktor penting bagi keberlangsungan pelaku ekonomi yang bergerak dalam bidang penyedia jasa.

Kualitas pelayanan jasa merupakan sesuatu yang dapat diasumsikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan mampu memenuhi harapan pengguna jasa. Untuk mengetahui lebih rinci point tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan riset pemasaran salah satunya adalah model *Servqual (Service Quality)* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Barry. *Servqual* adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang disediakan, dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Disisi lain dapat digunakan untuk mengukur kualitas

layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima seperti yang disebutkan sebelumnya.

Metode *servqual* memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode *servqual*. Sedangkan, perspektif internal diidentifikasi dengan bebas kesalahan (*zero defect*) dan melakukan dengan benar saat pertama kali serta menyesuaikan dengan permintaan.

*Servqual* merupakan alat yang efektif untuk mengukur kepuasan konsumen dengan mengukur kelima dimensi dari kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml dan Bitner (1996:118) bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu:

#### 2.1.4.1 *Tangibility* (bukti langsung)

Yaitu kemampuan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

#### 2.1.4.2 *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, seperti informasi yang akurat, kemudahan pemesanan, penyediaan pelayanan sesuai perjanjian, pelayanan yang tepat pertama kali, penanganan masalah konsumen, dan penyedia pelayanan tepat waktu.

#### 2.1.4.3 *Responsiveness* (daya tanggap)

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberi pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan konsumen, siap sedia menanggapi pertanyaan konsumen, penyampaian informasi saat pelayanan, pemberian layanan ekstra, dan kemauan untuk membantu konsumen.

#### 2.1.4.4 *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada konsumen, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam

memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

2.1.4.4.1 Kompetensi (*competence*), dapat diartikan meliputi keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.

2.1.4.4.2 Kesopanan (*courtesy*), dapat diartikan diantaranya keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan.

2.1.4.4.3 Kredibilitas (*credibility*), dapat diartikan sebagai hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, dan prestasi.

#### 2.1.4.5 *Empathy* (perhatian)

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimensi ini merupakan penggabungan dari dimensi:

2.1.4.5.1 Akses meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.

2.1.4.5.2 Komunikasi (*communicatioin*), meliputi kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan

informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

2.1.4.5.3 Pemahaman ditujukan ke pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dengan kata lain, kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Layanan yang berkualitas sebagai keharusan dalam industri di dalam lingkup kepelabuhanan.

Kualitas pelayanan jasa yang diberikan akan mempengaruhi hasil dari kegiatan ekonomi yang berjalan. Kandampully (dalam Wijaya 2000:137) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki kualitas yang sangat penting bagi kesuksesan bisnis jasa. Dalam bisnis jasa, interaksi konsumen dengan penyedia jasa sangat tinggi, konsumen harus ikut andil dalam kegiatan penyedia jasa sehingga dapat menilai kualitas jasa yang disediakan. Dalam penilaian tersebut dapat memberikan evaluasi bagi penyedia pelayanan jasa untuk selalu melakukan pembaharuan guna memperbaiki kekurangan yang ada demi tercapainya target keuntungan ekonomi yang direncanakan.

## 2.2 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2015:38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Peneliti mempelajari mengenai kegiatan yang bergerak dalam berbagai sektor terkait dengan jasa kepelabuhanan di lingkup PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang seperti:

### 2.2.1 Logistik.

Menurut Yolanda M. Siagian (2005), logistik didefinisikan sebagai bagian dari proses rantai suplai (*supply chain*) yang berfungsi merencanakan, melaksanakan, mengontrol secara efektif, efisien proses pengadaan, pengelolaan, penyimpanan barang, pelayanan dan informasi mulai dari titik awal hingga titik konsumsi dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen.

