



**EVALUASI ANTRIAN PELAYANAN KEDATANGAN KAPAL
DI PT PELABUHAN INDONESIA (PELINDO) II CABANG
TANJUNG PRIOK TAHUN 2019-2020**



SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran
di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh

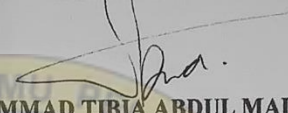
MUHAMMAD TIBIA ABDUL MALIK
NIT. 541711306494 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI ANTRIAN PELAYANAN KEDATANGAN
KAPAL DI PT PELABUHAN INDONESIA (PELINDO) II
CABANG TANJUNG PRIOK TAHUN 2019-2020

Disusun Oleh:


MUHAMMAD TIBIA ABDUL MALIK
541711306494 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan

Dewan Penguji Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Semarang, 10 Agustus 2021

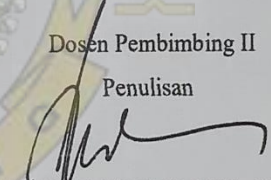
Dosen Pembimbing I

Materi

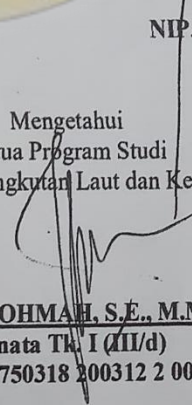

Ir. FITRI KENSIWI, M.Pd
Penata Tk. I (III/b)
NIP. 19660702 199203 2 009

Dosen Pembimbing II

Penulisan


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

Mengetahui
Ketua Program Studi
Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan


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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “EVALUASI ANTRIAN PELAYANAN
KEDATANGAN KAPAL DI PT. PELABUHAN INDONESIA (PELINDO) II
CABANG TANJUNG PRIOK TAHUN 2019-2020” karya:

nama : MUHAMMAD TIBIA ABDUL MALIK

NIT : 541711306494 K

program studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)

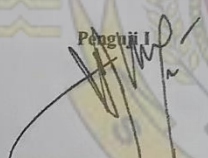
telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Program Studi Tata
Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK), Politeknik Ilmu Pelayaran
Semarang pada hari ~~RABU~~ tanggal 16 Agustus 2021.

Semarang, Agustus 2021

Penguji I

Penguji II

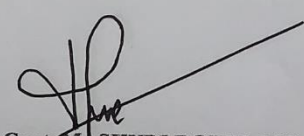
Penguji III


SRI PURWANTI, SE, S.Pd, MM
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19661217 198703 2 002


Ir. FITRI KENSIWI, M.Pd
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 1966070 19903 2 009


Capt. HADI SUPRIYONO, MM, M.Mar
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19561020 198303 1 002

Mengetahui
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang


Dr. Capt. M. SHUDI ROFIK, M.Sc.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19670605 199808 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : MUHAMMAD TIBIA ABDUL MALIK

N I T : 541711306494 K

program studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)

menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“EVALUASI ANTRIAN PELAYANAN KEDATANGAN KAPAL DI PT. PELABUHAN INDONESIA (PELINDO) II CABANG TANJUNG PRIOK”** adalah benar hasil karya saya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan atau plagiat dari karya tulis orang lain atau pengutipan sebagian dan/atau seluruh materi dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Pendapat dan temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Saya bertanggung jawab terhadap judul maupun isi dari karya skripsi ini dan apabila terbukti merupakan hasil jiplakan karya tulis dari orang lain atau ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya tulis ini, maka saya bersedia untuk membuat skripsi dengan judul baru dan/atau menerima sanksi lain.

Semarang, 26 Agustus 2021

Yang menyatakan

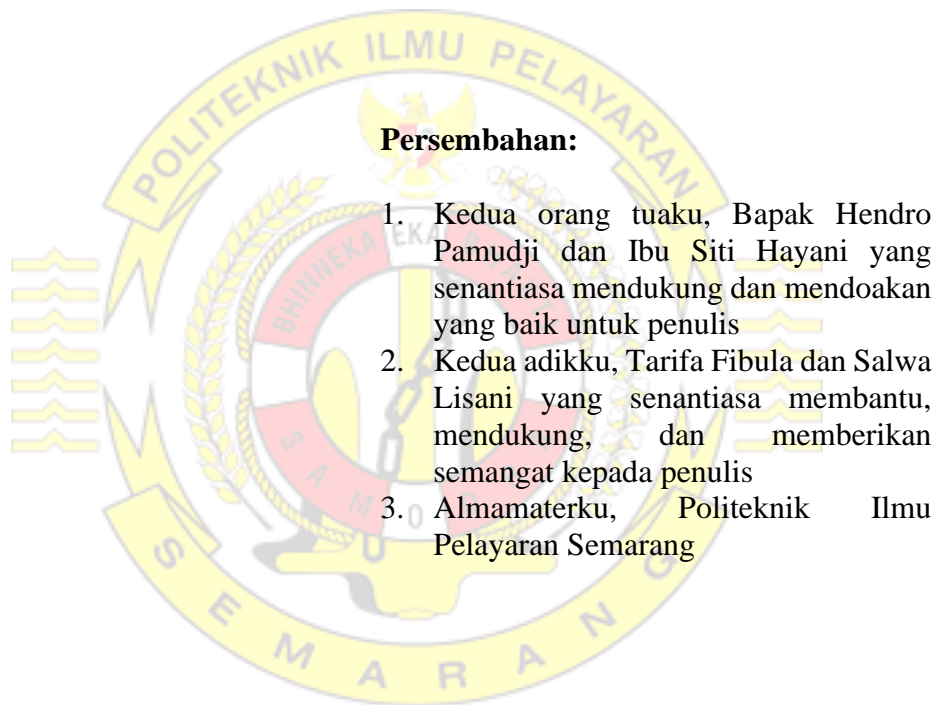


MUHAMMAD TIBIA ABDUL M
NIT. 541711306494 K

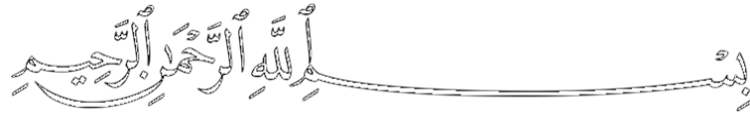
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

1. INNALLAHA MA'ASHOBIRIN (AL BAQARAH:153)
2. UNZUR MA QOLA WALAA TANDZUR MAN QOLA, yang artinya “lihatlah apa yang dia katakan dan janganlah engkau melihat orang yang mengatakan”.
3. “Percaya sama diri sendiri bukan lebih percaya sama diri orang karena lebih baik intropeksi daripada mengintropeksikan”.



