

TUGAS AKHIR

**PENINGKATAN PELAYANAN PEMANDUAN KAPAL
GUNA TERCIPTANYA PELAYANAN JASA KAPAL
YANG OPTIMAL DI PT. *SUBHOLDING* PELINDO
JASA MARITIM CABANG DUMAI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi

Diploma III Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga



OLEH:

ANGGIE CATUR DIPUTRA

NIT. 8303211241

**PROGRAM STUDI D3-KETATALAKSANAAN PELAYARAN
NIAGA**

JURUSAN KEMARITIMAN

POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS

BENGKALIS-RIAU

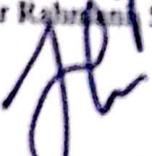
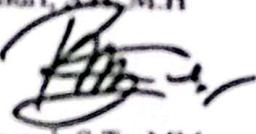
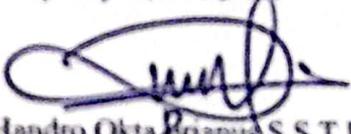
2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENINGKATAN PELAYANAN PEMANDUAN KAPALGUNA
TERCIPTANYA PELAYANAN JASA KAPALYANG OPTIMAL DI PT.
SUBHOLDING PELINDO JASA MARITIM CABANG DUMAI**
*Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III
Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Politeknik Negeri Bengkalis*

ANGGIE CATUR DIPUTRA
NIT. 8303211241

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir : Tanggal Ujian : 7 Agustus 2024
Periode Wisuda : 2024

1. 
Nur Rahmani, S.E., M.Si (Pembimbing)
2. 
Jon Hendri, S.H, M.H (Penguji I)
3. 
Robyansyah, S.Tr., MM (Penguji II)
4. 
Handro Okta Brianus, S.S.T.Pel., MM (Penguji III)

Bengkalis, 23 Agustus 2024
Ketua Jurusan Kemaritiman
Politeknik Negeri Bengkalis



Zulvini, MM
NIP 198503112018031001

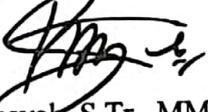
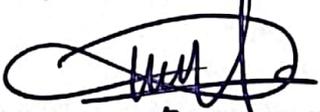
ACCEPTANCE SHEET
IMPROVING SHIP GUIDE SERVICES TO CREATE OPTIMAL
SHIP GUIDE SERVICES AT PT. SUBHOLDING PELINDO
JASA MARITIM DUMAI BRANCH

*In Partial Fulfillment of a Three-Year Diploma Program of Management of
Comercial Shipping Of State Polytechnis of Bengkalis*



By :
ANGGIE CATUR DIPUTRA
NIT. 8303211241

This final project has been accepted by examiners : Date : August,7 2024
Graduation Period : 2024

1. 
Nur Rahmani, S.E., M.Si (Advisor)
2. 
Jon Hendri, S.H., M.H (Examiner I)
3. 
Robyahsyah, S.Tr., MM (Examiner II)
4. 
Handro Okta Brianus, S.S.T.Pel.,MM (Examiner III)

Bengkalis, 23 Agustus 2024
Head of Maritime Department
State Polytechnic of Bengkalis


Zulvani, M.M
NIP. 198503112018031001

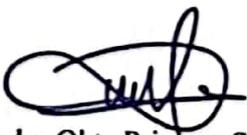


LEMBAR PENGESAHAN

Kami dengan ini sebenarnya menyatakan, bahwa kami telah membaca keseluruhan dari tugas akhir ini dan kami berpendapat bahwa tugas akhir ini layak dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Tanda Tangan : 
Nama Penguji I : Jon Hendri, S.H., M.H
Tanggal Penguji : 7 Agustus 2024

Tanda Tangan : 
Nama Penguji II : Robyansyah, S.Tr., MM
Tanggal Penguji : 7 Agustus 2024

Tanda Tangan : 
Nama Penguji III : Handro Okta Priahus, S.S.T.Pel., MM
Tanggal Penguji : 7 Agustus 2024

ACCEPTANCE SHEET

We certify that we have read the whole of this final project and we agree that this final project fulfill the requirements for three-year Diploma Program.

Signature : 

Name of Examiner I : Jon Hendri, S.H., M.H

Date of Examination : August, 7th 2024

Signature : 

Name of Examiner II : Robyansyah, S.Tr., M.M

Date of Examination : August, 7th 2024

Signature : 

Name of Examiner III : Handro Okta Prlanus, S.S.T.Pel., MM

Date of Examination : August, 7th 2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa tugas akhir ini adalah asli hasil karya saya dan tidak terdapat karya yang pernah dilakukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di publikasi oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di sebutkan sebenarnya dalam naskah dan dalam daftar pustaka

Bengkalis, 7 Agustus 2024



METER
TEMDEL

81ALX335437723


Anggie Catur Diputra
NIT. 8303211241

PENINGKATAN PELAYANAN PEMANDUAN KAPAL GUNA TERCIPTANYA PELAYANAN JASA KAPAL YANG OPTIMAL DI PT. *SUBHOLDING* PELINDO JASA MARITIM CABANG DUMAI

Nama Mahasiswa : Anggie Catur Diputra

NIT : 8303211241

Dosen Pembimbing : Nur Rahmani,S.E.,M.Si

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian tugas akhir adalah terkait tentang peningkatan pelayanan pemanduan kapal guna terciptanya pelayanan jasa kapal yang optimal di PT. Subholding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai, adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pemanduan kapal, untuk mengetahui kendala dalam pelayanan pemanduan kapal, dan untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal guna terciptanya pelayanan jasa kapal yang optimal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai. Adapun Metode penelitian yang peneliti gunakan mencakup analisis data kualitatif melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi, yang dilakukan di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai dan beberapa pengguna jasanya. Adapun Hasil yang didapat ialah, pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai menurut beberapa perusahaan keagenan kapal/pengguna jasa sudah sangat baik dengan kendala ialah faktor alam seperti angin kencang, hujan, dan ombak kencang. Kemudian gangguan pada sistem yang digunakan yaitu PHINISI. Adapun upaya yang dilakukan ialah melakukan perbaikan dan pemeliharaan sistem PHINISI, memberikan pengarahan kepada operator radio dan meningkatkan komunikasi antara operator radio dan pengguna jasa.

Kata kunci : Pemanduan kapal, kualitas layanan.

**IMPROVEMENT SHIP GUIDING SERVICES TO
CREATE OPTIMAL SHIP SERVICES AT PT.
SUBHOLDING PELINDO JASA MARITIM DUMAI
BRANCH**

Cadet Name : Anggie Catur Diputra

NIT : 8303211241

Supervisor : Nur Rahmani, S.E.,M.Si

Abstract

The problem in the final assignment research is related to improving ship piloting services in order to create optimal ship services at PT. Subholding Pelindo Maritime Services Dumai Branch, this research aims to determine ship pilotage services, to find out obstacles in ship pilotage services and to find out efforts to improve ship pilotage services in order to create optimal ship services at PT. Dumai branch of Pelindo Maritime Services Subholding. The research methods used by researchers include qualitative data analysis through observation, interviews and documentation studies, which were carried out at PT. Subholding Pelindo Maritime Services Dumai Branch and several service users. The results obtained are, Guide services and ship delays at PT. According to several agency companies/service users, Pelindo Maritime Services Dumai Branch Subholding is very good with obstacles including natural factors such as strong winds, rain and strong waves. Then there is a disturbance in the system used, namely PHINISI. The efforts made are to repair and maintain the PHINISI system, provide direction to radio operators and improve communication between radio operators and service users.

Keywords: *Pilotage, quality of service.*

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA).

Penulis menyadari berkat kerja keras melalui proses bimbingan, pengarahan, dan motivasi dari orang-orang yang berilmu pengetahuan, serta do'a yang selalu diberikan oleh orang-orang yang ada di sekeliling Penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang istimewa buat keluarga terutama kedua orang tuaku Ayahanda Aladin Pangaribuan dan Ibunda F br. Siringo-ringo, serta seluruh keluarga besarku yang telah memberikan dukungan moral dan materil.
2. Bapak Johny Custer, ST., MT. selaku Ketua Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Bapak Zulyani, MM. selaku Ketua Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis.
4. Bapak Jon Hendri, SH., MH. selaku Ketua Program Studi D3 Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Politeknik Negeri Bengkalis.
5. Ibu Nur Rahmani, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Terima kasih kepada Taruna/I Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis prodi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Nautika angkatan ke-VII yang banyak membantu dari segi pemikiran dan informasi selama penyusunan Tugas Akhir (TA).

Semoga Tuhan YME, memberikan imbalan yang setimpal kepada mereka atas amal baik mereka. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi Penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya untuk menambah pengetahuan, serta menjadi semangat

dan motivasi bagi rekan-rekan yang melaksanakan penelitian.

Penulis mengucapkan permohonan maaf apabila ada kesalahan dan tingkah laku yang kurang berkenaan di hati Bapak/Ibu selama Penulisan Tugas Akhir ini, baik dari teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan penulis oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Bengkalis, 2 Agustus 2024

Anggie Catur Diputra
NIT. 8303211241

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GRAFIK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan kegunaan penelitian	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pembatasan Masalah	10
1.5 Sistematika Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1 Pengertian Kapal	12
2.1.2 Pengertian Pemanduan Kapal	15
2.1.3 Pengertian Pelayanan.....	16
2.1.4 Pengertian Pelayanan Jasa	16
2.1.6 Pengertian Upaya.....	17
2.1.5 Pengertian Pelayanan Opimal/Pelayanan Prima.....	18
2.1.7 Pengertian Peningkatan	18
2.1.8 Pengertian Pelayanan Kapal	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3 Teknik Analisis Data.....	32
3.4 Jadwal Penelitian/Rencana Kegiatan Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Data.....	33
4.1.1 Data Perusahaan	34
4.2 Analisis Data.....	35
4.2.1 Pelayanan Pemanduan Kapal di PT. <i>Subholding</i> Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai	35

4.2.2	Kendala Dalam Pelayanan Pemanduan Kapal di PT. <i>Subholding</i> Pelindo Jasa Maritim	41
4.2.3	Upaya Peningkatan Pelayanan Pemanduan Kapal Guna Terciptanya Pelayanan Jasa Kapal Yang Optimal Di PT. <i>Subholding</i> Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai.	46
4.3	Alternatif Pemecahan Masalah	47
4.4	Evaluasi Pemecahan Masalah	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....		53
LAMPIRAN.....		1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	33
Tabel 4.1 Pandu Bandar PT. Subhloding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai...38	
Tabel 4.2 Pandu Laut PT. Subhloding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai.....38	
Tabel 4.3 Pandu Tersus PT. Subhloding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai....39	
Tabel 4.4 Personil Operator Radio.....43	
Tabel 4.5 Alternatif Pemecahan Masalah.....47	
Tabel 4.6 Evaluasi Pemecahan Masalah.....48	

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data gerakan pandu tahun 2022.....	3
Grafik 1.2 Data gerakan pandu tahun 2023.....	4
Grafik 1.3 Data gerakan pandu dermaga umum kapal domestik tahun 2022.....	4
Grafik 1.4 Data gerakan pandu dermaga umum kapal asing tahun 2022.....	5
Grafik 1.5 Data gerakan pandu dermaga Lubuk Gaung tahun 2022.....	5
Grafik 1.6 Data gerakan pandu dermaga Lubuk Gaung tahun 2023.....	6
Grafik 1.7 Data gerakan pandu dermaga KID tahun 2022.....	6
Grafik 1.7 Data gerakan pandu dermaga KID tahun 2023.....	7
Grafik 1.8 Data gerakan pandu dermaga Umum kapal domestic tahun 2023.....	7
Grafik 1.9 Data gerakan pandu dermaga Umum kapal asing tahun 2023.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki kepulauan terbesar di dunia dan memiliki potensi terbesar untuk menjadi poros maritim dan merupakan konektivitas antar pulau, yang dibarengi dengan adanya pembangunan pusat- pusat pertumbuhan ekonomi disepanjang wilayah pesisir, Alur Laut Kepulauan Indonesia (ALKI) pulau kecil dan wilayah perbatasan (Albertha lolo,dkk. 2020). Oleh karena itu, laut merupakan pusat perdagangan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena selain memiliki pulau yang sangat banyak, dan juga Indonesia berada di jalur pelayaran internasional yang digunakan para pedagang dalam mendistribusikan barang melalui jalur laut. Karena itu pula Indonesia memiliki banyak Pelabuhan untuk menyokong pendapatan nasional guna menyejahterakan kehidupan masyarakat Indonesia.

