



**STANDAR KINERJA LAYANAN PEMANDUAN DI JETTY PT.
SIAM MASPION TERMINAL**

SKRIPSI

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

Oleh

MUH. RASYID RIDHO HARLIMAN
NIT. 551811337020 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2022**



**STANDAR KINERJA LAYANAN PEMANDUAN DI *JETTY*
PT. SIAM MASPION TERMINAL**

SKRIPSI

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

Oleh

**MUH. RASYID RIDHO HARLIMAN
NIT. 551811337020 K**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPSELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**STANDAR KINERJA LAYANAN PEMANDUAN DI *JETTY* PT.
SIAM MASPION TERMINAL**

Disusun Oleh :

MUH. RASYID RIDHO HARLIMAN
NIT. 551811337020 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan

Dewan Penguji Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

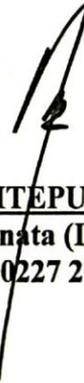
Semarang, Agustus 2022

Dosen Pembimbing I
Materi



OKVITA WAHYUNI, S.ST. M.M
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19781024 200212 2 002

Dosen Pembimbing II
Metodologi dan Penulisan



Capt. FIRDAUS SITEPU, S.ST., M.SI, M,Mar
Penata (III/c)
NIP. 19780227 200912 1 002

Mengetahui
Ketua Program Studi
Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)



Dr. NUR ROHMIAH; S.E., M.M.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19750318 200312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**STANDAR KINERJA LAYANAN PEMANDUAN DI
JETTY PT. SIAM MASPION TERMINAL**” karya:

Nama : MUH. RASYID RIDHO HARLIMAN

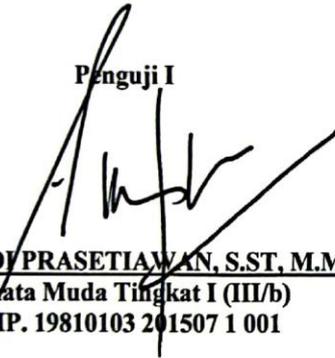
N I T : 551811337020 K

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 tanggal Agustus 2022.

Semarang, Agustus 2022

Penguji I



Dr. ANDI PRASETIAWAN, S.ST, M.M
Pepata Muda Tingkat I (III/b)
NIP. 19810103 201507 1 001

Penguji II



OKVITA WAHYUNI, S.ST., M.M.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19781024 200212 2 002

Penguji III



YUSTINA SAPAN, S.ST.,MM
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19771129 200502 2 001

Mengetahui
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

CAPT. DIAN WAHDIANA, MM
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19700711 199803 1 003

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh. Rasyid Ridho Harliman

NIT : 551811337020 K

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

menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Standar Kinerja Layanan Pemanduan di Jetty PT. Siam Maspion Terminal”** 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, 09 Agustus 2022

Yang menyatakan



MUH. RASYID RIDHO HARLIMAN
NIT. 551811337020 K

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

1. A. Allaahumma ba'id bainii wabainaa khotooyaaya kamaa ba'adta bainal masyriki walmaghrib.
B. Allaahumma naqqini minal khotooya kama yunaqqost staubul abyadu minaddanast.
C. Allaahumaghsilnii min khotooyaaya bil maaiwats tsalji wal barod.
2. "Setiap orang berbuat banyak kesalahan, itu bukanlah hal yang memalukan"
"Jangan biarkan bekas luka ini menjadi sia-sia, berjalanlah dengan senyuman"
"Dengan semua penyesalan yang kulalui, aku menjadi orang yang berpengalaman"
"Rubahlah kesedihan menjadi angin dan teruslah mengukir"

Raiko - Alive

Persembahan:

1. Kedua orang tua peneliti, Bapak Harliman Saleh dan Ibu Munawarah Ramly beserta ketiga adik peneliti yang selalu mendoakan, mendukung, memotivasi dan menyemangati peneliti ketika pengerjaan skripsi.
2. Nailul Masruroh selaku pacar peneliti yang selalu mengajak untuk mengerjakan skripsi bersama-sama ketika peneliti pulang ke Surabaya.
3. Almamater peneliti, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alykum 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 “Standar Kinerja Layanan Pemanduan di *Jetty* PT. Siam Maspion Terminal”. 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. Capt. Dian Wahdiana, MM. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Dr. Nur Rohmah, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK) di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Okvita Wahyuni, S.ST., M.M. selaku Dosen Pembimbing Materi.

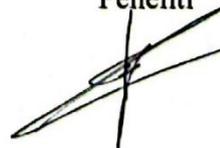
4. Capt. Firdaus Sitepu, S.ST., M.Si, M.Mar selaku Dosen Pembimbing Metodologi dan Penulisan.
5. Bapak, ibu, dan adik peneliti yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan motivasi kepada peneliti selama Pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada peneliti selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
7. Yuli Wardianto sebagai *supervisor* Kepanduan Gresik yang bersedia untuk diwawancarai perihal data valid Kepanduan Gresik.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dan ikut andil dalam penyelesaian penulisan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Demikian prakata dari peneliti dengan segala kerendahan hati, peneliti menyadari masih banyak kekurangan sehingga peneliti mengharapkan adanya saran dan masukan yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi yang penulis susun ini.

Wassalamu'alaykum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Semarang, Agustus 2022

Peneliti



MUH. RASYID RIDHO HARLIMAN
NIT. 551811337020 K

ABSTRAKSI

Ridho Harliman, Muh. Rasyid, NIT. 551811337020 K, 2022, “*Standar Kinerja Layanan Pemanduan di Jetty PT. Siam Maspion Terminal*”, Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Okvita Wahyuni, S.ST., M.M., Pembimbing II: Capt. Firdaus Sitepu, S.ST., M.Si, M.Mar.