### 2.2.2 Bongkar muat peti kemas dan barang umum.

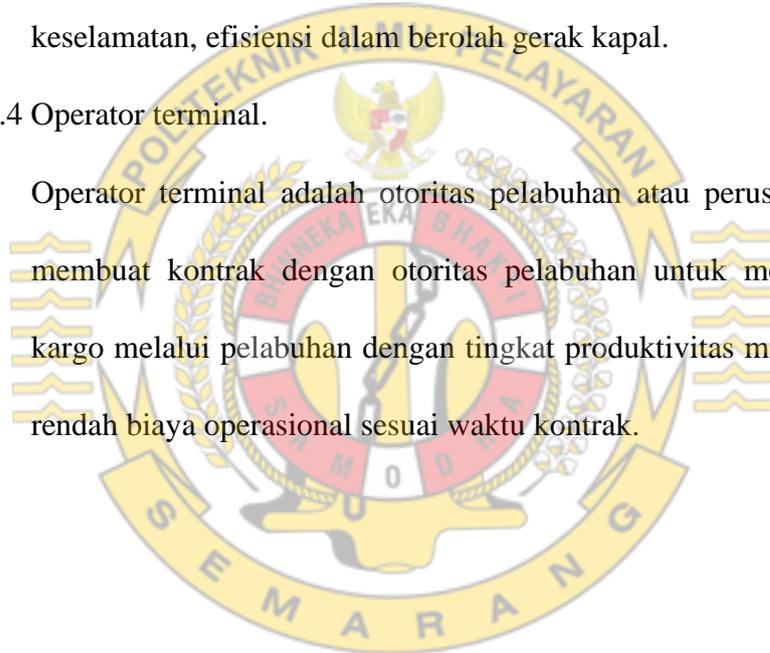
Menurut F.D.C. Sudjatmiko (2007:264) dalam buku yang berjudul “Pokok-pokok Pelayaran Niaga”, bongkar muat adalah pemindahan muatan dari dan ke atas kapal untuk ditimbun ke dalam atau langsung diangkut ke tempat pemilik barang dengan melalui dermaga pelabuhan dengan mempergunakan alat pelengkap bongkar muat, baik yang berada di dermaga maupun yang berada di kapal itu sendiri.

### 2.2.3 Sarana bantu pemanduan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan tentang Sarana Bantu dan Prasarana Pemanduan Kapal No PM 93 Tahun 2014, Sarana bantu pemanduan adalah peralatan atau sistem yang berada di luar kapal serta didesain dan dioperasikan secara langsung digunakan pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan untuk meningkatkan keselamatan, efisiensi dalam berolah gerak kapal.

### 2.2.4 Operator terminal.

Operator terminal adalah otoritas pelabuhan atau perusahaan yang membuat kontrak dengan otoritas pelabuhan untuk memindahkan kargo melalui pelabuhan dengan tingkat produktivitas maksimal dan rendah biaya operasional sesuai waktu kontrak.



### 2.3 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa permasalahan dan pembahasan yang telah peneliti uraikan pada bab-bab sebelumnya, dalam hal penerapan sistem *Port Operation Command Center* (POCC) untuk pelayanan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Tanjung Emas Semarang, peneliti memberikan kesimpulan antara lain sebagai berikut:

##### 5.1.1 Pelaksanaan pelayanan unit kerja POCC di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Tanjung Emas Semarang.

Adanya sistem pelayanan *Port Operation Command Center* (POCC) dikarenakan pelayanan terdahulu yang masih parsial, dalam pengertian setiap terminal mengatur proses bisnis pelayanan kapal dan bongkar muat di terminal masih terpisah, sehingga pengguna jasa dalam melaksanakan aktivitas permohonan sangat tidak efektif. Namun demikian dengan adanya POCC berfungsi untuk mempermudah proses internal Pelindo seperti penanganan permohonan pelayanan kapal maupun pelayanan terminal yang diajukan oleh pengguna jasa.

5.1.2 Kendala-kendala yang dihadapi *Port Operation Command Center* (POCC) dalam pelaksanaan pelayanan approval dari Regulator untuk gerakan kapal belum rilis sehingga menghambat POCC untuk melangkah ke tahap selanjutnya, terhambatnya pelayanan kapal yang akan masuk karena sarana pandu tidak tersedia, unit tunda yang tersedia tidak memadai untuk melakukan pelayanan, terjadinya keterlambatan penyelesaian bongkar muat karena faktor alat bongkar atau kapal yang mengalami *trouble*, terdapat permohonan yang telah sukses di aplikasi inaportnet namun di aplikasi anjungan masih belum muncul, terjadi kesalahan pemberian denda yang tertera pada aplikasi, dan pengguna jasa menolak untuk melakukan permohonan ulang dan memilih untuk menerima denda.