Peranan pelabuhan sangat penting bagi kegiatan kemaritiman dimana semua instansi dipelabuhan salah satunya meliputi pelayanan terhadap kapal dan barang sebab indonesia memiliki wilayah perairan dengan luas sekitar 3.25 juta km² lautan dan 2,55 juta km² adalah zona ekonomi eksklusif. Hal ini menjadikan pelabuhan bagian dari rantai perdagangan melalui laut untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal dan barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan / atau antar moda dalam perdagangan melalui laut. Dengan demikian, pelabuhan adalah suatu daerah perairan yang terlindung terhadap badai, ombak, dan arus, sehingga kapal dapat mengadakan olah gerak, bersandar, membuang jangkar sedemikian rupa sehingga bongkar muat atas barang dan perpindahan penumpang dan barang dapat terlaksana dengan aman. Pelabuhan menyediakan fasilitas dan pelayanan untuk kapal yang berkunjung, pelayanan tersebut dibagi menjadi dua kelompok, yaitu pelayanan untuk kapal dan pelayanan untuk barang. Fungsi sebuah pelabuhan secara umum adalah sebuah fasilitas di ujung

samudera, sungai atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang, pelabuhan secara khusus diantaranya adalah: (a) tempat pertemuan (interface), pelabuhan interface menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa yang dibutuhkan untuk perpindahan moda angkutan darat ke kapal atau sebaliknya (b) gapura (gateway), pelabuhan melaksanakan prosedur dan peraturan yang harus diikuti kapal yang menyinggahi pelabuhan. (c) entitas industri (industry entity) dan mata rantai transportasi, pelabuhan dipandang sebagai salah satu mata rantai dalam proses transportasi dari node asal barang sampai node tujuan barang. Pelabuhan mempunyai fungsi sebagai link, maksudnya unit kerja yang melaksanakan kegiatan pelayanan harus mampu mengintegrasikan sistem sedemikian rupa sehingga memudahkan node lain melaksanakan kegiatannya, baik dari aspek pelayanan barang maupun dari aspek pelayanan kapal dan alat transportasi lainnya (Lasse, 2015). (Albertha Lolo,dkk. 2020)

Pelabuhan Dumai merupakan pelabuhan penting di Kepulauan Riau, yang menopang ekonomi Riau. Pelabuhan ini menawarkan layanan kelautan baik di pelabuhan umum maupun di terminal khusus/TUKS seperti kawasan industri Dumai (KID), Lubuk Gaung, dan Pertamina. Layanan penting lainnya adalah bongkar muat curah cair dan curah kering, bahkan menjadi salah satu pelabuhan curah cair terbesar, dengan komoditi utama CPO yang bisa mencapai 400000 ton per bulan. Pelabuhan Dumai juga mengelola Pelabuhan Perawang di Pekanbaru (<https://pelindo.co.id/port/pelabuhan-dumai>).

Salah satu pelayanan untuk kapal di pelabuhan adalah pelayanan jasa untuk pemanduan kapal (pilotage), merupakan kegiatan pandu dalam membantu Nakhoda kapal, agar pada navigasi dapat melaksanakan kegiatan keselamatan dengan memberikan informasi tentang keadaan perairan setempat untuk keselamatan kapal, penumpang dan muatannya sewaktu memasuki alur pelayaran menuju dermaga (Albertha Lolo,dkk. 2020). maka

dari itu PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai yang merupakan bagian dari PT. Pelindo menyediakan jasa pemanduan kapal untuk memandu kapal yang hendak memasuki, bersandar, dan keluar dari perairan Dumai.

Perairan Dumai termasuk juga dalam kategori perairan internasional yang ada di Indonesia. Maka dari itu, pelayanan kapal sangat dibutuhkan untuk membantu kegiatan operasional yang ada di perairan Dumai baik itu pelayanan pemanduan kapal, jasa penundaan kapal, pelayanan dokumen kapal, pelayanan kebutuhan awak kapal dan kapal, pelayanan penyandaran, pelayanan bongkar muat, dan lain-lain. PT. *Subholding* Pelindo jasa maritim yang bergerak di bidang pemanduan dan penundaan kapal berperan penting dalam membantu kegiatan operasional. Dalam 2 tahun terakhir PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim mengalami naik turun jumlah pergerakan pandu. Berikut ini penulis mendapatkan data gerakan pandu dari tahun 2022-2023.



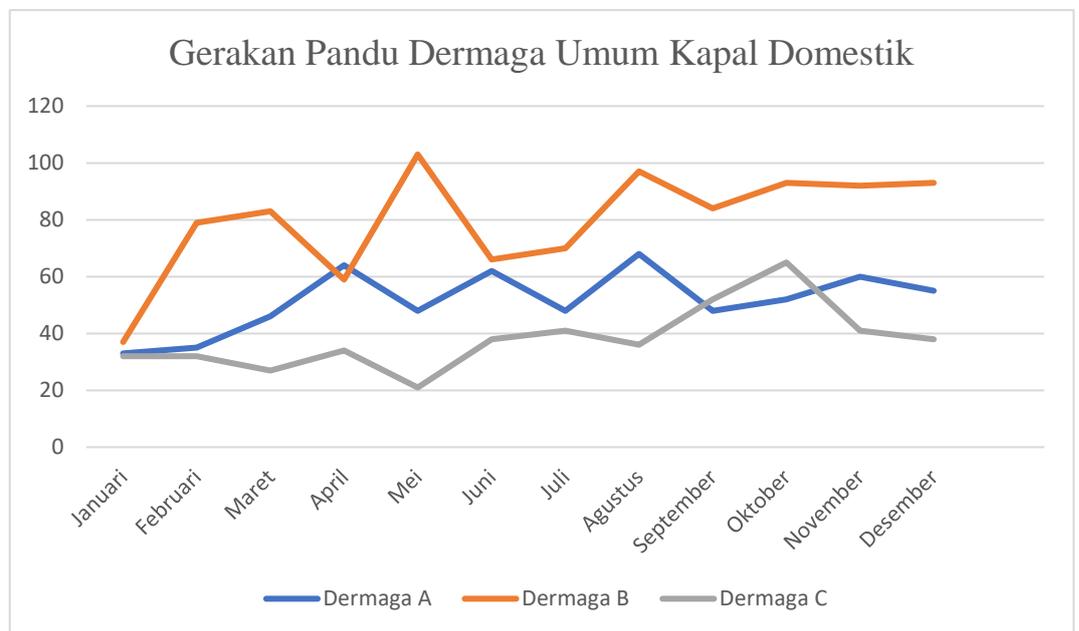
Grafik 1.1 Data gerakan pandu tahun 2022

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai



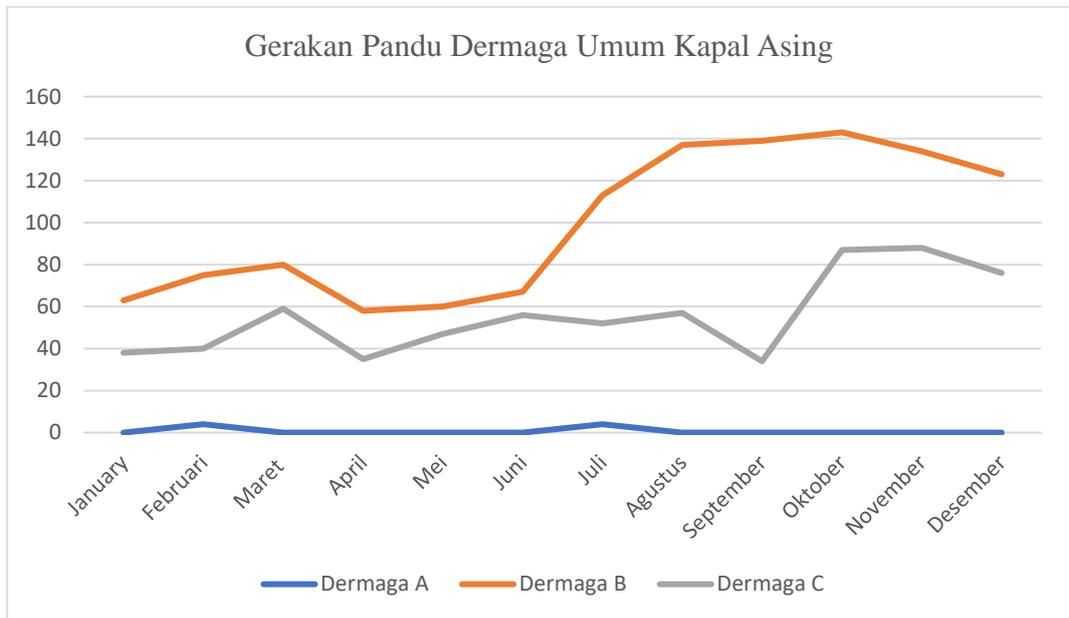
Grafik 1.2 Data gerakan pandu tahun 2023

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai



Grafik 1.3 Data gerakan pandu dermaga umum kapal domestik tahun 2022

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai



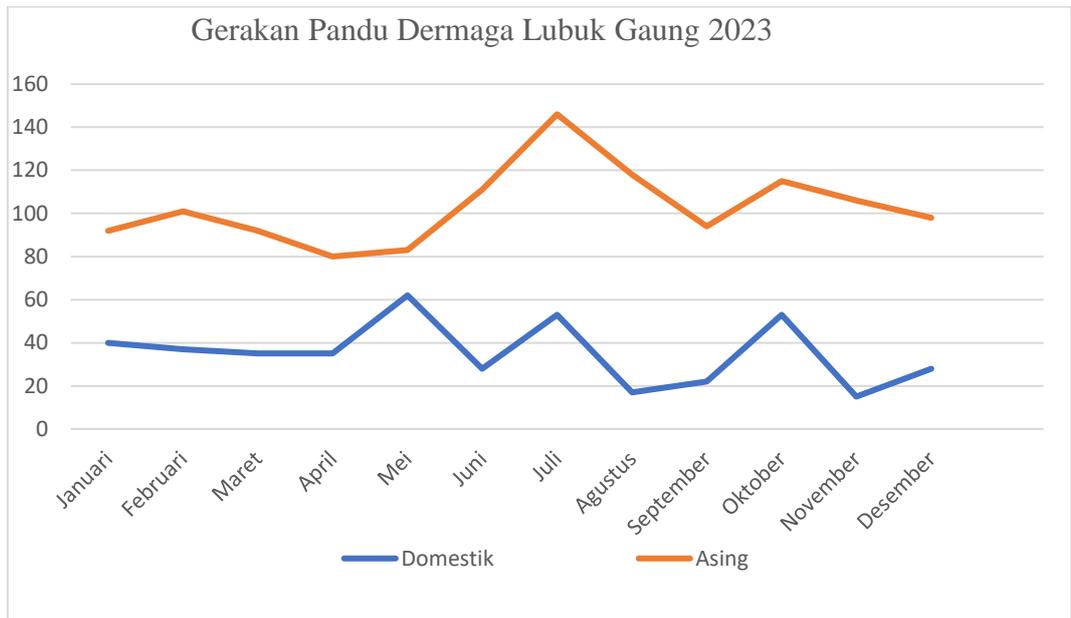
Grafik 1.4 Data gerakan pandu dermaga umum kapal asing tahun 2022

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai



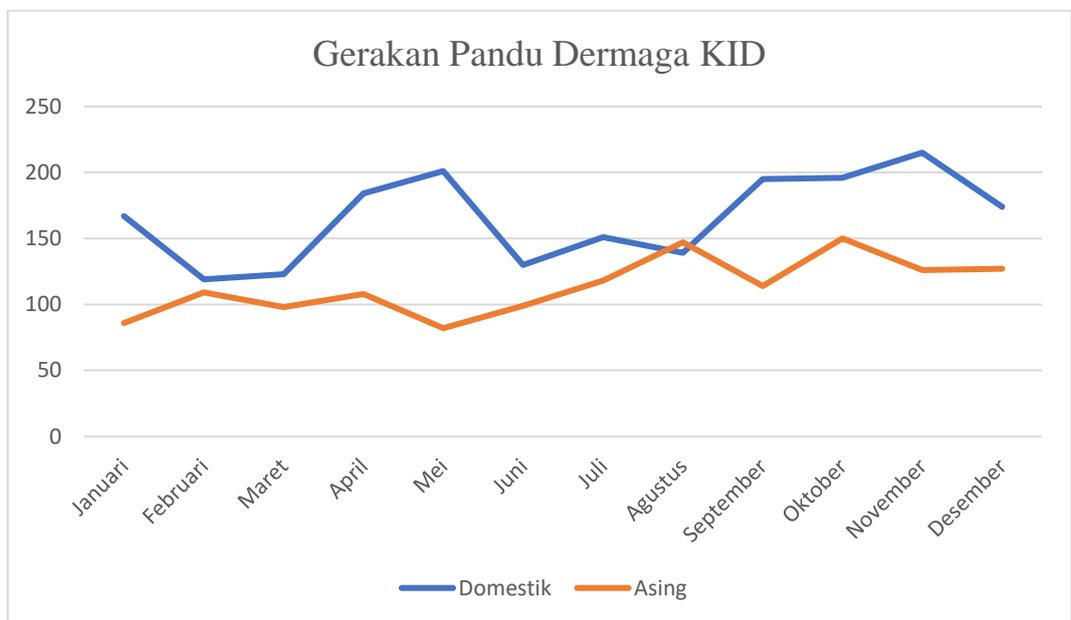
Grafik 1.5 Data gerakan pandu dermaga Lubuk Gaung tahun 2022