PRAKATA



Assalamu'alaykum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Segala puji dan rasa syukur, yang penulis lakukan sebagai bentuk pujian kepada Allah, Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan nikmat, karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan dan menuntaskan penulisan skripsi yang berjudul “Evaluasi antrian pelayanan kedatangan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam meraih dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S.Tr.Pel) dalam bidang Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK) serta untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma IV (D. IV) TALK di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak dukungan, bantuan, bimbingan, arahan dan beberapa saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Capt. Mashudi Rofik, M.Sc. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

2. Ibu Nur Rohmah, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK) di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Ibu Ir. Fitri Kensiwi, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Materi.
4. Capt. Akhmad Ndori, S.ST., M.M., M.Mar. selaku Dosen Pembimbing Metodologi dan Penulisan.
5. Bapak, ibu, dan adik penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam setiap peraihan cita-cita yang hendak dicapai.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
7. Seluruh staf, pegawai, dan senior yang bekerja di perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II khususnya PT. Jasa Armada Indonesia Tbk yang telah membimbing dan membantu penulis dan telah memberikan banyak ilmu pengetahuan serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktek darat.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dan ikut andil dalam penyelesaian penulisan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Demikian prakata dari penulis, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan masukan yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca.

Wassalamu'alaykum Warohmatullahi Wabarokatuh.

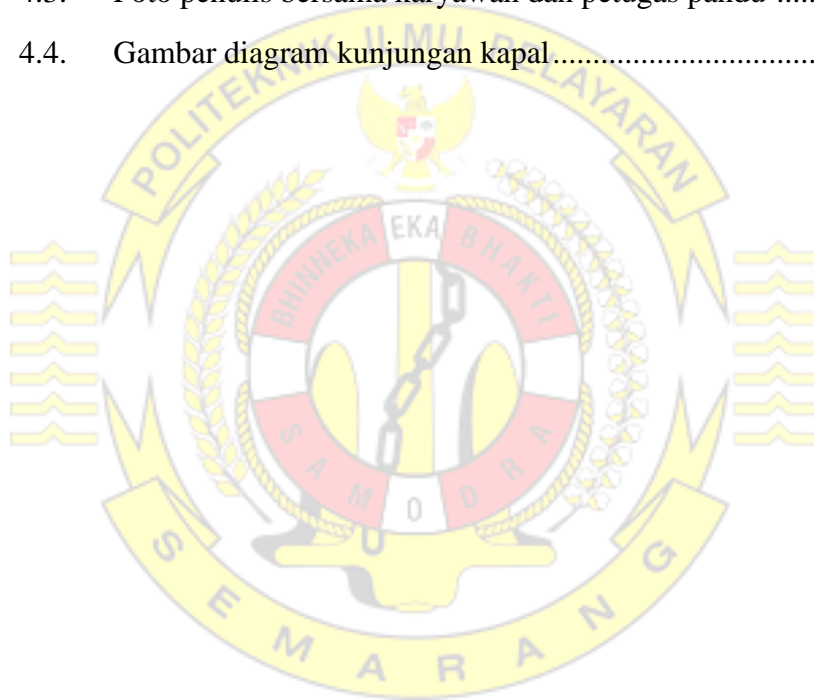
Semarang, 25 Agustus 2021
Penulis

MUHAMMAD TIBIA ABDUL M
NIT. 541711306494 K



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Teoritis Penelitian	15
Gambar 4.1.	Gambar depan kantor PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok	28
Gambar 4.2.	Struktur Organisasi Perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok	31
Gambar 4.3.	Foto penulis bersama karyawan dan petugas pandu	39
Gambar 4.4.	Gambar diagram kunjungan kapal.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Daftar nama dan jenis kapal yang dimiliki perusahaan.....	34
Tabel 4.2.	Daftar jumlah kunjungan kapal PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok pada tahun 2019-2020.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Gambar 1 Kunjungan ke tempat docking PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok
- Lampiran 2 Gambar 2 Kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok
- Lampiran 3 Hasil Wawancara 1
- Lampiran 4 Hasil Wawancara 2



ABSTRAKSI

Malik, Muhammad Tibia Abdul, NIT. 541711306494 K, 2021, “Evaluasi Antrian Pelayanan Kedatangan Kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020”, Thesis, Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Ir. Fitri Kensiwi, M.Pd Pembimbing II: Capt. Akhmad Ndori, S.ST., M.M., M.Mar.

Pelabuhan adalah sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang ke dalamnya. Pelabuhan biasanya memiliki alat-alat yang dirancang khusus untuk memuat dan membongkar muatan kapal-kapal yang berlabuh. Derek jangkung (crane) dan gudang berpendingin juga disediakan oleh pihak pengelola maupun pihak swasta yang berkepentingan. Kapal yang akan sandar akan melewati pelayanan pertama yaitu pemanduan dan penundaan kapal kemudian pelayanan-pelayanan lainnya. Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dijabarkan tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui operasional pemanduan dari petugas pandu dan juga kunjungan kapal yang masuk dan keluar ke pelabuhan yang hasilnya dapat mengetahui antrian yang terjadi di PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020.

Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah metode kualitatif. Sumber data penelitian diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, studi pustaka, dokumentasi, dan wawancara. Penulis melaksanakan penelitian di perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok dan melakukan wawancara dengan petugas pandu “Capt Medi mengatakan proses pemanduan terdapat hambatan yang dialami oleh petugas pandu, bagi seorang pandu lambatnya gerakan motor pandu dapat menghambat jalannya proses pemanduan bahkan dapat menghentikan proses pemanduan bahkan dapat menghentikan proses operasional. Banyak pandu yang mengeluh akibat kurangnya petugas pandu yang bekerja mengakibatkan banyak kapal yang menunggu diluar area kolam labuh atau kapal *anchor*”.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan operasional pemanduan kapal yang kurang optimal dan peningkatan jumlah kunjungan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok menyebabkan antrian pelayanan kedatangan kapal. Menindaklanjuti hal tersebut, Untuk mengatasi terjadi antrian pelayanan kedatangan kapal sebaiknya PT. Pelabuhan Indonesia menyediakan ketersediaan armada pandu dan petugas pandu yang memadai sangat menunjang antrian pelayanan-pelayanan kapal sehingga kegiatan *traffic* kapal dapat dilayani dengan baik tanpa menimbulkan *waiting time* yang tinggi di Pelabuhan Tanjung Priok.

Kata Kunci: Evaluasi, Antrian Pelayanan Kedatangan Kapal, *Traffic*, *Waiting Time*

ABSTRACT

Malik, Muhammad Tibia Abdul, NIT. 541711306494 K, 2021, “Evaluasi Antrian Pelayanan Kedatangan Kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020”, *Thesis, Diploma IV Program, Port and Shipping Management Department, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Advisor (I): Ir. Fitri Kensiwi, M.Pd. Advisor (II): Capt. Akhmad Ndori, S.ST., M.M., M.Mar.*

A port is a facility at the end of an ocean, river or lake to receive ships and transfer cargo and passengers into them. Ports usually have specially designed equipment for loading and unloading anchored ships. Tall cranes (cranes) and refrigerated warehouses are also provided by the management and private parties concerned. The ship that will dock will pass through the first service, namely pilotage and ship towing and then other services. Based on this background, it can be explained that the purpose of this research is to find out the pilotage operations of the scout officers and also ship visits that enter and exit the port, the results of which can find out the queues that occur at PT. Port of Indonesia II Tanjung Priok branch in 2019-2020.

The research method used in this thesis is a qualitative method. Sources of research data obtained from primary data and secondary data. Data collection techniques through observation, literature study, documentation, and interviews. The author conducts research in the company PT. Pelabuhan Indonesia II Tanjung Priok branch and conducted an interview with the scout officer “Capt Medi said that the pilotage process had obstacles experienced by the scout officers, for a pilot the slow movement of the scout motor could hinder the piloting process and could even stop the piloting process and even stop the operational process. Many scouts complained that due to the lack of scouts working, many ships were waiting outside the docking pool area or anchor ships.”

The results of this study indicate that the ship's pilotage operations are less than optimal and the increase in the number of ship visits at PT. Port of Indonesia II Tanjung Priok branch causes queues for ship arrival services. Following up on this, to overcome the queue of ship arrival services, PT. The Port of Indonesia provides the availability of an adequate scout fleet and scout officers which greatly support the queue of ship services so that ship traffic activities can be served properly without causing high waiting times at Tanjung Priok Port.

Keywords: *Evaluation, Ship Arrival Service Queue, Traffic, Waiting Time*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelabuhan ialah terminal bagi angkutan laut yang memiliki fungsi untuk bongkar muat barang, menaikkan dan menurunkan penumpang serta pelabuhan adalah daerah yang digunakan sebagai kegiatan berbisnis. Jika dilihat sekarang ini fungsi pelabuhan ialah sebagai *Industrial Entity, Interface dan Gateway*. Era millennium ke 3 saat ini telah terjadi globalisasi. Disepakatinya perjanjian-perjanjian seperti WTO (*world Trade Organization*), AFTA (*Asean Free Trade Area*), APEC (*Asean Pasific Economy Community*) dan GATT (*General Agreement on Tariffs and Trade*) yang digunakan sebagai jaringan perdagangan-perdagangan global dunia dan itu ialah upaya bertujuan merespon tuntutan-tuntutan dan kecenderungan globalisasi. Dari hal tersebut membuat pemerintah Indonesia diminta agar bisa mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan sehingga pada saatnya nanti sudah siap berkompetisi di era global dalam menghadapi negara-negara lain. Pelabuhan sampai saat ini termasuk menjadi bagian sangat vital bagi negara-negara sebagai pintu perdagangan dan transportasi dalam negeri dan luar negeri (ekspor/impor).

Jasa pandu dan tunda Pelabuhan Tanjung Priok, termasuk bahkan juga terbesar di Indonesia memiliki potensi alam yang berlimpah dengan wilayah belakang atau *hinterland* (suatu daerah yang dibatasi suatu oleh pantai atau

sungai) yang terus berkembang dan cukup besar, maka cukup penting perannya untuk kegiatan perdagangan internasional (ekspor/impor), perdagangan antar pulau dan juga pengembangan wilayah dan ekonomi di kawasan Jakarta.

Termasuk salah satu pelayanan utama dalam jasa kepelabuhanan ialah jasa pemanduan kapal yang berfungsi untuk menjaga dan juga menjadi navigator di wilayah lingkup perairan pelabuhan, supaya bisa tertib, selamat dan lancar demi keselamatan kapal, manusia, barang maupun lingkungan.

Unit kerja kepanduan dibawah divisi pelayanan kapal dan barang yang dipimpin seorang manager yang kedudukannya berada di bawah General Manager, sedangkan kepanduan dipimpin Asisten Manager. Selain berfungsi di bidang perusahaan jasa pemanduan yang merupakan ujung tombak perusahaan, unit kepanduan juga dapat berfungsi dibidang pemerintahan.

Sampai saat ini posisi unit kerja kepanduan di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok:

1. Bidang pemerintahan (pihak penguasa pelabuhan), mengawasi dan melaksanakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas gerakan kapal (*ship traffic*), memelihara tertib hukum perkapalan dan pelayaran pada daerah perairan wajib pandu serta secara teknis bertanggung jawab kepada Syahbandar.
2. Bidang pengusaha jasa (pengelola pelabuhan), pihak pelabuhan melaksanakan usaha-usaha dibidang pelayanan pemanduan dan penundaan sesuai dengan sistem prosedur yang telah ditentukan, serta secara administrative bertanggung jawab kepada General Manager.