Pemanduan merupakan salah satu pelayanan jasa dari Kepanduan. Pemanduan memiliki dua standar kinerja menurut Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor : UM.002/38/18/DJPL.11, yang pertama adalah *waiting time* yang merupakan waktu tunggu sejak kapal melakukan labuh atau sejak kapal siap berangkat dari dermaga, hingga Pandu naik ke kapal. Standar dari *waiting time* adalah 1 jam. Kemudian adalah *approach time* yang merupakan waktu yang digunakan sejak Pandu naik ke kapal, hingga kapal bersandar di dermaga atau kapal telah keluar dari wilayah suatu perairan, standar dari *approach time* adalah 2 jam. Penelitian ini membahas apakah jumlah Pandu yang *standby* dalam satu hari di perairan Gresik dapat mempengaruhi *waiting time* yang dimana *waiting time* Pandu tersebut diatas standar 1 jam ketika peneliti memberangkatkan kapal di *jetty* PT. Siam Maspion Terminal.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi selama peneliti melaksanakan penelitian sehingga dapat memperoleh data valid. Pada penelitian ini, peneliti sebagai instrumen utama, dengan teks wawancara dan telepon seluler milik peneliti sebagai instrumen lain. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah yang pertama reduksi data, kemudian penyajian data, dan yang terakhir penarikan simpulan atau verifikasi.

Hasil dari penelitian, jumlah Pandu yang *standby* dalam satu hari sebanyak 9-10 personil tidak memadai untuk melayani jumlah gerakan kapal sebanyak 39, dikarenakan jika jumlah gerakan dibagi dengan waktu pelayanan yaitu 2 jam yang dikalikan jumlah Pandu yang *standby* dalam sehari, akan ditemukan waktu pelayanan yang normal yaitu 2 hari yang akan mengakibatkan pihak Pandu kewalahan dalam melayani jumlah gerakan tersebut dan secara tidak langsung akan mengakibatkan *waiting time* Pandu akan melebihi standar satu jam. Solusi untuk mengatasi hal tersebut adalah menambah jumlah Pandu yang *standby* dalam satu hari menjadi 20 personil agar pelayanan jasa Pemanduan khususnya *waiting time* Pandu dapat memenuhi standar 1 jam.

Kata Kunci : Pemanduan, Pandu, *waiting time*.

ABSTRACT

Ridho Harliman, Muh. Rasyid, NIT. 551811337020 K, 2022, “*Standar Kinerja Layanan Pemanduan di Jetty PT. Siam Maspion Terminal*”, Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Okvita Wahyuni, S.ST., M.M., Pembimbing II: Capt. Firdaus Sitepu, S.ST.,M.Si, M.Mar.

Pilotage is a one of services from Maritime Pilot. Pilotage has two standard of performance according to Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor : UM/002/38/18/DJPL.11, the first one is waiting time that time of waiting for pilot since vessel anchored or since the vessel ready to sailing, until pilot on board. The standard of waiting time is 1 hour. The second one is approach time, that time from pilot on board until the vessel got tethered at the jetty, or from pilot on board until the vessel goes out of bounds. The standar of approach time is 2 hours. This research was discusses whether the number of pilot that standby every single day can affect the waiting time that the waiting time was above one hour when the researcher dispatch a vessel at the jetty PT. Siam Maspion Terminal.

The research method that used in this thesis is qualitative descriptive, than data collection techniques is interviews, observation and documentation while the researcher carry out the research until had the valid data. Then the data analysis technique, the first one is data reduction, the second one is data presentation, and the last one is conclusions or verification.

The result of the research, the number of pilot that standby every single day about 9-10 person inadequate to serves the number of vessel movements that about 39, because if the number of vessel movements divided by the number of pilot about 9-10 that multiplied by service time 2 hours, will found that the normal services time is about 2 days that will affect overwhelmed for the pilots and will indirectly result for exceeding waiting time standard. The solution is increase the number of pilot's standby every single day to 20 person so that the Maritime Pilot especially the waiting time could fulfill the one hour standard.

Keywords: Pilotage, Pilot, Waiting Time

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II. KAJIAN TEORI	7
A. Deskripsi Teori	7
B. Kerangka Penelitian	21

BAB III. METODE PENELITIAN	22
A. Metode Penelitian	22
B. Tempat Penelitian	23
C. Sampel Sumber Data/Informan	24
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Instrumen Penelitian	26
F. Teknik Analisis Data Kualitatif.....	27
G. Pengujian Keabsahan Data.....	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN	35
A. Gambaran Konteks Penelitian	35
B. Deskripsi Data	37
C. Temuan	55
D. Pembahasan Hasil Penelitian	57
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	61
A. Simpulan	61
B. Keterbatasan Penelitian	62
C. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel perbandingan penelitian dahulu dan sekarang.....	36
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Penelitian	21
Gambar 3.1.	Skema Analisa data penelitian kualitatif menurut Milles & Huberman di buku <i>Qualitatif Data Analysis</i>	29
Gambar 3.2.	Triangulasi Data Sugiyono pada buku Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D ..	32
Gambar 4.1.	Keputusan DJPL Nomor UM/002/38/18/DJPL halaman 14	44
Gambar 4.2.	Contoh motor pandu	45
Gambar 4.3.	Jumlah gerakan kapal dalam satu hari	46
Gambar 4.4.	Jumlah Pandu perairan Gresik	46
Gambar 4.5.	Jetty 1 PT. Siam Maspion Terminal	48
Gambar 4.6.	Jetty 2 PT. Siam Maspion Terminal	48
Gambar 4.7.	Jetty 3 PT. Siam Maspion Terminal	49
Gambar 4.8.	Jetty 4 PT. Siam Maspion Terminal	50
Gambar 4.9.	Jetty 5 PT. Siam Maspion Terminal	51
Gambar 4.10.	Jetty 6 PT. Siam Maspion Terminal	52
Gambar 4.11.	Mewawancarai Pak Yuli Wardianto sebagai <i>Supervisor</i> Kepanduan Gresik.....	55
Gambar 5.1.	Contoh <i>waiting time</i> diatas standar.....	59
Gambar 5.2.	Contoh <i>waiting time</i> sesuai standar.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Teks Wawancara	57
Lampiran 2	Validasi Simpulan Data	60