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai



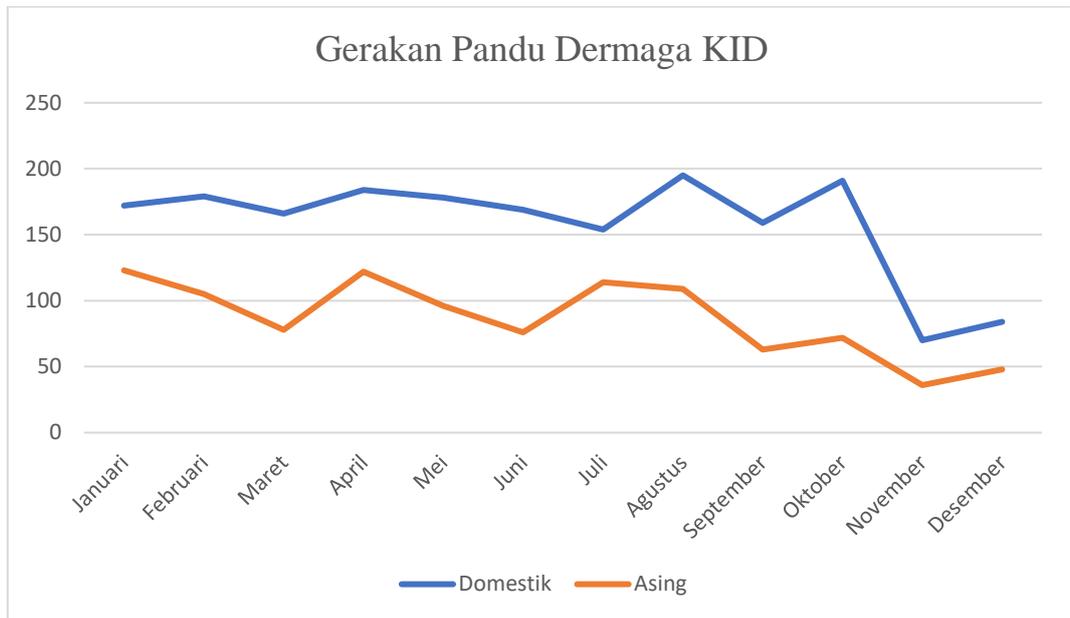
Grafik 1.6 Data gerakan pandu dermaga Lubuk Gaung tahun 2023

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai



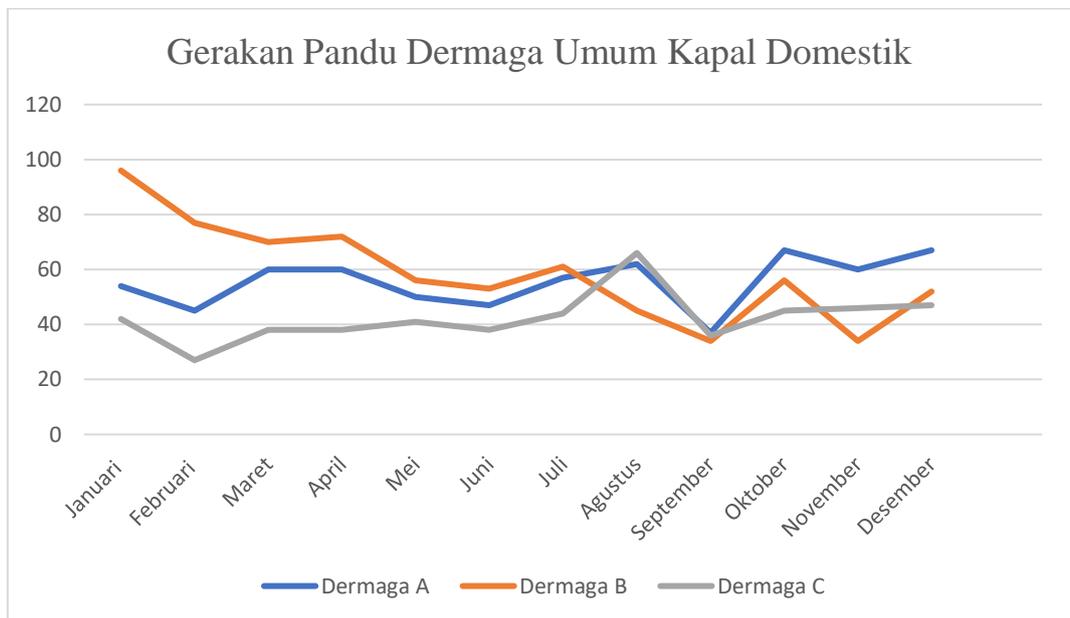
Grafik 1.7 Data gerakan pandu dermaga KID tahun 2022

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai



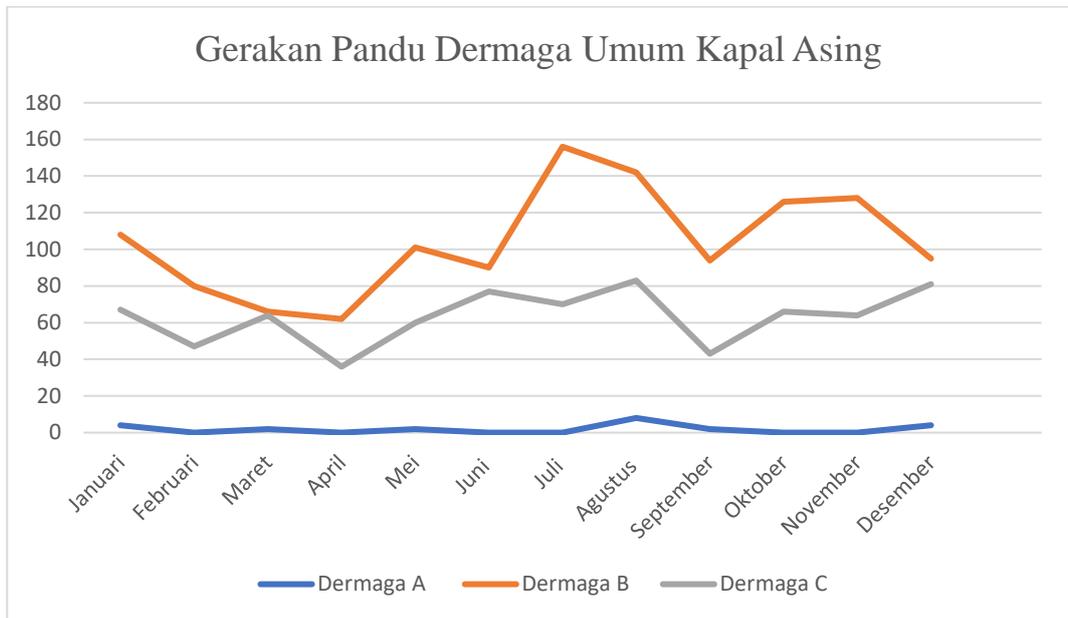
Grafik 1.8 Data gerakan pandu dermaga KID tahun 2023

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai



Grafik 1.9 Data gerakan pandu dermaga Umum kapal domestic tahun 2023

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai



Grafik 1.10 Data gerakan pandu dermaga Umum kapal asing tahun 2023

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai

Berdasarkan data yang telah didapat dari perusahaan dapat dilihat bahwa terjadi penurunan pengguna layanan pemanduan kapal di beberapa bulan dalam tahun 2022 dan 2023. Penurunan tersebut diduga karena kurangnya perusahaan pelayaran yang menggunakan layanan pemanduan kapal dari PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim dan lebih memilih menggunakan layanan pemanduan kapal dari perusahaan pesaing untuk berbagai dermaga seperti dermaga KID, dengan alasan yang belum dapat dipecahkan. Hal ini berdampak pada pendapatan dan kinerja PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim.

Dengan adanya data tersebut, tertarik untuk menemukan penyebab terjadinya penurunan jumlah Gerakan dan jumlah klien yang terjadi pada PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim, serta dapat membantu menemukan cara untuk membantu peningkatan kualitas pelayanan pemanduan kapal pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas tersebut maka penulis menyusun penelitian tugas akhir dengan judul “**Peningkatan Pelayanan Pemanduan Guna Terciptanya Pelayanan Jasa Kapal Yang Optimal Di PT. Subholding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai**”.

1.2 Tujuan dan kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai*
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai*
3. Untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal guna terciptanya pelayanan jasa kapal yang optimal di PT. *Subholding Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai*

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Penyusunan akan memperoleh pengalaman yang berharga di masa yang akan datang dan menjadi landasan bagi penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Dengan adanya ini diharapkan seluruh perusahaan pelayan yang bergerak dibidang pelayanan pandu kapal yang ada di Indonesia dapat mengoptimalkan pelayanan pemanduan kapal.
3. ini dapat bermanfaat khususnya bagi yang ingin mengetahui tentang upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan pemanduan kapal.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai*?

2. Apa saja kendala dalam pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
3. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal guna terciptanya pelayanan jasa kapal yang optimal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun Batasan masalah di dalam penelitian tugas akhir saya ini adalah tentang peningkatan pelayanan pemanduan kapal guna terciptanya pelayanan jasa kapal yang optimal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai.

1.5 Sistematika Penelitian

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan tugas akhir (TA). Adapun penyusunan adalah sebagai berikut:

HALAMAN JUDUL

PENGESAHAN

ACCEPTANCE

ABSTRAK (Indonesia)

ABSTRACT (Inggris)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

1.2 Tujuan dan kegunaan penelitian

1.3 Perumusan masalah

1.4 Pembatasan masalah

1.5 Sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoritis

2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3 Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Data Perusahaan

4.2 Analisis Data

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Pengertian Kapal

Menurut UU RI Pasal ayat 36 No.17 Tahun 2008 mengenai definisi kapal, Kapal adalah jenis kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, serta digerakan oleh tenaga mekanik, menggunakan tenaga angin atau ditunda, Kapal termasuk jenis kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Jadi sangat jelas sekali kalau menurut UU ini bahwa semua jenis kendaraan air adalah kapal. Tetapi Kalau meninjau dari ketentuan umum yang berpedoman pada konvensi internasional IMO – terutama SOLAS & ILLC, yang sudah banyak diadopsi oleh banyak negara-negara yang ada di dunia termasuk di negara Indonesia, disini terlihat kalau dari konvensi internasional tersebut lebih memfokuskan pada aplikasinya untuk jenis kapal-kapal yang menempuh jalur Pelayaran internasional. Dengan demikian merupakan satu hal yang sangat wajar jika hasil dari konvensi tersebut hanya membatasi kriteria terhadap kapal-kapal yang sudah wajib terkena peraturanya dikarenakan sangat sulit untuk membuat satu peraturan dasar yang dapat mencakup berbagai jenis dan ukuran kapal beserta kondisi operasinya. Seperti yang telah disebutkan diatas bahwa menurut hasil konvensi internasional tersebut hanya membatasi diri untuk jenis kapal dengan jenis internasional voyage, sehingga kategori kapal dengan kriteria yang ada dibawah ini mungkin tidak akan terikat pada aturan konvensi tersebut. Jenis SOLAS atau (*Safety Of Life At Sea*) tidak akan berlaku untuk kriteria dengan kategori jenis kapal dibawah ini:

1. Kapal perang dan kapal pasukan
2. Kapal Cargo dengan tonase kurang dari 500GT
3. Kapal yang tidak digerakkan dengan peralatan mekanis.

4. Kapal kayu yang dibangun secara *primitive* (tradisional)
5. Yacht yang tidak dipakai untuk perdagangan
6. Kapal Ikan

Demikian juga Kalau menurut ILLC atau (*International Load Line Convention*), juga tidak akan berlaku untuk jenis kategori kapal yang terdapat dibawah ini:

1. Kapal Perang
2. Kapal baru dengan panjang kurang dari 24 meter
3. Kapal “*existing*” dengan tonnage kurang dari 150GT
4. Yacht yang tidak dipakai untuk perdagangan
5. Kapal Ikan

Dengan demikian untuk Kapal-kapal yang tidak termasuk dalam kriteria diatas tidak tercakup dalam aturan konvensi, sehingga untuk istilah yang secara umum diberikan pada jenis jenis kapal-kapal tersebut adalah kategori Kapal Non-konvensi atau "*Non-convention Ship*". Kalau menurut logika, berarti dari konvensi diatas tidak menyediakan satu peraturan spesifik yang berfungsi sebagai standard jaminan untuk kelayakan dan keselamatan yang terdapat pada kapal-kapal non-konvensi tersebut.

Dengan demikian menjadi tugas dan kewajiban pemerintah setiap negara untuk memastikan bahwa ada dan tersedianya sutau peraturan spesifik yang menjamin kelayakan kapal-kapal non-konvensi di wilayah negaranya. Demikian juga kalau merujuk pada isi teks dari UU RI Pasal 1 NO.36 Tahun 2008 diatas, maka disini dijelaskan kalau pihak pemerintah memang memiliki kewajiban cakupan yang lebih luas daripada apa yang sudah disediakan oleh konvensi internasional. Karena UU RI Pasal 1 NO.36 Tahun 2008 tersebut mencakup semua kapal tanpa memandang batasan criteria seperti diatas. Pada penerbitan Kepmenhub no. KM65/2009

mengenai Standard Kapal Non-konvensi pada bulan September tahun 2009, merupakan suatu langkah yang maju jika pemerintah sebagai upaya mencapai standard 6 keselamatan Pelayaran yang lebih baik.