Pekerjaan di bidang pemanduan kapal tidak hanya membutuhkan petugas pandu yang berketerampilan khusus, ternyata seorang petugas pandu juga diminta untuk bisa kerjasama yang baik, jujur, tanggung jawab, prestasi kerja dan kondisi fisik dan perilaku yang sehat. Dalam hal keselamatan, keamanan dan kelancaran untuk kapal yang sedang dipandu ialah hal yang paling penting dalam operasional pelayanan pemanduan kapal sebab jika terjadi kelalaian akan berpengaruh terhadap lancarnya alur perairan dalam pelabuhan maupun berdampak pada jumlah kunjungan kapal, bahkan berdampak pada lingkungan dan lalu lintas kapal.

Semakin berkembangnya kegiatan-kegiatan kepelabuhanan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok, maka butuh pelayanan mutu kepanduan yang melayani kapal dengan optimal dan teratur sebagai antisipasi jumlah kedatangan kapal yang terus meningkat juga gerakan kapal naik setiap tahunnya. Pelayanan jasa operasional pemanduan kapal sebagai ujung tombak dari pelayanan PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok, juga pelayanan awal maupun akhir dari semua kegiatan pelayanan jasa kepelabuhanan. Untuk meningkatkan operasional pemanduan kapal di pelabuhan faktor dari sumber daya manusia perlu mendapat perhatian dalam pembinaannya, sehingga perannya dalam kegiatan jasa pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan akan menghasilkan jumlah kunjungan kapal yang maksimal. Begitu pentingnya peranan pemanduan terhadap keselamatan pelayaran serta kegiatan pelayanan kepelabuhanan di pelabuhan Tanjung Priok.

Berdasarkan uraian-uraian di ataslah yang mendorong dan selanjutnya melatarbelakangi penulis untuk mengadakan penelitian lebih jauh pada PT.

Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“EVALUASI ANTRIAN PELAYANAN KEDATANGAN KAPAL DI PT PELABUHAN INDONESIA (PELINDO) II CABANG TANJUNG PRIOK TAHUN 2019-2020”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam penulisan karya ilmiah perumusan masalah termasuk hal yang penting juga, disebabkan oleh perumusan masalah dapat memudahkan saat melaksanakan penelitian dan mencari solusi atau jawaban yang tepat. Perumusan masalah tersebut dilatarbelakangi oleh masalah yang didapatkan saat penulis melakukan penelitian. Berdasar dari latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, maka penulis merumuskan pokok masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana operasional pemanduan dari petugas pandu di Pelabuhan PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020?
- 1.2.2. Bagaimana kunjungan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020?
- 1.2.3. Bagaimana antrian pelayanan atas kunjungan kapal di PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020?

1.3. Tujuan Penelitian

Setelah penulis melakukan penelitian selama praktek darat yang hasilnya pengalaman dan pengamatan, maka dari itu penulisan skripsi ini ialah sebagai berikut:

- 1.3.1. Untuk mengetahui operasional pemanduan dari petugas pandu di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020.
- 1.3.2. Untuk mengetahui kunjungan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020.
- 1.3.3. Untuk mengetahui antrian pelayanan atas kunjungan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap agar dapat membuahkan hasil yang bermanfaat dan memberikan hal yang berarti bagi pihak terkait dengan dunia pelayaran serta keilmuan, seperti:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangsih pemikiran yang bermanfaat demi pengembangan ilmu pengetahuan bagi akademi atau institusi maritim khususnya tentang pentingnya ketetapan waktu pada pelayanan kedatangan kapal agar tidak terjadi antrian kapal. Selain itu dapat menjadi titik ukur atas pelayanan jasa pelabuhan di seluruh Indonesia. Dengan analisis dan pembahasan diberikan secara metode kualitatif yang dapat menjelaskan materi secara deskriptif.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan maupun cara pandang bagi instansi terkait meningkatkan operasional pemanduan

sehingga dapat meminimalisir antrian kapal. Selain itu dapat menjadi monitoring untuk instansi pemerintahan.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam mencapai tujuan yang diharapkan dan juga memudahkan pemahaman pembaca, penulisan skripsi ini disusun dalam 5 bab yang sistematis. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat terkait dengan antrian pelayanan kedatangan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan pustaka, hipotesis, definisi operasional dan kerangka pikir penelitian atas perumusan masalah terkait antrian pelayanan kedatangan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis akan menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan penulis saat melaksanakan penelitian, termasuk menyebutkan lokasi dan tempat penelitian terkait dengan antrian pelayanan

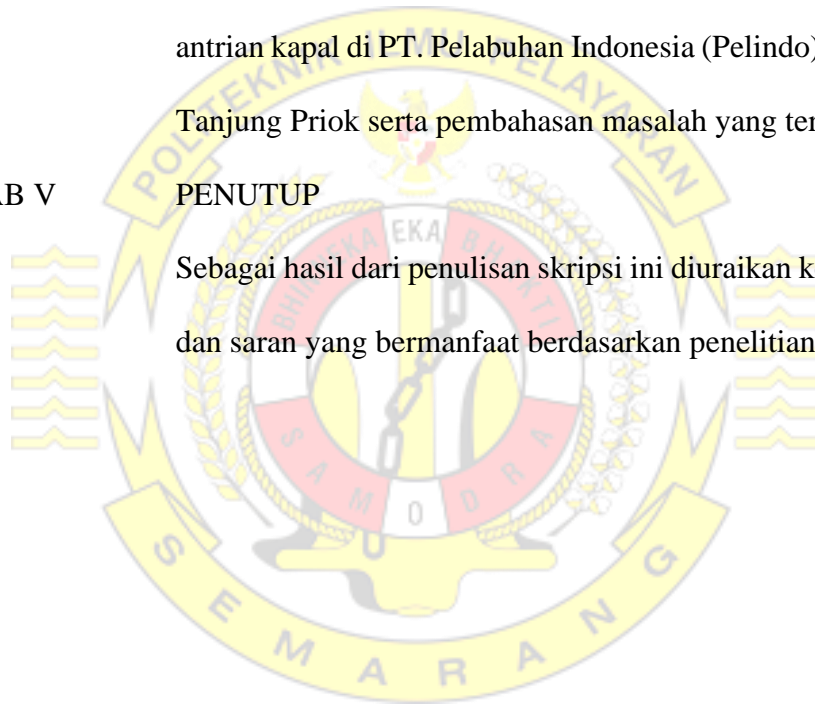
kedatangan kapal. Metode pengumpulan data dan teknis penelitian data ialah cara yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data sesuai tujuan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN MASALAH

Membahas tentang gambaran umum perusahaan atau objek yang diteliti, analisa masalah operasional pemanduan kapal dan kunjungan kapal yang berpengaruh pada terjadinya antrian kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok serta pembahasan masalah yang terperinci.