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT. Siam Maspion Terminal adalah salah satu terminal khusus yang terletak di Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Terminal ini melayani jasa bongkar muat *dry bulk*, *liquid bulk*, gas, *general cargo* baik dari kapal domestik maupun kapal internasional, dan salah satu fasilitas yang terdapat di terminal PT. Siam Maspion Terminal adalah *jetty*. *Jetty* adalah istilah lain dari dermaga. *Jetty* merupakan salah satu bangunan terpenting dari Pelabuhan. *Jetty* biasanya digunakan untuk tempat sandarnya kapal, selain itu sebagai tempat masuk keluarnya orang menuju dan dari kapal, dan sebagai tempat *loading-discharge* muatan kapal. *Jetty* juga dapat berfungsi untuk mengurangi pendangkalan alur yang disebabkan oleh sedimen pantai. Salah satu contoh dari *jetty* adalah *jetty 3* yang terletak di PT. Siam Maspion Terminal. Sehubungan dengan pengertian *jetty*, peneliti mempunyai salah satu pengalaman saat praktek darat yaitu memberangkatkan kapal di *jetty 3* PT. Siam Maspion Terminal, pada tanggal 06 Desember 2020 peneliti bersama mentor akan memberangkatkan kapal luar bernama *MT. Sichem New York* dengan 8455 GT yang sedang bertambat di *Jetty 3* PT. Siam Maspion Gresik yang dimana pada pukul 24.00 akan berangkat menuju *Singapore*. Pada pukul 23.30 peneliti bersama mentor telah berada diatas *MT. Sichem New York* karena kapal telah menyelesaikan *discharge* bahan bakar

minyak berjenis *Shell 92* dan *Shell 95* dan untuk mengembalikan sertifikat dan dokumen kapal karena kapal akan di berangkatkan pada pukul 24.00. Jam 23.45, peneliti dan mentor telah turun dari kapal dan menunggu di *Jetty* karena telah menyelesaikan tugas dan menunggu pihak pandu untuk memandu kapal menuju batas kepanduan yaitu di sekitar perairan Pulau Karang Jamuang. Pada pukul 24.00 sesuai *order* kepanduan belum juga tiba. Hingga pada pukul 03.00 pagi, pandu baru tiba di kapal, sehingga mengakibatkan keterlambatan pemberangkatan kapal *MT. Sichem New York* selama 3 jam. Menurut SK. Direktur Jenderal Perhubungan Laut, salah satu standar dari kinerja pandu yaitu *waiting time* untuk wilayah perairan Gresik atau waktu menunggu pandu mulai dari waktu *order* hingga pandu tiba di kapal yaitu satu jam. Hal tersebut menarik minat peneliti untuk mengambil judul “Standar Kinerja Layanan Pemanduan di PT. Siam Maspion Terminal”. Peneliti memilih judul tersebut karena salah satu standar kinerja Pemanduan yaitu *waiting time* saat peneliti sebagai agen memberangkatkan kapal di *Jetty* PT. Siam Maspion Gresik, tidak sesuai standar yaitu satu jam.

Pada zaman ini banyak manusia yang menggunakan kapal sebagai moda transportasi laut karena kapal dapat memuat banyak muatan. Dahulu, manusia biasanya menggunakan kano, rakit, atau perahu kecil, karena semakin meningkatnya kebutuhan manusia maka moda transportasi utama di laut dapat menggunakan kapal yang lebih besar agar dapat mengangkut muatan yang lebih banyak dan saat ini kapal telah banyak dibuat oleh manusia. Pada dasarnya bahan awal pembuatan kapal menggunakan kayu,

bambu atau batang pohon, maka semakin berkembangnya teknologi dan zaman, maka di zaman modern ini kapal dibuat menggunakan bahan dari besi maupun plat baja dengan keunggulan dapat membuat kapal dengan ukuran yang besar, lebih kuat dan dapat mengangkut muatan dengan berat yang besar. Di Negara Indonesia sebagian besar wilayahnya terdiri dari perairan serta lautan. Sehingga moda transportasi angkutan laut adalah salah satu transportasi sering digunakan. Untuk menunjang moda transportasi angkutan laut, harus ada pelabuhan. Pelabuhan adalah suatu tempat yang terdiri dari daratan dan perairan dengan batas-batas yang telah ditentukan, yang digunakan sebagai tempat kapal untuk bersandar, bongkar muat barang, naik turun penumpang atau bahkan sebagai tempat kegiatan dari pemerintahan dan perusahaan. Pelabuhan dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti fasilitas keselamatan dan keamanan serta tempat perpindahan antar moda transportasi. Pada saat ini, pelabuhan harus memiliki kondisi yang optimal dengan cara memperluas dan memperbesar kapasitas pelabuhan dan memperbanyak fasilitas penunjang, agar proses bongkar muat dan proses naik turun penumpang dapat dilaksanakan dengan tertib dan aman. Hal ini mengakibatkan pelabuhan telah menjadi poros penting dalam arus perdagangan di Indonesia maupun dunia. Hasil penelusuran peneliti, data mengungkap bahwa delapan puluh lima persen (85%) perdagangan dan perpindahan barang di dunia melalui jalur laut, dan di Indonesia sendiri sembilan puluh (90%) perpindahan barang melalui jalur laut. Kondisi ini mengharuskan pelabuhan Indonesia harus memiliki pelayanan jasa

pelabuhan yang baik, salah satu nya adalah jasa Pandu. Pandu adalah pelaut yang memiliki gelat minimal ANT III dan memiliki keahlian di bidang Nautika untuk memberikan informasi kepada nahkoda kapal yang sedang melalui perairan wajib pandu agar kapal dapat melalui perairan tersebut dengan tertib dan selamat. Seorang pandu/*pilot* harus sudah memiliki pengalaman dalam berlayar dan lulus sekolah Pemaduan selama satu tahun yang diadakan oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah rangkaian bentuk permasalahan yang digunakan sebagai pusat dalam topik penelitian, sehingga peneliti dapat benar-benar mampu mengumpulkan data dan menganalisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Fokus penelitian juga bermanfaat bagi peneliti untuk mengetahui pembatasan objek penelitian dan agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang peneliti peroleh di lapangan. Oleh karena itu, pada penelitian kali ini peneliti fokus pada standar kinerja layanan Pemanduan di *jetty* PT. Siam Maspion Terminal.

C. Rumusan Masalah

Karya tulis ilmiah atau skripsi ini dibuat oleh peneliti berdasarkan pengalaman peneliti saat melaksanakan praktek darat. Berikut dibawah ini adalah rumusan masalah yang telah peneliti dapatkan :

1. Indikator apa saja yang digunakan sebagai standar kinerja layanan Pemanduan di PT. Siam Maspion Terminal?

2. Apa saja solusi agar layanan Pemanduan di PT. Siam Maspion Terminal dapat sesuai dengan standar kinerja?

D. Tujuan penelitian

Berdasar pada perumusan masalah diatas, peneliti memiliki tujuan melakukan penelitian ini untuk :

1. Untuk mendeskripsikan indikator apa saja yang digunakan sebagai standar kinerja layanan Pemanduan di PT. Siam Maspion Terminal.
2. Untuk menjelaskan solusi agar layanan Pemanduan di PT. Siam Maspion Terminal agar dapat sesuai dengan standar.

E. Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat penelitian yang peneliti harap mampu memberi saran serta masukan bagi pihak terkait serta dapat memberi manfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis adalah seberapa berfungsinya dari suatu penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, manfaat secara teoritis biasanya muncul dikarenakan ketidakpuasan terhadap suatu landasan teori yang sudah ada sebelumnya sehingga penelitian dilakukan kembali.

- a. Manfaat teoritis bagi pembaca, agar dapat menambah informasi dan pengetahuan mengenai standar kinerja dari layanan Pemanduan pada saat peneliti melakukan pemberangkatan kapal di *jetty* PT. Siam

Maspion Terminal, agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih cepat, informatif dan terperinci.

- b. Manfaat teoritis bagi Lembaga Pendidikan, agar dapat menambah pengetahuan bagi para taruna dan taruni yang akan melaksanakan praktek dan taruna taruni yang sedang melaksanakan praktek khususnya yang sedang praktek darat menjadi agen kapal di wilayah pelabuhan Gresik, karena karya tulis ini dapat memberi informasi dan gambaran mengenai standar kinerja layanan Pemanduan di perairan Gresik khususnya di PT. Siam Maspion Terminal.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis adalah keberfungsian secara langsung dari suatu hasil penelitian dan manfaat yang menjelaskan bagaimana memecahkan masalah secara praktis. Pada penelitian kali ini, manfaat praktis bagi Pelabuhan Gresik khususnya pihak kepanduan Gresik agar dapat digunakan sebagai masukan yang bersifat membangun mengenai informasi pelayanan pandu agar dapat meningkatkan pelayanan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Standar

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 34 tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional, standar adalah persyaratan teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak/Pemerintah/keputusan internasional yang terkait dengan memperhatikan syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, serta perkembangan masa kini dan masa depan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Pada penelitian kali ini, standar yang dimaksud adalah standar kinerja dari Pemanduan di *jetty* PT. Siam Maspion Terminal, yang dimana standar yang digunakan adalah dari Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18/DJPL.11. untuk standar kinerja Pemanduan perairan Gresik dengan *waiting time pilot* selama satu jam dan *approach time* selama dua jam. *Waiting time pilot* yang dimaksud adalah waktu menunggu suatu kapal ketika memasuki wilayah suatu perairan untuk melakukan *anchorage* kemudian meminta pelayanan Pemanduan, hingga Pandu tiba ke kapal tersebut. Sedangkan untuk *approach time* yang dimaksud adalah waktu yang digunakan

Pandu untuk mengarahkan Nahkoda dari lokasi suatu kapal tersebut melakukan *anchorage* menuju ke dermaga untuk melakukan tambat.

2. Kinerja

Menurut Fahmi (2018:2) kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2018:260) kinerja merupakan hasil kerja seorang, sebuah proses manajemen secara keseluruhan, dimana hasil kerja seorang tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi

Adapun menurut Mangkunegara (2017:67) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pandu.

Kesimpulannya kinerja adalah pekerjaan yang dilakukan oleh suatu karyawan yang umumnya digunakan untuk penilaian karyawan dalam suatu organisasi, dan kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kinerja dari Pemanduan di *jetty* PT. Siam Maspion Terminal apakah sudah sesuai dari standar atau belum.

3. Layanan

Menurut Zaenal dan Laksana (2018:85) layanan atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Adapun menurut Riyanto (2018) pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Menurut Juliahir Barata & Udin Rinaldi (2018:1) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kesimpulannya, layanan yang dimaksud dalam penelitian kali ini adalah layanan Pandu dalam memberikan informasi mengenai keadaan perairan yang akan dilewati kapal yang dipandu oleh Pandu tersebut sehingga kapal dapat melewati perairan dengan tertib dan selamat.

4. Pemanduan

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran (Bab I Pasal I), Pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran, dan informasi kepada Nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi-pelayaran

dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 57 Tahun 2015 Tentang Pemanduan dan Penundaan (Bab I Pasal I) Pemanduan adalah kegiatan Pandu untuk membantu nahkoda kapal, agar navigasi dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar dengan memberikan informasi tentang keadaan perairan setempat yang penting demi keselamatan kapal dan lingkungan.

Pemanduan adalah salah satu pelayanan jasa dari pihak Kepanduan yang merupakan usaha dari seorang pandu untuk memberikan informasi mengenai kondisi perairan sekitar kepada Nahkoda sehingga kapal dapat melewati perairan tersebut dengan tertib dan selamat.

Pelayanan jasa dari Pemanduan dimulai dari kapal memasuki area wajib pandu hingga tertambat di pelabuhan, sampai dengan kapal keluar dari pelabuhan hingga meninggalkan perairan wajib pandu. Perairan Wajib Pandu adalah suatu wilayah perairan yang karena kondisinya wajib dilakukan pemanduan bagi kapal berukuran 500 GT (*Gross Tonnage*) atau lebih. Pemanduan ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada nahkoda agar kapal dapat melewati perairan wajib pandu dengan selamat, jadi pada dasarnya seorang pandu dapat bertugas jika ada permintaan nahkoda kapal. Namun jika mengingat negara-negara maritim seperti Indonesia akan mengalami kerugian jikalau kapal milik negara tersebut mengalami kecelakaan di laut, maka petugas Pandu

hanya dijalankan oleh ahli nautis yang telah menyelesaikan pendidikan Kepanduan dan benar-benar telah memahami kondisi perairan sekitar dari suatu perairan.

Untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan pelayanan kepanduan khususnya terhadap pelayanan Pemanduan kapal, terdapat dua indikator standar kinerja pandu yaitu *waiting time* dan *approach time*.