Hal ini mengingat pada beberapa negara yang ada dikawasan ini juga telah memiliki suatu peraturan sejenis yang sudah ada sejak beberapa tahun yang lalu, negara tersebut adalah negara Singapura yang sudah sembilan belas tahun sudah lebih dulu dengan adanya *Merchant Shipping Act(Non-Conventionin Ships) Safety Regulations*, yang diterbitkan pada tahun 1990. Terdapat berbagai jenis kapal menurut Andre Kurniawan (2020) membagi kapal menjadi empat golongan, yaitu:

1. Kapal Perang Jenis-jenis kapal yang pertama adalah kapal angkatan laut. Seperti namanya, kapal angkatan laut ini berfungsi untuk membantu operasi militer di daerah laut. Kapal jenis ini biasanya berupa kapal induk, kapal perang, dan kapal selam.

2. Kapal Barang Jenis-jenis kapal yang kedua adalah kapal barang. Kapal ini berukuran besar karena memiliki fungsi untuk mengangkut barang dalam jumlah besar secara massal. Jenis kapal raksasa pengangkut barang ini sering kita jumpai di pelabuhan. Kapal barang ini pun juga beragam jenisnya, mulai kapal kontainer, kapal tanker, kapal pengangkut barang curah, kapal pengangkut mobil, dan lain sebagainya.

3. Kapal penumpang (*Passenger Vessel*) Jenis-jenis kapal yang ketiga adalah kapal penumpang. Kapal penumpang memiliki fungsi untuk mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak. Kapal penumpang sendiri terdapat beberapa jenis, di antaranya kapal pesiar, kapal samudra, dan kapal ferry.

4. Kapal Fungsional Jenis-jenis kapal yang terakhir adalah kapal fungsional. Kapal fungsional ini merupakan jenis kapal yang digunakan untuk menjalankan tugas-tugas tertentu. Jenis kapal laut fungsional dapat

Anda temui dalam bentuk kapal tunda, kapal derek, kapal pengeboran, dan masih banyak lagi. (Muhammad Qomarudin Aziz. 2021.)

2.1.2 Pengertian Pemanduan Kapal

Berdasarkan dari “Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pemanduan Kapal Diperairan Wajib Pandu Kelas 1 Pelabuhan Dumai” yang tertera pada bab 1 pasal 1, Pemanduan kapal adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada Nahkoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi-pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan. Sedangkan pandu adalah pelaut yang mempunyai keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. (Standar Operasional dan Prosedur Pemanduan Kapal Diperairan Wajib Pandu Kelas 1 Pelabuhan Dumai)

1. penatalaksanaan yang penting untuk kapal masuk, antara lain:

1. Pandu membawa surat perintah tugas dan dokumen bukti pelayanan yang akan ditandatangani nahkoda;
2. Koordinasi antara pandu dengan petugas kade meter di terminal untuk presisi posisi penyandaran kapal;
3. Petugas kade dan pandu masing-masing mencatat waktu ikat tali pertama kapal di dermaga (*bollard*) sebagai titik awal penetapan waktu tambat (*berthing time*) kapal;
4. Sebelum pandu meninggalkan kapal, bukti pelayanan pandu atau sertifikat pandu ditandatangani oleh nahkoda/perwira yang mewakili;
5. Nahkoda kapal tunda membuat laporan pelayanan tunda yang mencatat waktu awal & akhir pelayanan, dan rute pelayanan.

2. Penatalaksanaan yang penting untuk kapal keluar, antara lain:

- a) Pandu melaksanakan *visual inspection* atas kondisi kapal yang perlu bagi keselamatan pealyaran;

- b) Pandu berkoordinasi dengan petugas kade untuk mencatat data yang sama perihal waktu lepas tali terakhir;
- c) Sertifikat pandu dibuat dan ditandatangani nahkoda/perwira menjelang pandu merampungkan tugas dan turun dari kapal;
- d) Nahkoda kapal tunda membuat laporan pelayanan tunda yang mencatat waktu awal dan akhir pelayanan, dan rute pelayanan. (Lasse, 2014).

2.1.3 Pengertian Pelayanan

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. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 81 Tahun 1993). (Adhi Purnomo, Temmy Ario, 2009)

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta public lainnya yang berkepentingan. (Ahmad Mustanir, 2022:11)

2.1.4 Pengertian Pelayanan Jasa

Layanan atau jasa ialah suatu aktivitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan penerima yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik. (Yolanda Anastasia Sihombing,2022: 36).

Meskipun demikian, bisnis di bidang ini tetap dapat dirasakan kebermanfaatannya di kehidupan sehari-hari. Hal ini dibuktikan dengan

aktivitas yang terbantu hingga meningkatnya kepuasan pelanggan. Hasil bisnis di bidang ini tak bisa dijual atau dikembalikan karena tidak adanya wujud fisik. Selain itu, sifatnya angat mudah berubah dan dapat dihasilkan sekaligus dirasakan dalam waktu yang sama.

Ada berbagai contoh layanan jasa yang sering dibutuhkan oleh konsumen dan bisa menjadi ide usaha. Berikut beberapa di antaranya.

1. Kesehatan

Bidang ini akan selalu dibutuhkan oleh masyarakat baik saat sakit maupun untuk pemeriksaan saja. Oleh sebab itu, para pemula bisa membuka bisnis di bidang kesehatan, seperti membangun klinik.

2. Pengiriman

Dahulu, bidang ini hanya melayani pengiriman surat atau paket bersifat pribadi saja. Namun seiring munculnya berbagai cara untuk membeli barang secara daring, bisnis di bidang pengiriman pun semakin berkembang pesat. Bahkan, gerai-gerai pengiriman paket pun semakin banyak ditemukan.

3. Pendidikan

Pendidikan merupakan bidang jasa lain yang akan selalu dibutuhkan demi mencerdaskan kehidupan bangsa. Terlebih lagi jumlah anak sekolah meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini membuat berbagai pihak membangun lebih banyak sekolah, bimbingan belajar, dan lembaga pendidikan lainnya. (<https://kumparan.com/berita-update/pengertian-layanan-jasa-dan-contoh-contohnya-21PuVTrvgId/3>).

2.1.6 Pengertian Upaya

Dalam kamus besar bahasa indonesia upaya adalah usaha, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, daya upaya). Maksudnya adalah suatu usaha sadar untuk mencari jalan terbaik atau mengubah menjadi yang lebih baik untuk mencapai tujuan. Menurut Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional “upaya

adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya.”

Poerwadarmin mengatakan bahwa upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtiar. Peter Salim dan Yeni Salim mengatakan upaya adalah bagian yang dimainkan oleh guru atau bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan. Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa upaya adalah bagian dari peranan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini ditekankan pada bagaimana usaha guru dalam mencapai tujuannya pada saat proses pembelajaran. (Yulya Anggrani, 2020)

2.1.5 Pengertian Pelayanan Optimal/Pelayanan Prima

Kata “Layanan prima” atau layanan istimewa (*excellent service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “*Service Excellence*” atau disingkat sebagai “Sex”, dan saat ini bahkan seringkali ditulis dengan huruf dengan huruf besar “SEX”. Adakah perbedaan antara pelayanan prima yang dikenal dengan istilah *SEX (Service Excellence)* dengan pelayanan kepada konsumen/ pelanggan (*consumes / customer service*) dan program kepedulian terhadap pelanggan atau peduli pelanggan, atau urusan pelanggan (*customer care*) Sebetulnya tidak begitu jauh berbeda, bahkan dapat dikatakan sama, karena pada hakikatnya layanan prima atau pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen/pelanggan. Jikapun ada perbedaan, hanyalah sedikit saja, yaitu karena perbedaan dalam penggunaan berbagai konsep pendekatannya saja. (Atep Adya Barata,2003:25)

2.1.7 Pengertian Peningkatan

Menurut Adi.S, (2016) Peningkatan adalah Peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Peningkatan adalah usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dari pada sebelumnya. Suatu usaha untuk tercapainya

suatu peningkatan biasanya diperlukan perencanaan dan eksekusi yang baik. Perencanaan dan eksekusi ini harus saling berhubungan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan. Menurut Moeliono, (2005) Peningkatan adalah Sebuah cara atau usaha yang dilakukan untuk mendapatkan keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya. (Deni Darmansyah, 2018)

2.1.8 Pengertian Pelayanan Kapal

Menurut Buku Pengantar Pelayanan Kapal (Divisi Humas PT.Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok) bahwa Pelayanan Kapal merupakan jasa yang kegiatan operasional kapal dari mulai masuk sampai dengan keluar ke perairan pelabuhan, ketika akan bersandar di tambatan, sampai saat kapal meninggalkan pelabuhan. Pelayan kapal meliputi :

a. Jasa Labuh : satu aktivitas sebelum kapal memasuki area kolam Pelabuhan yakni kapal berada di lokasi labuh jangkar (*anchorage area*) setelah sebelumnya perusahaan pelayaran atau operator kapal atau pun agen mengirimkan RKSP/PKK.

b. Jasa Pandu, Tunda, dan Kepil : Ketika kapal mulai olah gerak meninggalkan area labuh jangkar, personel pandu yang bertugas meluncur dengan kapal pandu, merapat dan naik keatas kapal. Pandu memberikan asistensi dan informasi prosedur kapal yang berlaku di Pelabuhan kepada nahkoda kapal. Jikalau ditugaskan oleh nahkoda untuk memegang komando kapal, maka pandu yang bersangkutan menjalankannya dengan ketekntuan segala perintah yang diberikan pandu tetap tanggung jawab nahkoda, yakni dengan asas *under the master's command*.

Aktivitas pemanduan dibantu kapal tunda sesuai kebutuhan operasi sebanyak *single tug*, *two tugs*, atau *multitugs operation*. Di saat posisi kapal sudah mendekati ke tempat tambatan atau kade yang telah ditetapkan, kapal kepil membantu mengikat tali.

Pelayanan pandu,tunda dan kepil kapal keluar berlangsung setelah syahbandar memberikan persetujuan/izin keluar (*clearance out*) dan otoritas Pelabuhan memerintahkan pemanduan, penundaan, serta pengepilan. (Lasse, 2014)

c. Jasa Tambat : Kapal berada terikat secara *firm* di kade pada posisi yang sesuai menurut rencana, siap melaksanakan kegiatan bongkar muat. Penempatan kapal di dermaga dilaksanan melalui koordinasi pandu dengan petugas kade meter di terminal. Ukuran *length over all (LOA)* kapal dijadikan patokan penetapan kade meter; dan untuk mencegah terjadinya benturan sesama kapal di hambatan, disediakan *clearence* atau *safety space* masing-masing 5 meter di Haluan dan di buritan.

d. Jasa Pelayanan Air: Pengisian air bersih untuk kapal dan/atau bahan bakar (*bunker*) jika dimungkinkan dari aspek keamanan, dan pemindahan limbah dari kapal ke fasilitas limbah (*recePT.ion facility*). (Lasse, 2014)

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulisan dalam melakukan penelitian melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian yang terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun, penulis mengambil referensi dari penelitian lain. Penelitian terdahulu yang terkait dalam penelitian ini antara lain:

Tabel 2.1 Studi Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Albertha Lolo Tandung ,Muhammad Saleh ,Obet Lumalan Bijang. (Politeknik Pelayaran Barombong) tahun 2020	Layanan Pandu Bagi Kelancaran Operasional Kapal	Dari hasil analisis data peramalan layanan pandu untuk kelancaran operasional kapal di pelabuhan makassar faktor pendukung dalam operasional pemanduan cukup memadai untuk mengolah gerak kapal berdasarkan hasil perhitungan melalui trend linear maka didapatkan rata-rata pergerakan kapal sebanyak 6 (enam) buah kapal per hari dengan waktu yang digunakan sebanyak 30 (tiga puluh) menit dalam proses pemanduan / olah gerak kapal di pelabuhan, ramalan (<i>forecasting</i>) terhadap jumlah personil kepanduan yang dibutuhkan pada pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar hingga

			<p>tahun 2025 dianggap masih cukup memadai dengan jumlah personil 8 (delapan) orang.</p> <p>Namun jikalau ada perencanaan perluasan dermaga atau pelabuhan tambat maka perlu ada penambahan personil pemanduan sesuai kebutuhan</p>
2	<p>Hartadi Wijaya (Universitas Banten Jaya) Tahun 2022</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. Krakatau Bandar Samudera Dengan Metode Servqual</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas Realibility (X1), Assurance (X2), Empathy (X3), Tangible (X4), dan Responsiveness (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif.</p> <p>Di mana persamaan regresi $Y=2,621 + 0,105 X1 + 0,182 X2 + 0,145 X3 + 0,110 X4 + 0,373 X5$. Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang</p>