5.1.3 Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala *Port Operation Command Center* (POCC) dalam pelaksanaan pelayanan jasa di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Tanjung Emas Semarang seperti, melakukan komunikasi yang baik dan berulang dengan pihak terkait seperti Regulator, PMS (*Pelindo Marine Service*), tim kepanduan maupun tim terminal untuk memastikan segala aktivitas kinerja berjalan sesuai perhitungan waktu dan biaya yang tepat, selalu berkomunikasi dengan tim yang bertugas untuk memonitor fasilitas

penunjang pelayanan seperti alat bongkar muat maupun kapal tunda untuk menghindari kerusakan saat dibutuhkan, melakukan kontrol secara rutin terhadap aktivitas pelayanan yang baru dalam proses permohonan, proses berjalan, maupun kegiatan yang akan berakhir, dan mengurangi kesalahan kinerja unit POCC dalam hal input data, approval permohonan, maupun pencetakan nota *billing*.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Penerapan sistem POCC untuk PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III

Tanjung Emas Semarang tergolong baru dan masih terdapat kekurangan, sebaiknya terus melakukan peningkatan pelayanan secara bertahap dengan cara melakukan evaluasi periodik agar dapat memperbaiki kekurangan sebelumnya dengan tujuan untuk dapat menciptakan sinergi yang baik antara unit operator POCC dengan pengguna jasa melalui pelayanan yang maksimal.

### 5.2.2 Sebagai divisi pelayanan jasa seharusnya untuk staff atau operator POCC

dilakukan pembekalan setiap periode waktu tertentu untuk peningkatan SDM pelayanan dalam hal *intelegence* dan *atitude*, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima.

5.2.3 PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Tanjung Emas Semarang selaku pemberi jasa yang melaksanakan pelayanan kapal maupun terminal hendaknya melakukan koordinasi yang baik dengan semua sektor yang terlibat dalam setiap kegiatan pelayanan jasa sehingga semua kegiatan dapat berjalan dengan baik tanpa ada pihak yang dirugikan.



## LAMPIRAN



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN  
**POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG**

JALAN SINGOSARI 2A  
SEMARANG  
KODE POS 50242

TELP. (02) 024 - 8311527  
(02) 024 - 8311528

Home Page : [www.pip.semarang.ac.id](http://www.pip.semarang.ac.id)  
E-mail : [info@pip-semarang.ac.id](mailto:info@pip-semarang.ac.id)  
Fax : (02) 024 - 8311529

Nomor : UM.209/26/4/PIP.fgy-20 Semarang, 19 Maret 2020  
Klasifikasi :  
Lampiran : 1 ( satu ) lembar  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala Kantor POCC  
Pelindo III  
di  
SEMARANG

1. Dengan Hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa untuk memenuhi program kelulusan dari peserta diklat di Politeknik Ilmu Pelayaran ( PIP ) Semarang harus melaksanakan penelitian selama waktu tertentu dan menuliskan karya ilmiahnya.
2. Berkaitan dibutir 1 ( satu ) diatas kami mengajukan permohonan kepada Bapak / Ibu pimpinan Instansi, dapat sekiranya menerima peserta didik kami untuk melaksanakan penelitian di tempat yang bapak / ibu pimpin. Adapun nama peserta didik kami atas nama sebagai berikut :  
Nama : Miftahuddin Lathif  
Tempat Tanggal Lahir : Kulon Progo, 18 Agustus 1997  
NIT : 531611306263.K  
Program Studi : TALK / Diploma IV
3. Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

KEPALA BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK



Capt. IKADEK LAJU, SH, MM, M.Mar

Penata Tk. 1 (III/d)