BAB V PENUTUP

Sebagai hasil dari penulisan skripsi ini diuraikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat berdasarkan penelitian penulis.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Dalam tinjauan pustaka penulis menjelaskan tentang pengertian-pengertian yang berhubungan dengan tema skripsi yang diperoleh penulis dari buku referensi dan sumber data dengan memanfaatkan media internet, yang dipercaya dapat memudahkan tentang pemahaman maksud dari sebuah skripsi itu. Dalam tinjauan pustaka ini penulis akan menjelaskan tentang evaluasi antrian pelayanan kedatangan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II cabang Tanjung Priok tahun 2019-2020.

2.1.1. Pengertian Evaluasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2003), arti evaluasi ialah serangkaian aktivitas atau kegiatan yang tujuannya untuk mengukur tingkat keberhasilan pada suatu program pendidikan. Berdasarkan tujuannya itu, terdapat pengertian evaluasi formatif yang artinya upaya untuk memperoleh *feedback* perbaikan program, sementara itu evaluasi sumatif merupakan upaya mengambil keputusan dan manfaat program.

Menurut Purwanto (2002) dapat dikatakan bahwa evaluasi ialah pemberian nilai untuk kualitas sesuatu. Selain itu, evaluasi juga dapat dipandang sebagai proses memperoleh, memikirkan dan merencanakan informasi yang sangat dibutuhkan untuk menyediakan

keputusan alternatif. Yang diperoleh tersebut adalah sesuatu yang berharga (*worth*). Sesuatu berharga yang dimaksud ialah berupa informasi tentang suatu program, prosedur serta alternatif produksi tertentu. Karenanya evaluasi bukan hal yang baru dalam kehidupan manusia sebab hal tersebut selalu mengiringi kehidupan seseorang.

Menurut Widyoko (2012) evaluasi ialah tahapan yang sistematis berkelanjutan untuk mendeskripsikan, menyatukan dan menyediakan tentang satu program yang dapat digunakan sebagai awal mula membuat keputusan, menyusun program selanjutnya juga kebijakan yang akan dibuat.

2.1.2. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan ialah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Fandy Tjiptono (2012) pelayanan atau *service* bisa dipandang sebagai sebuah sistem atas dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak terlihat atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*).

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi pada interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau juga mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan untuk pelanggan. Hakikatnya ialah beberapa kegiatan, karena itu merupakan proses.

Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara berulang-ulang dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antaran pemberi dan penerima yang menggunakan media atau peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Pelayanan diartikan juga sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, mngurus dan menyiapkan baik itu berupa jasa atau barang dari suatu pihak ke pihak lain.

2.1.3. Pengertian Kedatangan Kapal

Menurut Capt. R. P. Suyono (2007), kapal-kapal niaga yang beroperasi didunia untuk melakukan pengangkutan barang yang banyak jenisnya, karena jenis barang niaga yang akan diangkat oleh kapal juga tidak terbatas. Ditinjau dari segi niaga (*commercial aspects*).

Kita mengetahui kapal dagang dibagi dua menjadi liner dan tramper. Adapun berdasarkan jenis-jenis kapal dagang dapat dibagi menjadi sebagai berikut:

2.1.3.1. *Conventional Liner Vessel* (Kapal Barang Biasa)

Kapal jenis ini menjalankan pelayaran yang jadwalnya tetap dan biasanya membawa muatan umum (*general cargo*) atau barang dalam partai yang tidak begitu besar. Muatan dibongkar dan dimuat dengan menggunakan peralatan kapal, seperti *crane*.

2.1.3.2. *Semi Container Pallet Vessel* (Kapal Pallet Semi Kontainer)

Jenis kapal ini dapat mengangkut muatan secara *breakbulk*, *pre slung* atau unit-unit *pre pallet*. Kapal ini juga dapat mengangkut peti kemas dalam palkanya yang terbuka dan diatas *deck*.

2.1.3.3. *Full Container Vessel* (Kapal Peti Kemas)

Kapal ini khusus dibuat untuk mengangkut peti kemas (*container*). Oleh karena itu, kapal ini bisa memiliki alat bongkar atau muat sendiri dan juga dapat memakai *shore crane* dan *gantry crane* dari darat untuk memuat dan membongkar petikemas.

2.1.3.4. *General Cargo Breakbulk Vessel* (Kapal Kargo Curah Umum)

Menurut sejarahnya kapal ini mula-mula beroperasi sebagai kapal angkut serba guna, sebelum ada kapal petikemas dan kapal-kapal lain yang memang dibuat demi efisiensi. Kapal *general cargo* tidak memerlukan terminal khusus untuk dibongkar/muat. Oleh karena itu, jenis kapal ini 17 masih sering dipakai.

2.1.3.5. Kapal RoRo (*Roll on, Roll off*)

Kapal RoRo adalah kapal yang dirancang untuk bongkar muat barang yang berupa kendaraan roda ke atas kapal. Kapal yang termasuk jenis RoRo antara lain kapal *ferry*,

kapal pengangkut mobil (*car ferry*). Namun hal itu banyak gunanya karena semua yang dapat diletakkan diatas kendaraan beroda dapat masuk, termasuk petikemas dengan kendaraan penariknya, muatan berat, *project cargo*, muatan *oversize*, dan lain sebagainya.

2.1.3.6. *Lighter Carrier* (Tongkang)

Kapal pengangkut tongkang adalah variasi dari kapal pengangkut petikemas, dimana sebagai pengganti petikemas, kapal ini mengangkut tongkang bermuatan.