			<p>signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan untuk Realibility sebesar 0,042 atau 0,42%; Assurance sebesar 0,003 atau 0,3%; Tangible sebesar 0,000 atau 0%; Emphaty 0,040 atau 0%,40 dan Responsiveness sebesar 0,017 atau 0,17%.</p>
3	Adhi Purnomo, Temmy Ario . Tahun 2009	<p>Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pemanduan Guna Terciptanya Pelayanan Jasa Kapal yang Optimal di Divisi Kepanduan PT.</p>	<p>Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan pemanduan dan penundaan yang dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, sebagai berikut :</p>

		<p>Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Tanjung Priok</p>	<p>1. Jumlah armada kapal pandu dan tunda yang tersedia saat ini relatif masih belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan terutama pada saat <i>peak hour</i>. Dan kondisi alat pemanduan banyak yang usia teknisnya sudah cukup tua. Hal ini menjadi masalah menurunnya tingkat pelayanan pemanduan yang ada di Cabang Pelabuhan Tanjung Priok.</p> <p>2. Jumlah personel pandu yang bertugas melayani pemanduan kapal-kapal yang akan sandar dan bertolak dari pelabuhan Tanjung Priok belum memadai.</p> <p>3. Tidak tercapainya target pelayanan pemanduan dan penundaan karena Penetapan target manajemen PT..</p>
--	--	--	---

		<p>Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, dinilai terlalu tinggi. Akan tetapi dengan pencapaian target pelayanan 70 % (<i>Availability</i> kapal Tunda) dibanding dengan target manajemen 80 % dapat dianggap terpenuhi karena berbagai faktor diluar kewenangan Divisi Kemanduan.</p> <p>4. Kelambatan pelayanan pemanduan dan penundaan kapal-kapal yang disebabkan karena terbatasnya sarana pendukung pelayanan (kapal tunda), belum siapnya lokasi dermaga karena perencanaan yang bergeser sehingga menimbulkan keluhan bahkan kerugian bagi pengguna jasa (pelayaran), masih terjadi.</p>
--	--	--

			<p>5. Secara keseluruhan pelayanan pemanduan dan penundaan kapal-kapal dalam rangka pelayanan pelabuhan relatif berjalan baik sesuai dengan fasilitas dan jumlah kapal-kapal yang dilayani.</p>
4	Zulkifli, Lira Agusinta, Sudjanadi, Yana Tatiana Tahun 2023	Analisis Peran Pandu di Alur Perairan Pandu Luar Biasa Pelabuhan Tolitoli di Kelurahan Sidoarjo Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah	<p>Berdasar hasil interview mendalam dan analitis yang sudah dilakukan oleh periset di Perairan Luar Biasa Pelabuhan Tolitoli, dapat disimpulkan bahwa prosedur pemanduan di Perairan Pandu Luar Biasa Pelabuhan Toli-toli berjalan dengan baik dan mendukung keluar-masuk kapal di tengah hambatan/kendala baik yang diakibatkan oleh lingkungan, manusia, material, dan manajemen.</p> <p>59,36% menjawab waiting time < 2 jam. 56.25% yang</p>

			<p>menjawab approach time < 1 jam. Penemuan ini mengutarakan jika waiting time dan approach time telah memenuhi standard performa pemanduan. Standar yang berlaku berdasarkan PM No. 93 Tahun 2014 dan PMP N. 57 Tahun 2015, pemanduan harus memenuhi standar petugas pandu, operator radio pemanduan, manajemen operasional pemanduan, sarana bantu pemanduan, dan prasarana pemanduan. Hal ini juga tidak sesuai dengan Keputusan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Nomor: KP.104/15/XII/Ksop.Tli-2020 mengenai Prosedur Tetap Pemanduan dan Penundaan Kapal di Perairan Pandu Luar Biasa Kelas IV</p>
--	--	--	--

			<p>Pelabuhan Toli-Toli</p> <p>Menganalisis kelengkapan sarana dan prasarana penting untuk dilakukan untuk menilai standar penunjang operasional pemanduan kapal. Berdasar hasil interview mendalam dan analitis yang sudah dilakukan oleh periset Perairan Luar Biasa Pelabuhan Tolitoli, dapat disimpulkan jika sarana dan prasarana bantu di Perairan Pandu Luar Biasa Pelabuhan Toli-toli masih terbilang kurang. Hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 93 Tahun 2014 Tentang Sarana dan Prasarana Pemanduan Kapal.</p>
--	--	--	--

Adapun perbedaan penelitian penulis dengan studi penelitian terdahulu adalah pada studi penelitian terdahulu yang pertama yaitu

Layanan Pandu Bagi Kelancaran Operasional Kapal. Yang dimana penelitian dilakukan oleh Albertha Lolo Tandung, Muhammad Saleh, Obet Lumalan Bijang dari Politeknik Pelayaran Barombong pada tahun 2020, yang membahas layanan pandu sebagai pelayanan jasa bagi kelancaran operasional kapal.

Kemudian pada studi penelitian terdahulu yang kedua yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. Krakatau Bandar Samudera Dengan Metode Servqual. Yang dimana penelitian dilakukan oleh Hartadi Wijaya dari Universitas Banten Jaya pada tahun 2022, yang membahas Kualitas pelayanan pemanduan kapal terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Krakatau Bandar Samudera dengan Metode Servqual yang terdiri atas Realibility (X1), Assurance (X2), Empathy (X3), Tangible (X4), dan Responsiveness (X5) secara Bersama-sama memiliki pengaruh yang positif.

Kemudian pada studi penelitian terdahulu yang ketiga yaitu Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pemanduan Guna Terciptanya Pelayanan Jasa Kapal yang Optimal di Divisi Kepanduan PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Tanjung Priok. Yang dimana penelitian dilakukan oleh Ardhi Purnomo, dan Temmy Ariodari dari Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. Yang membahas Beberapa solusi dan saran yang membangun yaitu dengan cara mengantisipasi arus kunjungan yang meningkat di masa yang akan datang, perlu diadakan peremajaan, penambahan armada kapal tunda dan penyewaan armada kepanduan dari pihak swasta (*charter*) untuk memenuhi pelayanan pelanggan. Serta peningkatan keterampilan dan kemampuan para personel pandu dan tunda agar terhindar dari hal –hal yang tidak diharapkan seperti kecelakaan dalam pelayanan pemanduan kapal.

Kemudian pada studi penelitian terdahulu yang keempat yaitu Analisis Peran Pandu di Alur Perairan Pandu Luar Biasa Pelabuhan Tolitoli di Kelurahan Sidoarjo Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli Provinsi

Sulawesi Tengah. Yang dimana penelitian dilakukan oleh Zulkifli, Lira Agusinta, Sudjanadi, Yani Tatiana pada tahun 2023, yang menganalisis peran pandu luar biasa serta membahas hambatan/kendala baik yang diakibatkan oleh lingkungan, manusia, material, dan manajemen.

Dari keempat studi penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Adapun pembahasan penelitian penulis adalah **“Peningkatan Pelayanan Pemanduan Kapal Guna Terciptanya Pelayanan Jasa Kapal Yang Optimal Di PT. Subholding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai”**

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Adapun waktu kegiatan penelitian ini terhitung dari bulan maret sampai agustus 2024, dengan tempat penelitian di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data penulis akan mencari data tersebut secara fakta sesuai yang terjadi di lapangan, selain itu peneliti akan mencari informasi dan mengumpulkan jurnal-jurnal sebagai pendukung atau referensi penelitian ini. Peneliti ingin mengumpulkan data-data lebih dari satu, di karenakan banyaknya perbedaan dari kata-kata sehingga dapat saling melengkapi satu sama lain untuk menuju kesempurnaan penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Pada metode ini yang penulis lakukan yaitu penulis melakukan pengamatan langsung ke lapangan mengenai objek yang diteliti, dan melakukan pencatatan mengenai apa saja kendala atau permasalahan yang terjadi di lapangan.

b. Wawancara

Pada metode ini hal yang utama lakukan adalah dengan melakukan tanya jawab mengenai bagaimana kualitas pelayanan jasa pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai.

c. Dokumentasi

Dengan metode dokumentasi peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen dengan cara pengambilan bukti serta keterangan seperti

pengambilan gambar ada kaitannya dengan masalah-masalah yang akan di teliti

3.3 Teknik Analisis Data

Disini peneliti bermaksud menganalisis data yang ada pada PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai dan menjelaskan masalah-masalah yang terjadi dilokasi penelitian. Kemudian data-data tersebut dianalisa secara kualitatif, kuantitatif yang selanjutnya dijabarkan secara deskriptif atau ditampilkan sesuai dengan kenyataan dan fakta yang ada dilapangan. Kemudian dibandingkan dengan konsep secara teori-teori yang mendukung untuk mengambil kesimpulan dan akan disajikan dalam bentuk kalimat dengan penjelasan yang jelas.

3.4 Jadwal Penelitian/Rencana Kegiatan Penelitian

Adapun rencana peneliti untuk kegiatan penelitian dimulai dari bulan maret sampai bulan juli 2024

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan/ 2024					
	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agustus
Penulisan Tugas Akhir	✓	✓				
Pengumpulan Data	✓	✓	✓	✓	✓	
Penulisan Tugas Akhir			✓	✓	✓	✓

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan gambaran data yang digunakan dalam suatu penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, data hasil penelitian adalah metode observasi sebagai metode pokok dan metode wawancara.

Metode observasi digunakan sebagai metode untuk memperoleh data tentang proses pelayanan keagenan kapal. Sedangkan metode wawancara digunakan untuk menggali lebih dalam mengenai kualitas pelayanan pemanduan dan penundaan kapal yang diberikan oleh PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai. Metode wawancara tersebut digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh dari metode observasi. Berdasarkan metode-metode tersebut, penulis memperoleh objek penelitiannya yaitu kualitas pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai.

Adapun data yang diperoleh melalui metode observasi berupa bagaimana kualitas pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai yang disusun secara sistematis dengan menggunakan metode observasi sebagai objek penjelasan. Data yang diperoleh akan dijelaskan pada Analisis data, berupa kualitas pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal. Lalu data yang diperoleh melalui metode wawancara berupa pemahaman bagaimana kualitas pelayanan pemanduan dan penundaan kapal yang diberikan PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai, bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemanduan dan penundaan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai, dan apa saja faktor-faktor

yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal.

4.1.1 Data Perusahaan

PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim disingkat SPJM adalah satu dari 4 (empat) *Subholding* di bawah PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) yang dibentuk pasca merger 4 (empat) Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. Pelabuhan Indonesia I-IV (Persero) pada tanggal 1 Oktober 2022. SPJM mengelola 8 anak perusahaan yaitu PT. Jasa Armada Indonesia Tbk., PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim, PT. Equiport Inti Indonesia, PT. Jasa Peralatan Pelabuhan Indonesia, PT. Energi Pelabuhan Indonesia, PT. Pengerukan Indonesia dan PT. Berkah Industri Mesin Angkat, PT. Lamong Energi Indonesia. Selain itu juga mengoperasikan 4 wilayah yaitu Wilayah 1,2,3 dan 4, serta 3 cucu perusahaan yaitu PT. Alur Pelayaran Barat Surabaya, PT. Berkah Multi Cargo, dan PT. Pelindo Energi Logistik. SPJM berkantor pusat di Makassar, sedangkan anak perusahaan berada di Makassar, Jakarta dan Surabaya.

Kegiatan usaha berdasarkan keputusan Menteri Perhubungan No. KP 133 Tahun 2011 tanggal 2 Maret 2011 tentang pemberian izin usaha kepada PT..Pelabuhan Indonesia(Persero) sebagai Badan Usaha Pelabuhan yang dilaksanakan dalam menyelenggarakan pelayanan jasa ke Pelabuhan dan usaha lainnya yang menunjang pencapaian tujuan perusahaan meliputi, penyediaan dan/atau pelayanan jasa dermaga untuk bertambat, pengisian bahan bakar minyak dan air bersih, pelayanan fasilitas naik turun penumpang atau kendaraan, pelayanan jasa dermaga untuk pelaksanaan bongkar muat barang dan peti kemas, pelayanan jasa gudang tempat penimbunan barang alat bongkar muat serta peralatan Pelabuhan.

PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai berlokasi di Jalan Pelabuhan, Buluh Kasap, Kecamatan Dumai Timur., Kota Dumai, Riau. Lokasi ini sangat berdekatan dengan dermaga umum milik Pelindo yaitu Dermaga A, Dermaga B, dan Dermaga C.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Pelayanan Pemanduan Kapal di PT. *Subholding Pelindo* Jasa Maritim cabang Dumai

Pemanduan kapal adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada Nahkoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi-pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan. Sedangkan pandu adalah pelaut yang mempunyai keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. (Standar Operasional dan Prosedur Pemanduan Kapal Diperairan Wajib Pandu Kelas 1 Pelabuhan Dumai, tertera pada bab 1 pasal 1)

Menurut Lasse (Manajemen Kepelabuhanan103-104), berikut tatalaksana pelayan kapal masuk dan keluar di Pelabuhan :

1. Penatalaksanaan yang penting untuk kapal masuk, antara lain:
 - a. Pandu membawa surat perintah tugas dan dokumen bukti pelayanan yang akan ditandatangani nahkoda;
 - b. Koordinasi antara pandu dengan petugas kade meter di terminal untuk presisi posisi penyandaran kapal;
 - c. Petugas kade dan pandu masing-masing mencatat waktu ikat tali pertama kapal di dermaga (*bollard*) sebagai titik awal penetapan waktu tambat (*berthing time*) kapal;
 - d. Sebelum pandu meninggalkan kapal, bukti pelayanan pandu atau sertifikat pandu ditandatangani oleh nahkoda/perwira yang mewakili;
 - e. Nahkoda kapal tunda membuat laporan pelayanan tunda yang mencatat waktu awal & akhir pelayanan, dan rute pelayanan.
2. Penatalaksanaan yang penting untuk kapal keluar, antara lain:

- a. Pandu melaksanakan *visual inspection* atas kondisi kapal yang perlu bagi keselamatan pelayaran;
- b. Pandu berkoordinasi dengan petugas kade untuk mencatat data yang sama perihal waktu lepas tali terakhir;
- c. Sertifikat pandu dibuat dan ditandatangani nahkoda/perwira menjelang pandu merampungkan tugas dan turun dari kapal;
- d. Nahkoda kapal tunda membuat laporan pelayanan tunda yang mencatat waktu awal dan akhir pelayanan, dan rute pelayanan. (Lasse, 2014).

Berdasarkan wawancara secara langsung dengan Ibu Dewi Rustiana selaku Senior *Marketing Officer*, beliau menyampaikan bahwa pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai selama ini berjalan dengan lancar yang dimana PT.. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai bekerja sama dengan pihak Pelindo Dumai.

PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai bergerak di bidang jasa dan bisnis pelayanan pemanduan dan penundaan kapal. Kapal yang dilayani oleh perusahaan harus melalui proses pemesanan (*order*) yang telah dilakukan pengguna jasa. Pengguna jasa yang dimaksud adalah perusahaan keagenan kapal.

Personal pandu (*pilot*) dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh kapal tunda yang untuk menarik dan mendorong kapal yang hendak berlabuh maupun bersandar, berdasarkan intruksi dari pandu(*pilot*). Sedangkan untuk proses gerakan pemanduan dimulai dari agen pelayaran membuat permohonan pelayanan kapal melalui sistem Phinnisi (agen menggunakan akun khusus untuk agen pelayaran), kemudian permohonan yang dibuat oleh agen akan masuk di sistem phinnisi di bagian *list order*. Setelah itu, user Pelindo akan melakukan approval atas permohonan *in/out* atau bisa juga permohonan pindah dermaga, lalu user Pelindo/ *Planner* akan melakukan pengisian SPK (surat perintah kerja) pandu, tunda dan tambat sesuai dengan permohonan dari agen pelayaran,

SPK merupakan nama pandu/*pilot*, nama kapal tunda yang tersedia yang nantinya akan melakukan kegiatan Pelayanan kapal. Setelah semua proses sudah dilakukan, pihak *Planner* akan melakukan *Approval* PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal Dan Barang) yang berisikan SPK Pandu, Tunda, dan Tambat Sesuai dari SPK. *Approval* ini dilakukan melalui Inaportnet.

Setelah PPKB sudah di approve oleh pihak *Planner*, agen pelayaran akan dihubungi oleh *Planner* untuk menanyakan waktu kegiatan pelayanan kapal akan dilakukan, setelah menerima informasi jam pelayanan kapal, pihak *Planner* harus memastikan apakah dermaga pada saat waktu yang ditentukan oleh agen pelayaran tersedia atau masih ada kapal lain di dermaga tersebut, bila dermaga tidak ada kapal lain maka kegiatan pelayanan kapal dapat dilakukan, namun apabila dermaga tersebut masih ada kapal lain yang sedang bongkar muat, maka pihak *Planner* harus menginformasikan agen agar dapat mengubah jadwal pelayanan kapal.

Setelah semua kegiatan pelayanan kapal dilakukan maka pranota akan otomatis terbit di sistem Phinnisi Pelindo, kemudian Pranota pelayanan kapal akan dibagikan ke agen pelayaran sehingga agen pelayaran dapat memastikan dan menyiapkan dana untuk melunasi pranota tersebut, setelah pranota dilunaskan maka pihak *Planner* akan melakukan *Approval* pranota sehingga Nota pelayanan kapal dapat diterbitkan. *File* pranota dan nota nantinya akan berguna untuk Coklit.

PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai memiliki 42 pandu (*pilot*) yang terdiri dari, 10 pandu bandar, 23 pandu laut, 9 pandu tarsus (terminal khusus). PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai memiliki 42 pandu yang dapat dikatakan ahli dibidangnya, 42 pandu tersebut dibagi menjadi 3 bagian yaitu; 10 Pandu bandar yang bertugas memandu kapal dari area labuh menuju dermaga tempat bersandarnya kapal, 23 pandu laut yang bertugas memandu kapal dari area laut hingga memasuki area bandar laut dumai, dan 9 pandu tarsus yang memandu kapal-

kapal yang hendak bersandar di terminal khusus seperti dermaga KID, dan SDS.

Tabel 4.1 Pandu Bandar PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai

No	Nama Pandu	Jabatan
1	Budhi Satria	Pandu Utama/ Pandu tingkat 1
2	Ibnu Fajar Pasaribu	Pandu Madya/ Pandu tingkat 1
3	Bistok Muliadi	Pandu Madya/ Pandu tingkat 1
4	Bambang Sulistiyadi	Pandu Utama/ Pandu tingkat 1
5	Asmar Effendi	Pandu Madya/ Pandu tingkat 2
6	Zulhadi	Pandu Utama/ Pandu tingkat laut dalam
7	Imron Rosyidi	Pandu Madya/ Pandu tingkat 1
8	Sahala Marwan Sitorus	Pandu Madya/ Pandu tingkat 1
9	Herry Setiawan	Pandu Madya/ Pandu tingkat 1
10	Agung Prabowo	Pandu Utama/ Pandu tingkat 1

Sumber PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai

Tabel 4.2 Pandu Laut PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai

No	Nama Pandu	Jabatan
1	Bibit Nugroho	Pandu Madya/ Pandu tingkat 2
2	Afif Erdinal	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
3	Asep Kriswanto	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
4	Bronson Sianturi	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
5	Ferry Alamsyah	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
6	Muhammad Akhyar	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
7	Immanuel Hasudungan Manurung	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
8	Ireneus Wisnu Setiawan	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
9	Jatimbul Silalahi	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
10	Jelly Petrus	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
11	M.Yofan	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1

12	Rahmat Daeng Ngerang	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
13	Reinaldi	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
14	Apri Hutagalung	Pandu Madya/ Pandu laut dalam
15	Topan Bahari	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
16	Wahyudin	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
17	Jumasry Simanjuntak	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
18	Awaluddin Arif Panggabean	Pandu Muda/ Pandu tingkat 2
19	Rusyidi	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
20	Febry Andhani Asry	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
21	Nober Toding Rante	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
22	Gusti	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
23	Saiful Islam	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1

Sumber: PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai

Tabel 4.3 Pandu Tersus PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai

No	Nama	Jabatan
1	Benjamin Nainggolan	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
2	Firman Andri Yadie	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
3	Slamet Hariyanto	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
4	Jumiadi	Pandu Muda/ Pandu Laut dalam
5	Rahmat Saleh	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
6	Baharul Lendra	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
7	Affan Andhana	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
8	Rosalina Br. Bangun	Pandu Muda/ Pandu tingkat 1
9	Anis Dwi Prasajo	Pandu Madya/ Pandu tingkat 1

Sumber: PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai

Pada saat melakukan pelaksanaan pemanduan dan penundaan pihak kapal tunda dan pandu harus berkoordinasi sebaik mungkin agar tidak terjadi masalah yang merugikan bagi pihak kapal yang dilayani. Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang

Dumai, jarang sekali terjadi kecelakaan dalam proses penyandaran, jarang terjadinya waiting time yang sangat lama (minim), dan juga minim kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian dengan waktu yang ditentukan mulai dari Pandu naik hingga pandu turun dari kapal.

Dengan observasi yang dilakukan, peneliti juga bertemu dan berdiskusi mengenai tanggapan pelayanan pemanduan yang telah dikerjakan oleh PT. SPJM kepada beberapa pihak pengguna jasa SPJM yaitu dari PT. Adhigana Paraduta Mulya cabang Dumai dan PT. Pelayaran Karana Line Sub Cabang Dumai.

Menurut pendapat dari bapak Rafky selaku staff operasional PT. Adhigana Paraduta Mulya cabang Dumai, menyampaikan jarang sekali terjadi nya *delay* dalam proses sandar maupun berlabuh pada saat menggunakan jasa pelayanan pemanduan dan penundaan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai, kendala yang menyebabkan terjadinya delay hanya disebabkan oleh cuaca. Hal ini yang menyebabkan PT. Adhigana Paraduta Mulya selalu menggunakan jasa pemanduan dari PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai di seluruh dermaga yang ada di Dumai.

Kemudian dari sumber lainnya, yaitu dari bapak Rio Febri Irwanto selaku Kepala Operasional PT. Pelayaran Samudera Karana Line Sub Cabang Dumai, pelayanan Pemanduan dari PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai memberi penilaian yang dinilai baik atas pelayanan yang diberikan oleh PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai, karena pelayanan pemanduan berfokus pada efisiensi waktu, keselamatan dan kepuasan pengguna jasa, dimana pelayanan yang diberikan sudah menggunakan standar internasional sehingga lebih memenuhi kualifikasi-kualifikasi yang ada.

Pada pelaksanaan pelayanan pemanduan yang disediakan oleh PT. SPJM, keterlibatan sumber daya manusia yaitu personil pandu dinilai sudah

melakukan sesuai prosedur dan berjalan lancar, seperti yang dilakukan saat pihak agen melakukan pemesanan pandu untuk melakukan gerakan pada jam 10.00 wib, dan pandu naik ke atas kapal atau *pilot on board* di jam 09.50 wib. Yang sering terjadi dilapangan yaitu pandu dari PT. *Subholding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai* datang tepat waktu di jam 9.50 wib, jarang sekali ditemukan pandu naik ke atas kapal 15 menit lebih lambat. Hal ini lah yang membuat agen pelayaran merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. *Subholding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai*

4.2.2 Kendala Dalam Pelayanan Pemanduan Kapal di PT. *Subholding Pelindo Jasa Maritim*

Kendala dalam hal ini dimaksud adalah suatu kondisi dimana gejala atau hambatan dan kesulitan menjadi penghalang tercapainya suatu keinginan. Kendala berarti halangan, rintangan, faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran atau kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan. Kendala seringkali terjadi dalam dunia pendidikan, seperti pada model pembelajaran, pendekatan, media pembelajaran dan penilaian pada siswa. Jadi kendala adalah suatu masalah atau suatu keadaan yang menjadi penghambat untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dan harus memiliki solusi tertentu yang sesuai dengan kendala yang dihadapinya

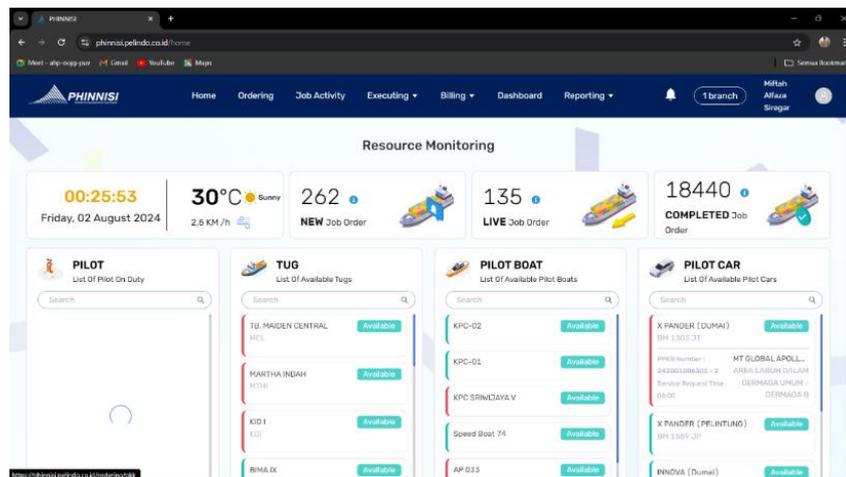
Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Menurut dari Bapak Rafky selaku Staff operasional PT. Adhigana Paraduta Mulya Cabang Dumai dan Bapak Rio Febri selaku kepala operasional PT. Pelayaran Samudera Karana Line subCabang Dumai, ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam proses pelayanan pemanduan di

PT. *Subholding* Pelindo Cabang Dumai yang bahkan berpengaruh dengan kualitas pelayanan pada perusahaan, antara lain:

1. Gangguan pada sistem PHINISI

PHINISI adalah sistem yang dikembangkan oleh PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim, yang dapat digunakan oleh pengguna jasa untuk melakukan *Order* pandu dan kapal tunda, sistem ini juga digunakan untuk mengeluarkan nota dan pranota pelayanan kapal untuk pengguna jasa dari PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim. Sistem ini dibuat untuk memudahkan pengguna jasa dalam melakukan *Order* Pandu dan kapal tunda.