NIP. 19730203 200212 1 002

Tembusan:  
Direktur PIP Semarang

**LAMPIRAN 2**  
**DAFTAR ANTRIAN KAPAL PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG**  
 (10 Juni 2020)



**DAFTAR ANTRIAN KAPAL DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG**

DAY : WEDNESDAY      DATE : 10-June-2020

PUKUL : 13.42

[BA-RJTH] BA.2720PB 83 81 RJTH-2020 BERITA ACARA RENCANA PENETAPAN KAPAL

**DERMAGA PLTU**

NO	NAMA KAPAL	LOA	DRAFT	TIBA	CARGO	TONNAGE	AGENT	PSM	KEGIATAN	KETERANGAN
1	TB SAMUDERA 88 TK BUANA 88	72	3.8	15-May-20 JAM 18.00	LOG	3.828	DKU	PEP	BONGKAR	TUNGGU ANTRIAN
2	TB PUMA 57 TK VIRGO SEJATI 278	81	4.3	29-May-20 JAM 09.00	LOG	6.772	ES	MUJU	BONGKAR	TUNGGU ANTRIAN
3	TB SETIA MAKAMUR II TK FORTUNE 7	72	4.0	31-May-20 JAM 17.00	LOG	3.152	SAK	MUJU	BONGKAR	TUNGGU ANTRIAN

**DERMAGA MUSAHTARA II**

NO	NAMA KAPAL	LOA	DRAFT	TIBA	CARGO	TONNAGE	AGENT	PSM	KEGIATAN	KETERANGAN
1										

**DERMAGA SAMUDERA**

NO	NAMA KAPAL	LOA	DRAFT	TIBA	CARGO	TONNAGE	AGENT	PSM	KEGIATAN	KETERANGAN
1	KOL CARAKA JAYA NAGA II	58	7.0	01-Juni-20 JAM 22.30	JAGUNG CRH	1.074	PELNI	HARINDRA	BONGKAR	TUNGGU ANTRIAN LABUH
2										

**DERMAGA PELABUHAN DALAM**

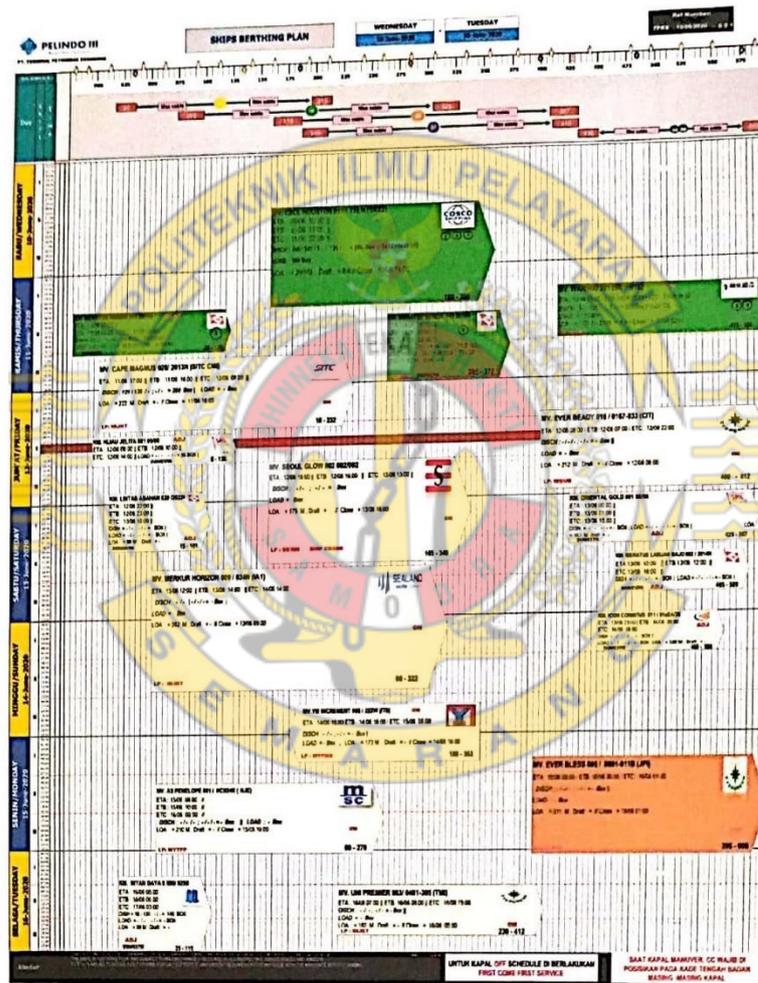
NO	NAMA KAPAL	LOA	DRAFT	TIBA	CARGO	TONNAGE	AGENT	PSM	KEGIATAN	KETERANGAN
1	TB EQUATOR 13 TK SAMUDERA 306-6	92	4.5	05-May-20 JAM 13.00	BATU SPLIT	7.000	DIL	?	MUAT	TUNGGU ANTRIAN
2	TB ROSALYN 08 TK JOCELYN 08	78	4.5	21-May-20 JAM 18.00	PASIR	3.505	PELNI	BUP	BONGKAR	TUNGGU ANTRIAN