- a. *Waiting time*. Waktu ini dihitung sejak waktu kapal mengajukan permohonan atau permintaan tambat setelah kapal sudah tiba pada lokasi lego jangkar atau lokasi labuh sampai dengan pandu naik ke kapal.
- b. *Approach time* adalah jumlah waktu yang digunakan pelayanan Pemanduan, sejak pandu naik ke kapal dan mulai melakukan pergerakan menuju dermaga sampai dengan penambatan atau ikat tali di dermaga, atau sejak kapal mulai berangkat dari dermaga menuju batas perairan terluar dari suatu perairan.

Kinerja *waiting time* dan *approach time* dinilai berdasarkan Standar yang telah ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18. DJM.11. untuk pelabuhan wilayah III Tanjung Perak Surabaya khususnya di perairan Gresik yaitu satu jam untuk standar *waiting time* pandu dan dua jam untuk *approach time* pandu. Apabila nilai pencapaian dalam hal ini waktu yang digunakan selama pelayanan kapal dibawah nilai standar kinerja pelayanan operasional yang ditetapkan, maka dinilai pelayanan yang diberikan

dinyatakan baik. Namun sebaliknya jika waktu yang digunakan selama pelayanan pemanduan kapal diatas standar yang telah ditetapkan, maka dapat dinyatakan atau dinilai kurang baik.

Agar dapat menjalankan tugas pemanduan dengan baik, seorang pandu memerlukan sarana penunjang yaitu motor pandu. Motor pandu adalah kapal kecil berkecepatan tinggi yang digunakan untuk mengantar atau menjemput pandu ke dan dari tengah laut.

a. Persyaratan untuk menjadi pandu

Persyaratan untuk menjadi seorang pandu tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 57 tahun 2015 (Bab IV pasal 11 ayat 3) tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal sebagai berikut :

1. Telah lulus pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan keahlian dan keterampilan untuk memandu kapal yang dibuktikan dengan sertifikat Pandu yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal;
2. Mempunyai sertifikat pengukuhan (*endorsement*) yang masih berlaku, yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal;
3. Memiliki Kartu Identitas Pandu yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal;
4. Memiliki buku saku pemanduan;
5. Memahami sistem dan prosedur Pemanduan setempat;

6. Batas usia pandu, khusus untuk Aparatur Sipil Negara berlaku sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang Aparatur Sipil Negara;
7. Sehat jasmani dan rohani, yang dibuktikan dengan keterangan kesehatan dari rumah sakit pemerintah yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal melalui *medical check up* secara periodik; dan
8. Melaporkan kegiatan pelayanan pemanduan setiap bulan kepada pengawas pemanduan setempat berdasarkan buku saku yang dimiliki.

b. Kewajiban dari seorang Pandu

Menurut Peraturan Menteri nomor 57 Tahun 2015 (Bab IV Pasal 27) Pandu yang sedang melakukan tugas pemanduan memiliki kewajiban sebagai berikut :

1. Membantu nahkoda atau pemimpin kapal untuk memutuskan tindakan yang benar dalam menjamin keselamatan dan keamanan berlayarnya kapal;
2. Memberi semua petunjuk yang diperlukan kepada Nahkoda untuk berlayar dengan selamat dan untuk ketertiban lalu lintas kapal;
3. Memenuhi permintaan Nahkoda untuk mengambil alih komando olah gerak kapal;
4. Pandu berkomunikasi dengan kapal lain yang sedang dipandu, maupun yang sedang tidak dipandu, dan dengan

menara kontrol/*Vessel Traffic Service* (VTS) untuk keamanan, ketertiban dan keselamatan kapal;

5. Segera laporkan apabila terjadi kecelakaan diluar atau didalam kapal kepada stasiun pemanduan dan aktif ambil bagian penanganannya dengan batas kewenangan yang dimiliki;
6. Memahami kedalaman laut dari alur-pelayaran dalam batas dari perairan pandu suatu perairan;
7. Menerima dan segera menindaklanjuti laporan dari pandu yang lain terkait kecelakaan yang terjadi disekitar;
8. Segera melaporkan kepada pengawas pandu perihal jika terjadi perubahan kedalaman alur-pelayaran di perairan pandu yang didapat dari hasil pemeruman, dan penempatan penangkap ikan atau rintangan alur lainnya, serta perubahan lokasi, cahaya atau periode rambu/pelampung suar;
9. Ikut andil dalam mengamati jika memungkinkan mendapati pembuangan sampah atau minyak dari kapal, yang dapat mengakibatkan pengotoran alur pelayaran dan pencemaran di lingkungan alur-pelayaran;
10. Melaporkan kemungkinan jika ada rantai, jangkar ataupun tali kapal di jalur pemanduan yang bisa mengakibatkan bahaya untuk pelayaran lainnya;

11. Mengenakan seagam dan atribut dinas pandu yang telah ditetapkan serta dilengkapi dengan peralatan keselamatan, dan alat komunikasi seperti *HT* yang sesuai aturan;
 12. Membantu Nahkoda agar mentaati dan memahami peraturan setempat yang berlaku, serta perubahannya;
 13. Laporan kepada pengawas pemanduan bilamana tidak menaati dari petunjuk yang diberikan atau menyusahkan pihak pandu dalam bertugas dikapal;
 14. Memberikan informasi serta bimbingan kepada para calon pandu dan kepada sesama pandu perihal pengenalan alur dari pelayaran setempat;
 15. Mengamati bagian depan kapal dan belakang kapal, perihal kondisi stabilitas kapal setiap kali sebelum memandu; dan
 16. Melaporkan ke pengawas pemanduan bilamana Nahkoda tidak bisa menunjukkan bukti dari jaminan asuransi kapal yang dipandu.
- c. Prosedur pemanduan serta penundaan suatu kapal

Berdasarkan Peraturan Menteri nomor 57 tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal (Bab VII Pasal 40), sistem dan prosedur Pemanduan dan Penundaan kapal antara lain:

1. Perusahaan pelayaran atau perusahaan penyeberangan atau perusahaan yang kapalnya membutuhkan pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal, 1 x 24 jam sebelum kapal

tersebut di pandu, dan harus mengajukan pelayanan jasa pemanduan kepada pengawas pelayanan jasa Pemanduan dan Penundaan kapal didaerah tersebut dengan tembusan kepada pengawas Pemanduan dan Otoritas setempat di dalam batas waktu permintaan tersebut.