Sumber: phinisi.pelindo.co.id

Sistem ini sering sekali mengalami *error* sehingga pihak pengguna jasa kesulitan untuk melakukan pemesanan (*order*) pandu dan kapal tunda untuk kapal yang hendak memasuki wilayah laut dumai, bersandar, dan keluar dari wilayah laut Dumai, dan gangguan sinyal juga termasuk penyebab *error*-nya sistem phinisi. Dampak dari gangguan sistem ini menyebabkan kesulitan pada pihak agen untuk melakukan pemesanan pandu dan tunda. Menurut bapak Rio Febri sistem ini mengalami gangguan 1-2 kali dalam seminggu.

Jika terjadi masalah maka alternatif yang dilakukan oleh pihak agen ialah menunggu hingga kurang 1 jam hingga sistem Kembali normal,

apabila tidak kunjung normal maka pihak agen akan menghubungi *staff operator* radio untuk menanyakan kelanjutannya, kemudian apabila sudah dihubungi pihak agen akan meminta untuk dibuatkan SPK (Surat perintah kerja) pandu yang kemudian akan di setujui oleh KSOP kelas 1 Dumai untuk melakukan kegiatan pemanduan dan penundaan. Kegiatan ini dilakukan oleh pihak agen dengan cara mengunjungi kantor KSOP Kelas 1 Dumai dan Melengkapi seluruh persyaratan yang ada.

2. Personil *staff operator* radio yang kurang ramah

Menurut PM No 57 tahun 2015 tentang Pemanduan Dan Penundaan Kapal, Operator radio pemanduan adalah operator radio di stasiun pandu yang memenuhi persyaratan, bertugas memberikan layanan komunikasi dan informasi terhadap pelayanan pemanduan, serta memiliki sertifikat operator radio pemanduan yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal.

Staff operator radio merupakan bagian terpenting dalam perusahaan, dikarenakan pengguna jasa dari mulai melakukan order hingga berakhirnya proses pemanduan dan penundaan harus selalu berkomunikasi dengan *staff operator* radio. *Staff operator* radio berjumlah 9 orang.

Tabel 4.4 Personil Operator Radio

No	Nama	Jabatan
1	Donny	Operator Radio
2	Dumaro Sitanggang	Operator Radio
3	Martin Harahap	Operator Radio
4	M. Ihksan Alhadi	Operator Radio
5	Rinto Harahap	Operator Radio
6	Endrizal	Operator Radio
7	Martono	Operator Radio
8	Firmando Damanik	Operator Radio
9	Ahmad Farikin	Operator Radio

Sumber : PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai

Menurut bapak Rafky selaku Staff operasional PT. Adhigana Paraduta Mulya Cabang Dumai, beberapa dari operator radio kurang ramah dan kurang sopan dalam menanggapi permintaan dari perusahaan beliau. hal ini dapat menimbulkan dampak yang sangat besar dikarenakan PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai bergerak dibidang pelayanan jasa yang dimana harus selalu melayani pelanggan dengan etika yang baik, ramah dan sopan. Jika hal ini tidak diperhatikan maka akan banyak pengguna jasa yang merasa kecewa dan perusahaan dianggap buruk dalam melayani pelanggan. Kemungkinan buruknya ialah hilangnya kepercayaan pengguna jasa untuk menggunakan layanan pemanduan dan penundaan di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai.

Bapak Rafky juga menyarankan agar keramahan dan kesopanan *staff operator* radio dapat ditingkatkan lagi guna menjaga nama baik PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai serta menjaga hubungan baik dengan pengguna jasa.

3. Miskomunikasi antara operator radio dan pengguna jasa

Komunikasi adalah proses memperdalam saling pengertian sehingga kita dapat memiliki pemahaman yang sama tentang sesuatu. Namun terkadang dalam proses komunikasi berlangsung terjadi sebuah kegagalan berkomunikasi antara komunikator dan komunikan sehingga ini mencerminkan timbulnya MisKomunikasi.

Miskomunikasi adalah kesalahpahaman informasi antara pengirim dan penerima pesan. Antara dua orang atau lebih yang semuanya terlibat memiliki pemahaman yang berbeda tentang pesan yang disampaikan. Kesalahpahaman ini biasanya disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kesalahpahaman antara pengirim dan penerima pesan, perbedaan klaim antara penerima pesan dan pengirim pesan, perbedaan pengetahuan, perbedaan pengalaman, dan perbedaan bahasa. (Syahrul,2022)

Miskomunikasi yang terjadi berupa terlambatnya informasi yang di diberikan oleh operator radio mengenai kegiatan pemanduan dan penundaan serta posisi kapal yang di ageni oleh pengguna jasa. Seperti apakah kapal sudah memasuki morrong, area labuh, dan bersandar. Agar pengguna jasa tidak mengalami hal yang merugikan.

Menurut bapak Fajar Rukman selaku staff operasional PT. Zenith Maritim Indonesia cabang Dumai memberikan saran untuk meningkatkan komunikasi apabila kapal sudah tiba di morrong menuju laut-labuh dumai agar lebih cepat memberi respon sesuai jam order dari agen supaya tidak memakan waktu.

Dari sudut pandang penyedia layanan pemanduan, pada saat proses pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang dumai, kendala yang dihadapi oleh perusahaan itu sendiri dalam melayani permintaan pengguna jasa dalam pemanduan dan penundaan kapal adalah faktor alam yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari

Faktor alam merupakan faktor eksternal yang dapat menghambat terjadinya proses pemanduan dan penundaan kapal. contohnya seperti hujan deras yang dapat mengganggu pandangan pandu dalam melaksanakan tugasnya sehingga terkadang menyebabkan tertundanya kegiatan pemanduan karena bila dipaksakan dapat menyebabkan kerugian bagi pihak kapal dan perusahaan. Kemudian ombak yang kuat juga dapat mengganggu aktifitas kapal tunda dalam melaksanakan tugasnya untuk menarik atau mendorong kapal. Menurut ibu Dewi selaku senior marketing PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai, hal ini dapat menunda gerakan pemanduan dan penundaan karena membahayakan bagi pandu, tunda, kapal, awak kapal, dan dermaga.

4.2.3 Upaya Peningkatan Pelayanan Pemanduan Kapal Guna Terciptanya Pelayanan Jasa Kapal Yang Optimal Di PT. Subholding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai

1. Perbaikan Gangguan Sistem PHINISI

Menurut dari PT. Subholding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai, sistem PHINISI harus melakukan perbaikan dan pemeliharaan sistem secara berkala agar sistem tidak mengalami gangguan yang menyulitkan pengguna jasa dalam melakukan pemesanan pandu dan tunda. Serta, melakukan inovasi baru agar pengguna jasa dapat melakukan pemesanan disaat sistem sedang offline/ mengalami gangguan. Sejauh ini, pihak PT. Subholding Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai sering melakukan rapat dengan pihak yang bertanggungjawab mengenai sistem PHINISI. Bila memungkinkan dalam waktu dekat akan meluncurkan sistem terbaru yang minim mengalami gangguan, serta meningkatkan kualitas jaringan pada sistem agar dapat diakses dengan mudah.

2. Pengarahan kewajiban melakukan pelayanan yang ramah kepada personil staff radio PT. Subholding Pelindo Jasa Maritim

Menurut bapak Rafky selaku staff operasional PT. Adhigana Paraduta Mulya Cabang Dumai, perlu dilakukannya kegiatan pengarahan kepada *staff operator* radio untuk lebih ramah dan sopan dalam menanggapi permintaan pengguna jasa, dan menambah personil staff radio operator radio agar tidak kelelahan dalam menangani banyaknya permintaan agen, serta membagi shift kerja yang lebih baik lagi guna meminimalisir tingkat kelelahan operator radio selama bekerja. Menurut persepsi beliau kemungkinan beberapa dari staff mengalami masalah internal yang kemudian terbawa kedalam lingkup pekerjaan dan juga faktor kelelahan menanggapi banyaknya permintaan dari pengguna jasa.

3. Meningkatkan komunikasi antara *staff operator* radio dan pengguna jasa

Menurut bapak Fajar Rukman selaku staff operasional PT. Zenith Maritim Indonesia cabang Dumai, harus meningkatkan komunikasi apabila kapal sudah tiba di morrong menuju laut-labuh dumai agar lebih cepat merespon sesuai jam order dari agen supaya tidak memakan waktu. Untuk meningkatkan hal ini perlu dilakukannya kegiatan pelatihan dan pengarahan mengenai pentingnya koordinasi yang tepat antara *staff operator* radio dan pengguna jasa, sehingga miskomunikasi tidak lagi terjadi dikemudian hari.

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

Alternatif pemecahan masalah atau *problem solving* adalah suatu Tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cara mendefinisikan masalah. Menentukan penyebab utama dari suatu permasalahan, mencari solusi dan alternatif untuk pemecahan masalah agar masalah benar-benar dapat terselesaikan dengan baik dan efisien.

Tabel 4.5 Alternatif Pemecahan Masalah

No	Permasalahan	Deskripsi	Alternatif Pemecahan Masalah
1	Pelayanan Pemanduan Kapal	PT. <i>Subholding</i> Pelindo Jasa Maritim Bergerak dibidang bisnis dan pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dinilai oleh pengguna jasa pemanduan dan penundaan kapal. Pelayanan dengan efisiensi waktu yang sangat bagus dan juga dengan SDM yang berkualifikasi baik.
2	Gangguan pada Sistem PHINISI	Sistem PHINISI merupakan sistem yang dikembangkan oleh PT.. <i>Subholding</i> Pelindo Jasa Maritim, sistem ini digunakan oleh pihak perusahaan dan pengguna jasa. Sering sekali terjadinya gangguan sistem pada sistem PHINISI.	Melakukan perbaikan dan pemeliharaan sistem secara berkala agar sistem tidak mengalami gangguan, yang akan menyulitkan pengguna jasa dalam melakukan pemesanan pandu dan tunda. Serta melakukan inovasi baru agar pengguna jasa dapat melakukan pemesanan disaat sistem sedang offline/gangguan.

3	Personil <i>staff operator</i> radio yang kurang ramah	Dalam hal ini, pengguna jasa mengungkapkan bahwa ada beberapa operator radio yang dianggap kurang sopan atau kurang ramah dalam merespon permintaan pengguna jasa. Hal ini sangat penting dikarenakan perusahaan PT. <i>Subholding</i> Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai yang bergerak di bidang pelayanan jasa.	Merencanakan Kegiatan pengarahan kepada <i>staff operator</i> radio untuk lebih ramah dan sopan dalam menghadapi pengguna jasa. Sehingga, pengguna jasa merasa dilayani dengan sepenuh hati.
4	Miskomunikasi antara <i>staff operator</i> radio dan pengguna jasa.	Terjadinya keterlambatan penyampain informasi ke pengguna jasa yang dapat menyebabkan pihak pengguna jasa yang bergerak dibidang keagenan kapal kewalahan untuk melakukan kegiatan selanjutnya pada kapal yang diageni pengguna jasa	Menyusun agenda pelatihan dan memberikan arahan kepada <i>staff operator</i> radio agar lebih cepat memberikan informasi kepada pengguna jasa terkait kapal yang diageni oleh pengguna jasa yang dilayani pemandian dan penundaannya oleh PT. <i>Subholding</i> Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai. Seperti lebih cepat memberikan informasi mengenai kapal sudah berada di morrong,area labuh dan sandar kepada pengguna jasa agar tidak terjadinya hal yang merugikan pengguna jasa.

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

Evaluasi dapat diartikan sebagai kegiatan mengumpulakn informasi tentang kinerja manusia, sistem, atau alat yang kemudian digunakan untuk menemukan alternatif terbaik dalam membuat keputusan. Sedangkan evaluasi pemecah masalah adalah proses identifikasi untuk mengukur atau menilai apakah solusi atau pemecah masalah yang dilaksanakan sesuai

perencanaan dan berhasil mencapai tujuan atau tidak. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil akhir dengan yang seharusnya dicapai.