SEMARANG, 10-June-2020

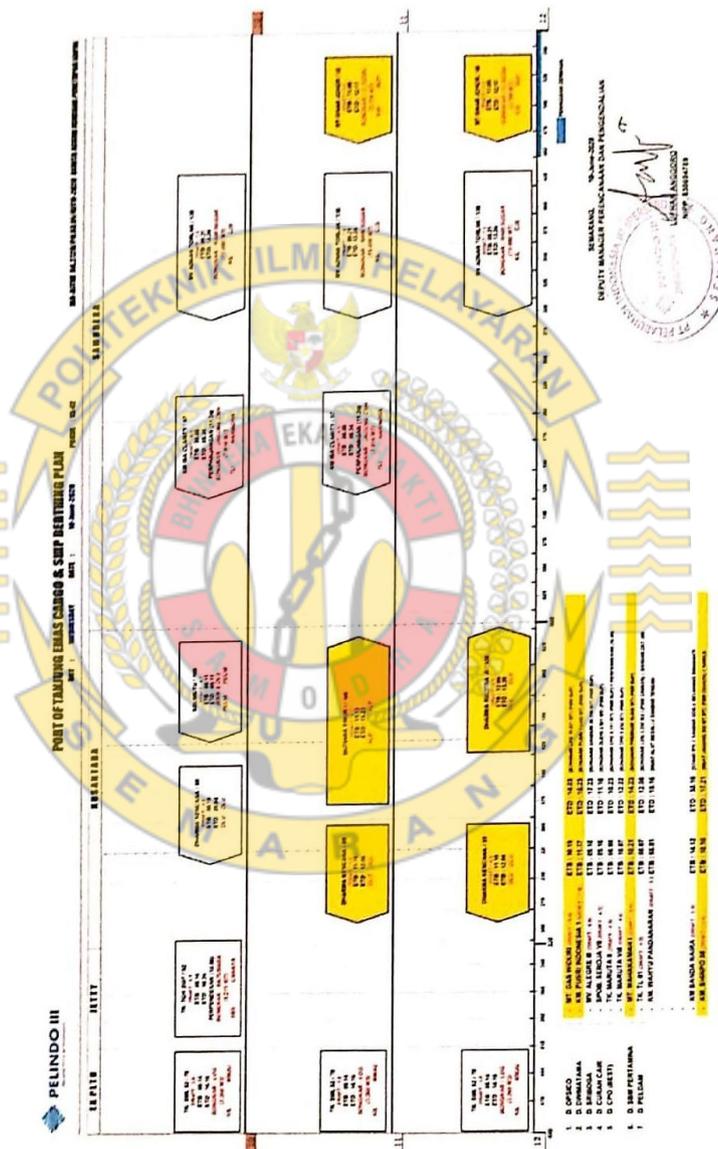
DEPUTY MANAGER PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN



**LAMPIRAN 3**  
**SHIPS BERTHING PLAN TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG (10-16**  
**Juni 2020)**



**LAMPIRAN 4**  
**SHIPS BERTHING PLAN PELABUHAN TANJUNGPINANG EMAS BAGIAN CARGO (10 Juni 2020)**



LAMPIRAN 5  
 PROSES BERDIRINYA POCC REGIONAL JATENG TERMASUK TANJUNG EMAS SEMARANG



Journey

Pengembangan Infrastruktur dan Aplikasi

- Penyusunan BRD serta RAB Infrastruktur dan Aplikasi POCC
- Proses *Procurement* dan Pengembangan Infrastruktur dan Aplikasi POCC