2.1.3.7. *Bulk Carrier* (Pengangkut Muatan Curah)

Kapal bulk carrier adalah kapal besar dengan hanya satu *deck* yang mengangkut tongkang bermuatan.

2.1.3.8. *Passanger Ship* (Kapal Penumpang)

Diperairan Indonesia, dengan banyaknya pulau maka kapal penumpang untuk angkutan antar pulau sangat dibutuhkan. Sejak dulu. Pengangkutan di Indonesia didominasi oleh PT. Pelni (Pelayaran Indonesia), sebuah perusahaan Negara yang didirikan pada tahun 1950 dengan maksud mengganti perusahaan kolonial Belanda KPM (*Koninklijke Pketvaart Maatschappij*) dengan mula-mula Pepuska (Yayasan Penguasaan Kapal-kapal) yang salah seorang pendirinya adalah bapak Sunar Suraputra. Pada tahun 1952 Pepuska berubah nama menjadi Pelni.

2.1. Definisi Operasional

Definisi praktis dari istilah-istilah yang ada di dalam bahasa Indonesia maupun bahasa asing yang dianggap penting agar tidak terjadi kesalahan dalam pemahaman, maka dibawah ini akan dijelaskan pengertian dari istilah tersebut:

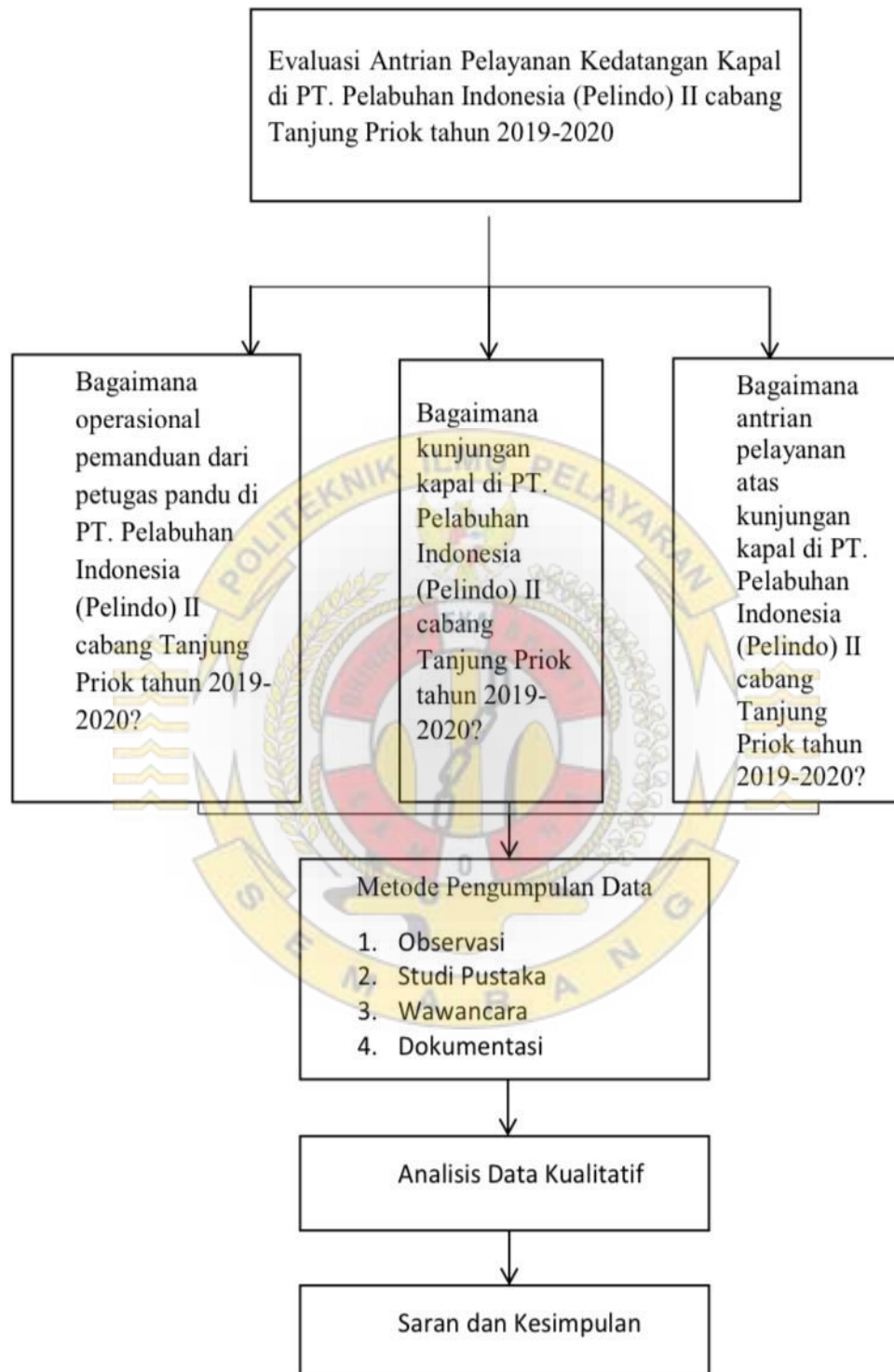
2.1.7. *Principle* merupakan pemilik suatu kapal secara umum yaitu badan hukum atau manusia, yang memperdayakan kapal untuk pelayanan dilaut, dengan melakukan sendiri atau menyuruh orang lain melakukan pelayaran itu sebagai Nahkoda.

2.1.8. *Observations* adalah suatu aktivitas pengamatan dari suatu objek secara cermat dan langsung di lokasi penelitian, serta mencatat secara sistematis mengenai gejala yang diteliti.

2.1.9. *Service delivery* adalah beberapa proses manajerial yang mempunyai focus utama pada *user* dari semua layanan TI (Teknologi Informasi) tersebut dapat digunakan sesuai fungsinya untuk mendukung kegiatan bisnis.

2.2. Kerangka Pikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research*, 1992 dalam (Sugiyono 2010) berpendapat bahwa, kerangka pikir ialah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan banyak faktor yang sudah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Hal ini berfungsi untuk mempermudah penulis dalam menguraikan inti dari permasalahan dari skripsi.