2. Permintaan pelayanan jasa Pemanduan dan Penundaan kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berisi tentang informasi mengenai rencana gerakan dari kapal yang akan dilayani, sebelum kapal memasuki, melakukan gerakan sendiri atau keluar pelabuhan di dalam wilayah perairan wajib pandu.
3. Berdasarkan permintaan yang dimaksud pada ayat satu, pelaksanaan pelayanan jasa kapal memberikan pelayanan jasa Pemanduan dan Penundaan kapal yang dapat dibuktikan dengan surat bukti penggunaan jasa Pandu dan Tunda yang ditandatangani oleh Nahkoda kapal.
4. Jika kapal telah tertambat di dermaga/*jetty*, telah berlabuh pada posisi batas perairan pandu atau telah sampai pada posisi akhir tujuan dari jasa pemanduan, Nahkoda kembali memberikan surat bukti penggunaan jasa pandu-tunda setelah diisi dan telah memberikan komentar serta telah ditandatangani kepada pihak pandu yang telah memandu kapal dari Nahkoda tersebut.

d. Biaya Pemanduan dan Penundaan kapal

Menurut Peraturan Menteri nomor 57 tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal (Bab VIII Pasal 43-45), biaya Pemanduan dan Penundaan Kapal antara lain :

Pasal 43 :

1. Penyelenggaraan pemanduan yang dilakukan oleh Otoritas Pelabuhan, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dan Unit Penyelenggara Pelabuhan dipungut biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelaksanaan pemanduan yang dilakukan oleh badan usaha pelabuhan dipungut biaya yang besarnya ditetapkan oleh badan usaha pelabuhan berdasarkan jenis, struktur dan golongan tarif yang ditetapkan oleh Menteri
3. Pelaksanaan pemanduan yang dilakukan oleh pengelola terminal khusus dapat dipungut biaya dan wajib membayar Penerimaan Negara Bukan Pajak jasa pemanduan dan penundaan kapal.
4. Pelaksanaan pemanduan yang dilakukan badan usaha penyediaan dan/atau pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal dipungut biaya yang diatur dalam perjanjian kerjasama dengan mengacu kepada jenis, struktur dan golongan tarif yang ditetapkan oleh Menteri
5. Badan usaha pelabuhan atau pengelola terminal khusus yang mengelola dan mengoperasikan pemanduan, wajib membayar

presentase dari pendapatan yang berasal dari jasa pemanduan dan penundaan kapal kepada Pemerintah sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak.

6. Kapal yang diberikan pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal sebelum diberikan Surat Persetujuan Berlayar wajib menyelesaikan biaya pemanduan dan penundaan kapal.
7. Kapal yang tidak diberikan pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal diperairan wajib pandu, wajib memiliki surat keterangan tidak dipandu dan/atau tidak ditunda dari pengawas pemanduan, dan tidak berkewajiban untuk membayar jasa pelayanan pemanduan dan penundaan kapal.

Pasal 44 :

Biaya pemanduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 tidak dikenakan bagi :

- a. Kapal negara atau kapal swasta yang digunakan untuk tugas Pemerintah;
- b. Kapal rumah sakit;
- c. Kapal yang memasuki pelabuhan untuk keperluan meminta pertolongan dan penyelamatan terhadap jiwa manusia;
- d. Kapal milik organisasi internasional yang tidak digunakan untuk kepentingan niaga
- e. Kapal yang berpindah dari tambatan atas perintah Syahbandar untuk keselamatan pelayaran dan kepentingan operasional.

Pasal 45 :

1. Pandu yang karena keadaan tertentu setelah menyelesaikan tugas pemanduan tidak dapat turun ke kapal pandu sehingga yang bersangkutan harus mengikuti kapal berlayar sampai ke pelabuhan tujuan atau yang disinggahi, pemilik atau operator kapal harus menanggung biaya pemulangan ke pelabuhan asal.
2. Apabila pelabuhan tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berada di luar negeri, pemilik atau operator kapal dibantu oleh perwakilan negara Republik Indonesia di negara tersebut mengusahakan proses penyelesaian keimigrasiannya (*imigration clearance*).

5. PT. Siam Maspion Terminal

PT. Siam Maspion Terminal adalah perusahaan yang berdiri sejak tahun 1996 dan mulai beroperasi pada tahun 1998, dan perusahaan ini merupakan pelabuhan khusus yang melayani jasa bongkar muat, terletak di perairan Selat Madura dan di Jalan Beta Maspion, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Pelabuhan ini dapat melayani kapal domestik maupun internasional, baik kapal *General Cargo*, *Dry Bulk*, *Liquid Bulk*, dan Gas. Pelabuhan ini juga terbagi menjadi enam *jetty* yang fungsinya juga berbeda-beda, antara lain :

1. *Jetty* 1, 2, 3 dan 5 merupakan *jetty* yang berfungsi sebagai tempat bongkar muat *Liquid* dan Gas

2. *Jetty 4* merupakan *jetty* yang berfungsi untuk tempat bongkar muat *General Cargo*. Pada *jetty 4* ini, terdapat dua sisi untuk penyandaran kapal yang berfungsi untuk mempercepat pelayanan kapal yang akan melakukan bongkar muat *General Cargo*
3. *Jetty 6* merupakan *jetty* yang berfungsi untuk tempat bongkar muat dari muatan tongkang atau *barge*



B. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ialah alur berpikir dengan menerapkan berbagai model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah dalam topik penelitian dengan susunan yang sistematis (Sugiyono,2017).

a. Tabel kerangka penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Simpulan indikator yang digunakan sebagai standar kinerja layanan Pemanduan di *jetty* PT. Siam Maspion Terminal

Berdasar dari hasil deskripsi data, temuan dan pembahasan data pada Bab IV, peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator standar kinerja layanan Pemanduan di *jetty* PT. Siam Maspion Terminal tertera di Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18/DJPL.11 antara lain :

- a. *Waiting time*, yaitu waktu yang dihitung sejak permohonan pelayanan jasa Pemanduan hingga Pandu telah naik keatas kapal.
- b. *Approach time*, yaitu waktu yang dihitung sejak kapal yang dipandu memulai gerakan hingga kapal bersandar di dermaga, atau hingga kapal keluar dari batas perairan wajib pandu.