April - Juni 2018

Juni - Oktober 2018

Penyusunan Proses Bisnis To-Be

- Penyusunan proses bisnis POCC
- Penyetaraan proses bisnis pelayanan kapal dan barang dengan POCC

Pengembangan SDM POCC

- Penyusunan Training Need Analysis
- Pelatihan Soft Skill dan Proses Bisnis
- Workshop dan Simulasi POCC

Mei - Juni 2018

22 Oktober 2018

Agustus - Oktober 2018

Mapping SDM POCC

- Penyusunan Kualifikasi dan KPI SDM POCC
- Penyusunan Kebutuhan SDM
- Pemilihan SDM POCC

Soft Launching POCC

- Simulasi (*Trial Operation*) POCC Regional Jawa Timur

Desember 2018

6 Desember 2018

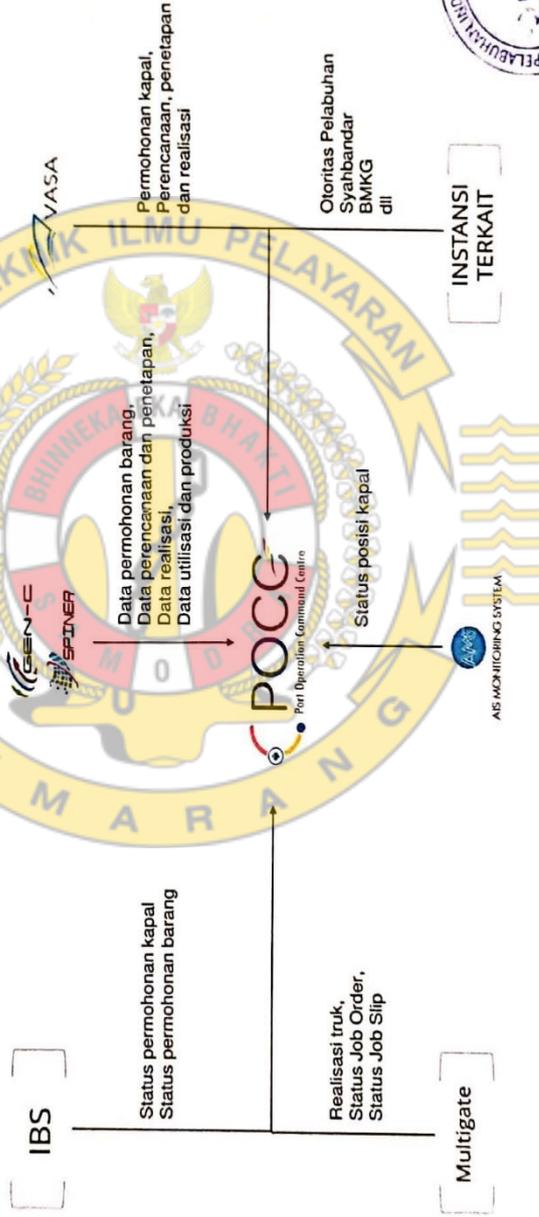
Launching POCC ke All Region

- Regional :
  - Jateng (Tanjung Emas)
  - Banyuwangi - Bali - Nusra (Benoa)
  - Kalimantan (Banjarmasin)



LAMPIRAN 6  
ASPEK PELAYANAN POCC DI PELABUHAN

POCC mengintegrasikan berbagai aspek pelayanan di pelabuhan





## HASIL WAWANCARA

### A. DAFTAR RESPONDEN

1. Responden 1 : Koordinator POCC
2. Responden 2 : POCC *Admin and Customer Solution*

### B. HASIL WAWANCARA

Berikut adalah daftar wawancara beserta respondennya:

#### 1. Responden 1

Nama : Bapak Handaru Dwi Saputro

Jabatan : Koordinator POCC

Tanggal : 20 April 2020

a. Menurut pendapat bapak, apa definisi dari POCC?