Gambar II.I Kerangka Pikir

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai operasional pemanduan terhadap kunjungan kapal yang masuk di pelabuhan pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, maka Bab V ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1. Dapat disimpulkan bahwa jumlah operasional pemanduan dari tahun 2019-2020 mengalami kenaikan dan penurunan. Data kunjungan/gerakan kapal terbesar 3254 gerakan pada bulan Desember 2020 dan yang terendah sebesar 1736 gerakan pada bulan Juli 2020 serta data rata-rata operasional pemanduan: 2447 gerakan/bulan. Kenaikan disebabkan jumlah kunjungan kapal ke pelabuhan Tanjung Priok mengalami peningkatan
- 5.1.2. Peningkatan kunjungan kapal terjadi dikarenakan meningkatnya kegiatan ekonomi di pelabuhan, sehingga jasa pemanduan juga meningkat dalam melayani kapal yang hendak masuk ke pelabuhan. Sedangkan penurunan kunjungan kapal pada pelabuhan disebabkan lesunya kegiatan ekonomi di pelabuhan.
- 5.1.3. Antrian pelayanan (*Utilisasi Kapal*) sangat dipengaruhi oleh kesiapan armada yang memadai dengan jumlah kunjungan kapal per harinya.

Mengingat antrian pelayanan-pelayanan kapal di Pelabuhan Tanjung Priok terjadi pada hari tertentu seperti menjelang *weekend* dimana sangat didominasi oleh kunjungan kapal berbendera asing yang memiliki *tight berthing* yang tinggi di pelabuhan-pelabuhan luar negeri yang akan dikunjungi setelah Tanjung Priok.

5.2 Saran

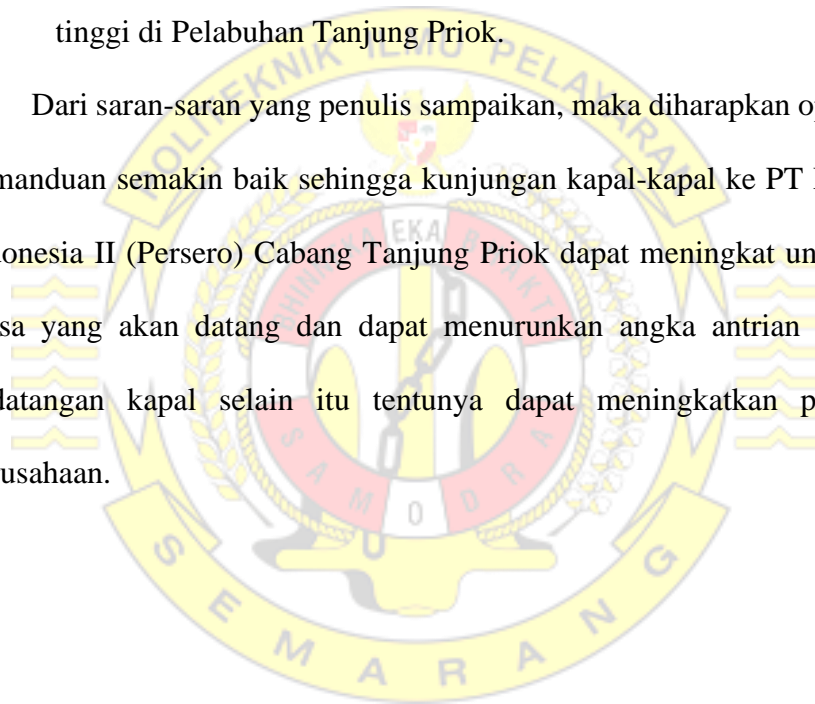
Saran-saran yang dapat penulis kemukkaan setelah melakukan penelitian pada pelabuhan cabang Tanjung Priok adalah sebagai berikut:

- 5.2.1. Diharapkan manajemen PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, meningkatkan kualitas pelayanan kepelabuhanan, khususnya segmen pelayanan pemanduan agar tidak terjadi antrian kapal, pelindo II cabang Tanjung Priok melakukan penugasan untuk petugas pandu yang berada di cabang yang lain petugas pandu, bahwa petugas pandu adalah pelaksana utama dalam proses pemanduan dan merupakan *performance* awal dari baik buruknya mutu pelayanan suatu pelabuhan, untuk itu disarankan agar perusahaan sebaiknya memperhatikan hal-hal yang dapat meningkatkan produktifitas kerja petugas pandu.
- 5.2.2. Pemerintah disarankan dapat mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian regional serta peningkatan sarana infrastruktur, sehingga kegiatan ekspor import komoditi melalui pelabuhan Tanjung Priok dapat lebih menggeliat. Sehingga dapat menarik kapal besar sekelas *mother vessel* kelas V yang dapat

disandarkan di pelabuhan Tanjung Priok. Sehingga berdampak pada kunjungan kapal yang akan terjadi peningkatan.

5.2.3. Untuk mengatasi terjadi antrian pelayanan kedatangan kapal sebaiknya PT. Pelabuhan Indonesia menyediakan ketersediaan armada pandu dan petugas pandu yang memadai sangat menunjang antrian pelayanan-pelayanan kapal sehingga kegiatan *traffic* kapal dapat dilayani dengan baik tanpa menimbulkan *waiting time* yang tinggi di Pelabuhan Tanjung Priok.

Dari saran-saran yang penulis sampaikan, maka diharapkan operasional pemanduan semakin baik sehingga kunjungan kapal-kapal ke PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok dapat meningkat untuk masa-masa yang akan datang dan dapat menurunkan angka antrian pelayanan kedatangan kapal selain itu tentunya dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.



LAMPIRAN GAMBAR



Kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok



Kunjungan ke tempat docking kapal PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok bersama dengan petugas dan karyawan

HASIL WAWANCARA

Kegiatan wawancara yang telah penulis lakukan dengan beberapa narasumber pada saat melaksanakan praktik darat di perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok sebagai salah satu teknik pengumpulan data terhadap penelitian yang disusun. Berikut ini merupakan hasil wawancara penulis lakukan dengan narasumber yang berhubungan dengan perusahaan.