Jika waktu yang dicapai selama pelayanan kapal dibawah nilai standar kinerja pelayanan operasional yang ditetapkan, maka dinilai pelayanan yang diberikan dinyatakan baik. Namun sebaliknya jika waktu yang digunakan selama pelayanan Pemanduan kapal diatas standar yang telah ditetapkan, maka dapat dinyatakan pelayanan Pandu dapat dinilai kurang baik.

2. Simpulan solusi agar layanan Pemanduan di *jetty* PT. Siam Maspion Terminal dapat sesuai dengan standar kinerja.

Berdasar dari hasil deskripsi data, temuan dan pembahasan data pada Bab IV, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penyebab *waiting time* di *jetty* PT. Siam Maspion Terminal tidak sesuai standar dari Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor UM. 002/38/18/DJPL.11 adalah jumlah personil Pandu yang *standby* dalam satu hari tidak memadai yaitu 9 personil. Dalam satu hari gerakan kapal yaitu sebanyak 39 gerakan, jika dilayani dengan 9 personil Pandu dengan waktu pelayanan 2 jam maka jumlah waktu normal pelayanan 39 gerakan kapal tersebut adalah 51,84 jam, jika 9 personil Pandu tetap harus melayani 39 gerakan tersebut dalam satu hari maka dapat dipastikan kapal yang baru saja tiba dan meminta pelayanan jasa Pandu akan terhambat dan 9 personil Pandu tersebut akan kelelahan. Secara tidak langsung hal tersebut akan mengakibatkan *waiting time* Pandu tidak sesuai standar. Hal tersebut dapat di atasi dengan cara menambah personil Pandu yang *standby* dalam satu hari menjadi 20 personil sehingga pelayanan 39 gerakan kapal tersebut dapat dilakukan dalam 22,8 jam secara jumlah waktu normal.

B. Keterbatasan penelitian

Peneliti melaksanakan praktek darat di perusahaan agen khususnya kantor cabang Gresik selama 2 bulan, tidak dapat memahami dan mendalami permasalahan dengan maksimal, dan peneliti juga sering melakukan perjalanan untuk mengantar para mentor yang sedang tugas luar kota. Untuk mengatasi

hal tersebut, pada semester 8 ini peneliti tetap berusaha mendapatkan data dengan cara melakukan observasi ke Kepanduan Gresik dan melakukan wawancara kepada *supervisor* Kepanduan Gresik agar peneliti dapat memahami dan mendapatkan data yang valid mengenai kondisi dari Kepanduan Gresik.

C. Saran

Berdasar dari hasil simpulan data penelitian, peneliti memberi saran yang bersifat masukan, membangun serta tidak menyudutkan pihak manapun bagi Kepanduan Gresik. Perihal jumlah personil Pandu, sebaiknya pihak Kepanduan Gresik menambah jumlah personil Pandu yang *standby* dalam satu hari yang sebelumnya sebanyak 9 personil menjadi 20 personil. Penambahan ini pastinya akan berakibat baik untuk pihak Pandu sendiri agar tidak kewalahan dalam melayani jumlah gerakan kapal, dan untuk pihak pengguna jasa agar aktivitas bongkar muatnya tidak terhambat oleh *waiting time* Pandu yang tidak sesuai standar.

Demikian simpulan dan saran dari peneliti pada skripsi ini. Peneliti sangat menyadari bahwa masih sangat banyak hal yang masih kurang sempurna dalam skripsi ini, namun disisi lain peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi masukan yang membangun dan tidak menyudutkan pihak manapun.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Riyanto, 2018, *Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi*. Sukabumi: AMIK BSI.
- Andra Tersiana. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Start Up.
- Garnis Belatrix, 2020, *Analisis Jumlah Pandu Dalam Meningkatkan Pelayanan di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*. Semarang : Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Irham Fahmi, 2018, *Analisis Kinerja Keuangan : Panduan Bagi Akademisi, Manajer, dan Investor dan Menganalisis Bisnis dari Aspek Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Juliaahir Barata & Udin Rinaldi, 2018. *Analisis Persepsi Kinerja Pelayanan Sekolah Bina Bhakti Kabupaten Kubu Raya*. Pontianak: Jurnal Ekonomi Integra.
- Kementerian Perhubungan, 2011, *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor UM. 002/38/18/DJPL.11 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.
- Mangkunegara, A. P. 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal*. Kementerian Perhubungan.
- Moleong, L. J. 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mukarom Zaenal & Wijaya Laksana, 2018, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Pemerintah Republik Indonesia, 2008, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Presiden Republik Indonesia, 2018, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sedarmayanti, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Edisi Reguler*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni. V. W, 2018, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sukmadinata, N. S. 2017, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



LAMPIRAN 1

Teks Wawancara

Narasumber : Pak Yuli Wardianto *Supervisor* Kepanduan Gresik

Peneliti : Selamat pagi bapak Yuli Wardianto, mohon maaf karena telah menghadap ke ruangan dan telah mengganggu bapak di pagi hari ini. Sebelumnya perkenalkan nama saya Muh Rasyid Ridho Harliman saya dari PIP Semarang jurusan Tatalaksana semester 8 dan sekarang sedang proses pembuatan skripsi. Jadi maksud dan tujuan saya menghadap bapak untuk mewawancarai bapak perihal Kepanduan khususnya Kepanduan Gresik dan agar saya bisa mendapatkan data valid mengenai Kepanduan Gresik untuk pengerjaan skripsi saya.

Narasumber : Yak selamat pagi taruna, silahkan duduk, dan silahkan tanya apa saja yang kamu mau mengenai kepanduan dan saya akan menjawab sebisa saya.

Tulisan biasa = pertanyaan peneliti

Tulisan tebal = jawaban narasumber

1. Kepanduan berada dibawah naungan Pelindo, jadi divisi apakah Kepanduan itu?

Jawab : **Kepanduan berada di divisi Pelayanan Kapal**

2. Menurut bapak, apa tugas pokok dari Kepanduan?

Jawab : **tugas pokok dari Kepanduan adalah untuk memastikan kapal berlayar dengan selamat, mulai dari lokasi *anchorage* hingga kapal tertambat di dermaga, atau sejak kapal *last line* dari dermaga hingga kapal keluar dari daerah perairan.**

3. Bagaimana SOP untuk pelaksanaan Pemanduan dan Penundaan khususnya ketika kapal siap berangkat?

Jawab : **ketika kapal telah menyelesaikan kegiatan bongkar muat dan siap untuk berangkat, pihak agen harus segera mengisi Permohonan Pandu kepada administrator Kepanduan.**

Setelah keluar SPK (Surat Perintah Kerja), maka Pandu akan segera menuju kapal yang meminta pelayanan menggunakan motor pandu, nah perjalanan Pandu menuju kapal disebut *waiting time*.