Jawab: POCC merupakan sistem pelayanan jasa berbasis internet yang dimiliki PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III yang berguna untuk mengatur seluruh aktivitas pelayanan kapal maupun terminal. Sistem ini juga akan menghubungkan antara petugas PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III, stakeholder pelabuhan maupun mitra bisnis atau pemilik kapal dalam suatu lingkup sistem pelayanan yang bertujuan untuk mempercepat dan menciptakan efisiensi kinerja dan biaya diantara pemangku kebutuhan di lingkungan pelabuhan.



- a. Karena bapak menempati jabatan sebagai koordinator POCC, apa tugas dan tanggung jawab sebagai koordinator?

Jawab: Tugas dan tanggung jawab menjadi koordinator POCC yaitu mengawasi, mengatur dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan aktivitas POCC sekaligus mengambil keputusan dan berkoordinasi dengan pihak lain diluar POCC.

- b. Menurut bapak apakah sistem POCC ini merupakan solusi terbaik untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya?

Jawab: Untuk saat ini POCC menjadi sistem yang sangat mempunyai integritas tinggi dalam hal pelayanan jasa dikarenakan semua aktivitas yang awalnya dilakukan manual sekarang menjadi otomatis dan dapat dikerjakan di dalam satu ruang yang sama. Hal tersebut dapat mempercepat kinerja segala proses permohonan.

- c. Pada unit operator POCC terdapat bagian apa saja yang menjadi bagian dari tanggung jawab koordinator?

Jawab: Di dalam unit operator terdapat beberapa bagian yaitu:

- 1) Radio Operator
- 2) POCC Admin and Customer Solution
- 3) Pilot and Tug Dispatcher
- 4) Berth Operation and Control

5) Gate, Storage and Equipment

6) Verifikator Billing

7) Data Analyst

d. Dari bagian kerja yang disebutkan, bagian manakah yang sangat berperan penting?

Jawab: Semua bagian mempunyai tugas dan tanggung masing-

masing, semuanya bertugas dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal. Akan tetapi bagian yang sangat penting dalam unit kerja ini adalah *POCC Admin and Customer Solution* karena merupakan *Single Point of Contact* bagi pengguna jasa. Berbagai permohonan yang disampaikan pengguna jasa harus melewati *POCC Admin and Customer Solution*.

e. Menurut bapak apakah sistem POCC ini bisa dijamin sebagai solusi jangka panjang dalam hal peningkatan kualitas pelayanan?

Jawab: Bisa, karena untuk zaman sekarang ini segala bidang salah

satunya bidang kepelabuhanan semuanya berbasis digital.

Hal tersebut dapat menjadi tolak ukur pelayanan jangka panjang dan dapat bersaing dengan pelabuhan internasional.

2. Responden 2

Nama : Bapak Sukistoko

Jabatan : POCC Admin and Customer Solution

Tanggal : 30 April 2020



a. Menurut bapak bekerja pada bagian POCC Admin and Customer

*Solutin* mempunyai tugas dan tanggung jawab apa saja?

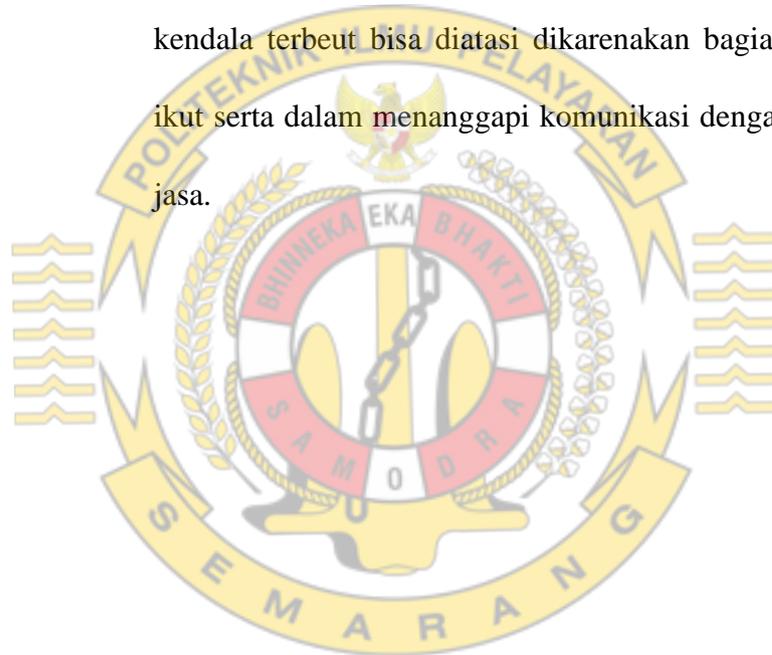
Jawab: Tugas dan tanggung jawab sebagai POCC Admin and Customer Solution yaitu sebagai penghubung antara pengguna jasa dengan unit POCC pada setiap aktivitas yang akan di proses, sehingga langkah awal pelayanan ditentukan pada bagian ini.