NARASUMBER

Nama Narasumber : **Capt Medi Kusmana**
Jabatan dan Keterangan Narasumber : General Manager bagian Operasional wilayah 1 Pelindo II

Hasil wawancara penulis dengan narasumber adalah sebagai berikut:

Penulis : Selamat pagi Pak Medi
Narasumber : Selamat pagi Tibia. Bagaimana cadet?
Penulis : Sebelumnya saya memohon maaf Pak apabila mengganggu waktu Pak Medi, pada hari ini saya meminta izin untuk menambah wawasan saya saat prada ini, saya meminta izin kepada Pak Medi untuk menjadi responden atau narasumber untuk penelitian atau skripsi saya nanti Pak.
Narasumber : Boleh, boleh det, silahkan. Nanti saya bantu jawab pertanyaan yang menjadi masalahmu.
Penulis : Siap baik Pak Medi. Saya izin mulai bertanya dari, berapa lama Pak Medi telah bekerja di perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok ini, Pak?
Narasumber : Saya bekerja di perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II cabang Tanjung Priok sejak saya menjadi petugas pandu dan hingga saat ini baru saya diangkat sebagai General Manager Divisi Operasional wilayah 1 Pelindo II.

- Penulis : Siap baik Pak Medi. Untuk posisi Pak Medi saat ini yang bertanggung jawab bagian Operasional apa perbedaan saat bapak terjun langsung menjadi petugas pandu, Pak?
- Narasumber : Oke det. Jadi untuk saya sampai pada posisi saat ini tidak mudah det saya dulu menjadi petugas pandu yang mana harus terjun langsung ke lapangan dan gajinya pun beda det. Saya awalnya menjadi petugas pandu sejak lama dan saya diangkat sebagai manager, lalu saya ditunjuk oleh perusahaan bukan saya yang minta det.
- Penulis : Mengenai pemanduan dan penundaan untuk saat ini dipegang oleh perusahaan yang baru menjadi tbk pak, benarkah pak?
- Narasumber : Betul det. Perihal perusahaan yang menjadi tbk berarti saat ini saham bisa dipegang oleh siapa saja dan bukan sepenuhnya punya Pelindo II det. Dan juga perusahaan dipegang oleh PT. Jasa Armada Indonesia tbk yang mana karyawan bukan sepenuhnya pegawai BUMN, ada juga karyawan kontrak det.
- Penulis : Jadi untuk perusahaan PT. Jasa Armada Indonesia tbk memegang sepenuhnya pelayanan pemanduan dan penundaan ya pak?
- Narasumber : Betul det. Semua armada dan pelayanan dipegang penuh oleh perusahaan tersebut termasuk perawatan armada tunda dan pandu.
- Penulis : Siap baik Pak Medi. Saat ini juga sistem sudah online dan teknologi computer ya pak, apakah ada kendala pak?
- Narasumber : Apabila meninjau suatu permasalahan pasti ada det. Namanya juga teknologi saat ini sudah tersistem semua bahkan sudah ada kasus gerakan kapal tidak tercatat di sistem jadi perusahaan mengalami kerugian banyak.
- Penulis : Baik Pak Medi. Terimakasih banyak atas informasi dan wawasan yang diberikan oleh Bapak semoga bermanfaat.
- Narasumber : Iya det sama-sama semoga dapat membantu untuk skripsi kamu det dan kamu bisa praktek disini dengan membawa banyak ilmu det.
- Penulis : Siap Capt Medi. Amiin semoga sehat selalu untuk Capt Medi. Dan juga semoga perusahaan selalu benefit.

Narasumber : Oke det amiin det.

Narasumber
General Manager

Capt Medi Kusmana



**SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI
NASKAH SKRIPSI/PROSIDING
No. 558/SP/PERPUSTAKAAN/SKHCP/08/2021**

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

Nama : MUHAMMAD TIBIA ABDUL MALIK

NIT : 541711306494 K

Prodi/Jurusan : TALK

Judul : EVALUASI ANTRIAN PELAYANAN KEDATANGAN

KAPAL DI PT PELABUHAN INDONESIA (PELINDO) II CABANG
TANJUNG PRIOK TAHUN 2019-2020

Menyatakan bahwa naskah skripsi/prosiding tersebut telah diperiksa tingkat kemiripannya (*index similarity*) dengan skor/hasil sebesar 28 %* (Dua Puluh Delapan Persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 2 September 2021

KEPALA UNIT PERPUSTAKAAN & PENERBITAN



ALFI MARYATI, SH

NIP. 19750119 199803 2 001

*Catatan:

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Muhammad Tibia Abdul Malik
2. Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 10 Februari 1999
3. N I T : 541711306494 K
4. Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan
Kepelabuhan (TALK)
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jalan lorong wiratno IV Perum. Pantai indah
No. 3 Rt. I Rw. I Kelurahan Kampung baru,
Kecamatan Tanjung Pinang Barat, Kota
Tanjung Pinang Prov Kepri
Kode Pos : 29113
7. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Drg. Hendro Pamudji, Sp.RKG.
 - b. Ibu : Siti Hayani, A.Md.
8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD Negeri 002 Bukit Bestari (2006 – 2010)
 - b. SMP Negeri 1 Margahayu (2010 – 2013)
 - c. SMA Negeri 1 Soreang (2015 – 2016)
 - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (2017 – 2021)

9. Pengalaman Praktik Darat (Prada)

➤ Perusahaan : **PT. PELABUHAN INDONESIA II cabang Tanjung Priok**

Alamat : Jalan Raya Boulevard Barat, Plaza Kelapa Gading, Rukan Blok C Nomor 55, Kelapa Gading, Jakarta Utara, DKI Jakarta, Indonesia

Kode Pos: 14240

Periode Praktek Darat : 26 Agustus 2019 - 26 Januari 2020

➤ Perusahaan : **PT. JAYA SAMUDERA MANDALAGIRI**

Alamat : Jalan PM NOOR, Perumahan Bumi Sempaja, Blok DE Nomor 06 Rt 002, Kelurahan Sempaja Timur, Kota Samarinda

Periode Praktek : 10 Februari 2020 - 13 Agustus 2020