Menurut Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18/DJPL.11 standar dari *Waiting Time Pilot* khususnya untuk

perairan Gresik yaitu 1 jam. Setelah Pandu tiba, kapal akan segera berangkat dengan arahan dari Pandu menuju dermaga, dan waktu perjalanan ini disebut approach time, yaitu waktu yang digunakan untuk Pandu menjalankan tugasnya mengarahkan Nahkoda untuk menuju ke *Jetty*. Menurut Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18/DJPL.11 standar dari Approach Time khususnya untuk perairan Gresik yaitu 2 jam pelayanan.

NO	LOKASI PELABUHAN	Pelayanan Kapal Angkutan Laut		
		WT Jam	AT Jam	ET:BT (%)
C	KANTOR OTORITAS PELABUHAN WILAYAH III TANJUNG PERAK SURABAYA			
1	TANJUNG PERAK			
	a Terminal Jandrud	2,00	4,00	70
	b Terminal Nilam	2,00	4,00	70
	c Terminal Mirah	2,00	4,00	70
	d Berlian Jasa Terminal Indonesia	2,00	4,00	70
	e Terminal Petikemas Surabaya	2,00	4,00	70
2	TANJUNG EMAS			
	a Terminal Konvensional	1,00	1,00	70
	b Terminal Petikemas Semarang	1,00	1,00	80
3	TANJUNG INTAN (CILACAP)	1,00	2,00	70
4	BANJAR MASIN			
	a Terminal Konvensional	2,00	4,00	70
	b Terminal Petikemas Banjarmasin	2,00	4,00	80
5	GRESIK	1,00	2,00	70
6	TANJUNG WANGI	1,00	1,00	70
7	BENOA	1,00	1,00	70
8	TEPAKUPANG	1,00	1,00	70
9	KOTABARU			
	a Dermaga Umum	1,50	2,00	70
	b Mekar Putih/IBT	1,00	1,00	80
10	SAMPIT	1,00	4,00	70

4. Untuk perihal kinerja Pandu, apa yang biasanya menyebabkan salah satu indikator kinerja Pandu yaitu *waiting time* tidak sesuai standar?

Jawab : **banyak hal yang mempengaruhi kinerja Pandu tidak sesuai standar, seperti kondisi laut yang sedang tidak ramah, ataupun Pandu yang sedang menjalankan tugas di kapal lain yang waktunya hampir bersamaan untuk permintaan pelayanannya, dan juga ini berkaitan dengan jumlah Pandu yang *standby* dapat dikatakan kurang memadai.**

5. Berapa jumlah pandu di perairan Gresik dan berapa jumlah pandu yang *standby* dalam satu hari?

Jawab : **jumlah Pandu untuk perairan Gresik yaitu sebanyak 28 orang dengan jumlah pandu yang *standby* dalam satu hari rata-rata 8 hingga 10 pandu.**

6. Berapa jumlah kapal tunda dan motor pandu yang berada di pangkalan pandu?

Jawab : **untuk jumlah kapal tunda perairan Gresik sebanyak 3 kapal dan menurut saya itu kurang, dan jumlah motor pandu nya yaitu 2 motor pandu, menurut saya 2 motor pandu sudah cukup**

7. Dari jumlah pandu yang *standby* dalam satu hari dan jumlah kapal tunda beserta motor pandu, apakah memadai untuk melayani kapal keluar-masuk dalam satu hari secara tepat waktu?

Jawab : **jelas tidak memadai jika dibanding dengan jumlah pergerakan kapal dalam satu hari kurang lebih 39 gerakan dan dalam satu bulan yaitu kurang lebih 1.100 hingga 1.200 pergerakan. Setidaknya kita membutuhkan pandu yang *standby* sebanyak 19-20 pandu**


(Yuli Wardiant)

LAMPIRAN 2

Validasi Simpulan Data

Penyelesaian masalah terkait jumlah Pandu yang *standby* dalam satu hari kurang memadai :

Masalah saat ini adalah jumlah Pandu yang *standby* dalam satu hari hanya sebanyak 9 personil :

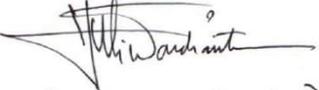
Jumlah gerakan : 39 gerakan
Total waktu pelayanan : 2 jam
Jumlah Pandu yang *standby* : **9 personil**
= $39 : (2 \times 9)$
= $39 : 18$
= **2,16 hari atau 51,84 jam**

Jadi, waktu normal untuk melayani 39 gerakan kapal dengan jumlah Pandu sebanyak 9 personil adalah **51,84 jam atau lebih dari 2 hari**

Penyelesaian masalah dengan cara menambah Pandu yang *standby* dalam satu hari menjadi 20 personil :

Jumlah gerakan : 39 gerakan
Total waktu pelayanan : 2 jam
Jumlah Pandu yang *standby* : **20 personil**
= $39 : (2 \times 20)$
= $39 : 40$
= **0,95 hari atau 22,8 jam**

Jadi, waktu normal untuk melayani 39 gerakan kapal dengan jumlah Pandu sebanyak 20 personil adalah **22,8 jam atau dibawah satu hari**


(Yuli Wardianto.)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Muh. Rasyid Ridho Harliman
 Tempat, Tanggal Lahir : Pinrang, 18 Juli 2000
 N I T : 551811337020 K
 Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
 Agama : Islam
 Alamat : Perumahan Safira Garden Blok F7-19 Sidoarjo
 Nama Orangtua
 a. Ayah : Harliman Saleh
 b. Ibu : Munawarah Ramly
 Riwayat Pendidikan
 a. SD Negeri Suko 2 (2006-2012)
 b. SMP Muhammadiyah 1 Sidoarjo
 c. SMA Negeri 1 Wonoayu
 d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
 Pengalaman Praktek Darat
 Perusahaan : PT. Oremus Bahari Mandiri
 Periode Praktek Darat : 10 Agustus 2020 – 17 Juli 2021