b. Ketika pada saat melakukan pelayanan kepada pengguna jasa, sebagai POCC Admin harus memberikan respon seperti apa kepada pengguna jasa?

Jawab: Pelayanan yang baik tidak lepas dari respon yang berkualitas, sehingga pengguna jasa merasa permohonan yang diajukan direspon dengan baik dan dapat menumbuhkan kepercayaan yang lebih atas apa yang diberikan.

c. Kendala apa saja yang sering bapak alami selama berkerja di bidang POCC Admin?

Jawab: Kendala yang sering dihadapi yaitu ketika adanya kerusakan pada bagaian pelayanan terminal maupun pelayanan kapal yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat, sehingga POCC Admin sebagai penghubung dapat berkomunikasi lebih sering kepada pengguna jasa bahkan bisa bekerja secara *over time* untuk melayani pengguna jasa. Akan tetapi kendala tersebut bisa diatasi dikarenakan bagian yang lain ikut serta dalam menanggapi komunikasi dengan pengguna jasa.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Miftahuddin Lathif
2. Tempat, Tanggal lahir : Kulon Progo, 18 Agustus 1997
3. Alamat : Klewonan RT 22 RW 09,  
Triharjo, Wates, Kulon Progo,  
DIY
4. Agama : Islam
5. Nama orang tua
  - a. Ayah : Suyatno
  - b. Ibu : Aminnatun
6. Riwayat Pendidikan
  - a. SD Negeri Bendungan IV Lulus 2010
  - b. SMP Negeri 2 Wates Lulus 2013
  - c. SMA Negeri 1 Pengasih Lulus 2016
  - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
7. Pengalaman Praktek Darat (PRADA)
  - a. PERUSAHAAN : PT. ANDHIKA LINES CAB MERAK



SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI  
NASKAH SKRIPSI/PROSIDING  
No. 119/SP/PERPUSTAKAAN/SKHCP/08/2020

Petugas cek plagiasi telah menerima naskah skripsi/prosiding dengan identitas:

Nama : MIFTAHUDDIN LATHIF  
NIT : 531611306263 K  
Prodi/Jurusan : KALK  
Judul : Penerapan *Port Operation Command Centre* (POCC) di  
PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang  
Terhadap Pelayanan Jasa Pelayaran

Menyatakan bahwa naskah skripsi/prosiding tersebut telah diperiksa tingkat kemiripannya (*index similarity*) dengan skor/hasil sebesar 10 %\* (Sepuluh Persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 4 Agustus 2020  
KEPALA UNIT PERPUSTAKAAN & PENERBITAN

  
ALFI MARYATI. SH  
Penata Tingkat I, III/d  
NIP. 19750119 199803 2 001

\*Catatan:

> 30 % : "Revisi (Konsultasikan dengan Pembimbing)"

# Penerapan Port Operation Command Centre (POCC) di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang Terhadap Pelayanan Jasa Pelayaran

## ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://www.tribunnewswiki.com">www.tribunnewswiki.com</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id">eprints.mercubuana-yogya.ac.id</a> Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	2%
5	<a href="http://pelindo.co.id">pelindo.co.id</a> Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On