Tabel 4.6 Evaluasi Pemecahan Masalah

No	Permasalahan	Alternatif Pemecahan Masalah	Evaluasi Pemecahan Masalah
1	Pelayanan Pemanduan Kapal	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dinilai oleh pengguna jasa pemanduan dan penundaan kapal. Pelayanan dengan efisiensi waktu yang sangat bagus dan juga dengan SDM yang berkualifikasi baik.	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dinilai oleh pengguna jasa pemanduan dan penundaan kapal. Pelayanan dengan efisiensi waktu yang sangat bagus dan juga dengan SDM yang berkualifikasi baik.
2	Gangguan pada Sistem PHINISI	Melakukan perbaikan dan pemeliharaan sistem secara berkala agar sistem tidak mengalami gangguan, yang akan menyulitkan pengguna jasa dalam melakukan pemesanan pandu dan tunda. Serta melakukan inovasi baru agar pengguna jasa dapat melakukan pemesanan disaat sistem sedang offline/gangguan.	Telah melakukan perbaikan dan pemeliharaan sistem secara berkala agar sistem tidak mengalami gangguan, yang akan menyulitkan pengguna jasa dalam melakukan pemesanan pandu dan tunda. Serta melakukan inovasi baru agar pengguna jasa dapat melakukan pemesanan disaat sistem sedang offline/gangguan.
3	Personil <i>staff operator</i> radio yang kurang ramah	Merencanakan Kegiatan pengarahan kepada <i>staff operator</i> radio untuk lebih ramah dan sopan dalam menghadapi pengguna jasa. Sehingga, pengguna jasa merasa dilayani dengan sepenuh hati.	Telah melakukan kegiatan pengarahan kepada <i>staff operator</i> radio untuk lebih ramah dan sopan dalam menghadapi pengguna jasa. Sehingga, pengguna jasa merasa dilayani dengan sepenuh hati.
4	Miskomunikasi antara <i>staff operator</i> radio	Menyusun agenda pelatihan dan memberikan arahan kepada <i>staff operator</i> radio agar lebih	Telah melakukan pelatihan dan memberikan arahan kepada <i>staff operator</i>

	<p>dan pengguna jasa.</p>	<p>cepat memberikan informasi kepada pengguna jasa terkait kapal yang diageni oleh pengguna jasa yang dilayani pemandian dan penundaannya oleh PT. <i>Subholding</i> Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai. Seperti lebih cepat memberikan informasi mengenai kapal sudah berada di morrong, area labuh dan sandar kepada pengguna jasa agar tidak terjadinya hal yang merugikan pengguna jasa.</p>	<p>radio agar lebih cepat memberikan informasi kepada pengguna jasa terkait kapal yang diageni oleh pengguna jasa yang dilayani pemandian dan penundaannya oleh PT. <i>Subholding</i> Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai. Seperti lebih cepat memberikan informasi mengenai kapal sudah berada di morrong, area labuh dan sandar kepada pengguna jasa agar tidak terjadinya hal yang merugikan pengguna jasa.</p>
--	---------------------------	---	--

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan keagenan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai, maka penulis dapat menarik kesimpulan, antara lain:

1. Adapun pelayanan jasa pemanduan di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai sudah baik. Pelayanan yang diberikan tergolong sangat cepat, baik dan aman. Hal ini lah yang menyebabkan PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai dinilai lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan pelayanan pemanduan dan penundaan kapal lainnya. Serta, perusahaan ini memiliki jumlah pandu dan kapal tunda yang dapat dibilang cukup banyak, yang menyebabkan pelayanan pemanduan dan penundaan kapal dapat dilakukan dengan cepat.
2. Adapun kendala dalam pelayanan pemanduan dan penundaan kapal, PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai ialah faktor alam seperti angin kencang, hujan, dan ombak kuat, gangguan pada sistem PHINISI, keramahan dan miskomunikasi antara pengguna jasa dan *staff operator* radio.
3. Adapun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal ialah meningkatkan komunikasi antara operator radio, memberikan pengarahan mengenai pelayanan yang ramah kepada operator radio, dan melakukan pemeliharaan serta perbaikan pada sistem PHINISI.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran antara lain sebagai berikut:

- a. Sebaiknya PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai melakukan pemeliharaan dan perbaikan sistem PHINISI secara berkala agar tidak terjadinya gangguan pada sistem. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama.
- b. Sebaiknya perusahaan PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai lebih memperhatikan *staff operator* radio agar dapat melayani pengguna jasa lebih baik lagi, serta memberikan arahan kepada *staff operator* radio untuk lebih cepat dan tanggap dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa mengenai kapal yang pengguna jasa ageni.
- c. Sebaiknya perusahaan PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai memberikan inovasi baru kepada pengguna jasa apabila terjadinya gangguan pada sistem PHINISI agar pengguna jasa tidak kewalahan dalam melakukan pemesanan pandu dan tunda. Untuk kapal yang mereka ageni.
- d. Untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi pada penelitian di bidang pelayanan jasa Pemanduan dan penundaan kapal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Purnomo, Temmy Ario. (2009) *Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pemanduan Guna Terciptanya Pelayanan Jasa Kapal Yang Optimal Di Divisi Kepanduan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. Jurnal Logistik D III Transportasi UNJ. Vol II No. 2 Oktober 2009. (Online) Diakses 10 Maret 2024.*
- Adi, S. (2016). *Latihan Mental Atlet Dalam Mencapai Prestasi Olahraga Secara Maksimal. Prosiding Seminar Nasional Peran Pendidikan Jasmani Dalam Menyangga Interdisipliner Ilmu Keolahragaan, 143–153. (Online) diakses 20 Maret 2024.*
- Albertha Lolo Tandung, dkk. (2020) *Layanan Pandu Bagi Kelancaran Operasional Kapal. Politeknik Pelayaran Barombong. (Online) diakses 10 Maret 2024.*
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Elex Media Komputindo.*
- Baskoro, Wahyu. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Jakarta: Setia Kawan. (Online) diakses 20 Maret 2024.*
- Deni, Darmansyah (2018) *Optimalisasi Peningkatan Pengoperasian Sekoci Penolong Secara Aman Dan Efisien Di Mv. Spb.Sainty General Milik PT.. Surya Indo Bahari. Karya Tulis. (Online) (<http://repository.unimar-amni.ac.id/2711/2/BAB%20II.pdf>). Diakses 20 Maret 2024.*
- Dwiyani Permatasari. (2022) *Apa itu pelayanan Prima?, Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (Online) diakses 20 Maret 2024.*
- Dr. D.A. Lasse, S.H., M.M. (2014). *Manajemen Kepelabuhanan. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.*

- Frimayasa, A., & Administrasi, M. 2017. *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan*. XVII(1), 65–71. (Online) diakses 20 Maret 2024.
- Firmansyah, E-mail, S. K. N. (2016). *Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan Dan*, 3(1). (Online) diakses 10 Maret 2024
- Hartadi Wijaya. (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. Krakatau Bandar Samudera Dengan Metode Servqual*. Universitas Banten Jaya. *Jurnal Teknik*. Vol.01 No. 02 April 2022. Page 101-110. (Online) diakses 10 Maret 2024.
- Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. (2020) *Standar Operasional dan Prosedu (SOP) Pemanduan Kapal Diperairan Wajib Pandu Kelas I Pelabuhan Dumai*. (Online) diakses 20 Maret 2024.
- Kumparan. (2023) *Pengertian layanan jasa dan contoh-contohnya*. (Online). (<https://kumparan.com/berita-update/pengertian-layanan-jasa-dan-contoh-contohnya-21PuVTrvgId/full>) diakses 20 Maret 2024.
- Kumparan. (2023) *Pengertian Pelayanan dan perannya dalam berbagai bidang*. (Online). diakses 20 Maret 2024.
- Lasma. (2017). *Prosedur Pelayanan Jasa Kapal Masuk Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di PT.. Pelabuhan Indonesia Iii (Persero) Cabang Gresik*.
- Mustanir, Ahmad. (2022). *Pelayanan Publik*. Buku Ajar, Rasya Media Utama, Qiara Media.
- Muhammad, Qomarudin Aziz .(2021). *Proses Berthing Dan Unberthing Km. Mutiara Barat Dan Kesiapan Bongkar Muat Di Dermaga Tanjung Emas Semarang*. (Online). (<http://repository.unimar-amni.ac.id/3448/>) diakses 10 Maret 2024.

- Miar Astiti Ardyana. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Priok. Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Surabaya.* (Online) diakses 10 Maret 2024.
- PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim. (2022). *Call dan Gerakan Pandu Tahun 2022.*
- PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim. (2023). *Call dan Gerakan Pandu Tahun 2023.*
- Politeknik Negeri Bengkalis. 2017. *Buku Panduan Tugas Akhir (TA) & Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis.*
- Sriyanto. (1994). upaya untuk mencapai sesuatu. (Online) diakses 20 Maret 2024.
- Yolanda Anastasia Sihombing. (2022) *Loyalitas Pasien.* (Online) diakses 10 Maret 2024.
- Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. (Online) diakses 10 Maret 2024.
- Zulkifli, dkk. (2023) *Analisis Peran Pandu di Alur Perairan Pandu Luar Biasa Pelabuhan Tolitoli di Kelurahan Sidoarjo Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah.* (Online) diakses 10 Maret 2024.

BIODATA PENELITI



A. Data Pribadi

Nama : Anggie Catur Diputra
Nit : 8303211241
Tempat/Tanggal Lahir : Duri/18 Agustus 2002
Agama : Kristen
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jalan Kayangan Gang Pantau, No.48, Kec. Mandau, Kab. Bengkalis, Prov. Riau, Indonesia
Telepon/HP : 081211649916
Email : anggicatur13@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

SDS Kanaan Duri-Mandau (2008-2014)
SMPS Cendana Mandau (2014-2017)
SMAN 1 Tarumajaya (2017-2020)
Politeknik Negeri Bengkalis (2021-Sekarang)

C. Pengalaman Praktek Darat

PT Subholding Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai (2023)

LAMPIRAN WAWANCARA

Responden 1

Nama : Rafky Septiadi
Jabatan : Staff Operasional
Tempat Wawancara : Di kantor PT. Adhigana Paraduta Mulya Cabang Dumai
Jenis Wawancara : Wawancara Langsung

Responden 2

Nama : Rio Febri
Jabatan : Kepala Operasional
Tempat Wawancara : di Kantor PT. Pelayaran Karana line Sub Cabang Dumai
Jenis Wawancara : Wawancara Langsung

Dengan pertanyaan wawancara sebagai berikut:

1. Apa saja pelayanan yang disediakan oleh Spjm?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pemanduan dan penundaan kapal yang diberikan oleh PT.. SPJM?
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemanduan SPJM?
4. Bagaimana penilaian dan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan pemanduan SPJM?
5. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pemanduan kapal oleh SPJM?
6. Bagaimana efektivitas sistem pemanduan kapal yang diterapkan oleh SPJM?
7. Bagaimana kompetensi dan kualifikasi petugas pemanduan dan penundaan kapal di SPJM?
8. Bagaimana peran teknologi dalam proses pelayanan pemanduan dan penundaan kapal oleh SPJM?
9. Bagaimana prosedur keselamatan diimplementasikan dalam pelayanan pemanduan dan penundaan yang dilakukan oleh SPJM?
10. Bagaimana pengaruh kebijakan manajemen terhadap pelayanan pemanduan dan penundaan kapal?

11. Apa rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan pemanduan dan penundaan kapal di SPJM?

Responden 3

Nama : Dewi Rustiana

Jabatan : Senior *Marketing Officer*

Tempat Wawancara : Di kantor PT. *Subholding* Jasa Maritim Cabang Dumai

Jenis Wawancara : Wawancara Langsung

Dengan pertanyaan wawancara sebagai berikut:

1. Apa saja pelayanan yang disediakan oleh SPJM?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pemanduan kapal yang diberikan oleh PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
3. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
5. Apa kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
6. Bagaimana efektivitas sistem pemanduan kapal yang diterapkan oleh PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
7. Bagaimana kompetensi dan kualifikasi petugas pemandu kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
8. Apa peran teknologi dalam meningkatkan pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
9. Bagaimana prosedur keselamatan diimplementasikan dalam pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
10. Bagaimana pengaruh kebijakan manajemen terhadap pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
11. Apa rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang dumai?
12. Apa saja langkah konkret yang telah diambil oleh PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai untuk meningkatkan pelayanan pemanduan kapal?

13. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
14. Apa peran teknologi dalam meningkatkan pelayanan pemanduan kapal serta dalam menghadapi atau mengatasi kendala peningkatan pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
15. Bagaimana pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) berkontribusi dalam upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal?
16. Apa kendala utama yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
17. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur (SOP) baru dalam pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
18. Apa dampak dari upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal terhadap efisiensi operasional PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
19. Bagaimana kerjasama antara PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai dengan pihak eksternal dalam upaya meningkatkan pelayanan pemanduan kapal?
20. Apa strategi PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai untuk memastikan konsistensi dan kualitas dalam pelayanan pemanduan kapal yang oPT.imal?
21. Bagaimana monitoring dan evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
22. Apa saja kendala teknis dan finansial yang dihadapi dalam upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
23. Bagaimana keterbatasan sumber daya manusia mempengaruhi peningkatan pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
24. Apa saja hambatan regulasi yang menghalangi upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
25. Bagaimana masalah infrastruktur berdampak pada pelayanan pemanduan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
26. Bagaimana kendala komunikasi dan koordinasi antara tim internal mempengaruhi pelayanan pemanduan kapal?

27. Bagaimana persepsi dan resistensi terhadap perubahan di kalangan karyawan mempengaruhi upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal?

28. Apa saja tantangan eksternal (misalnya, cuaca buruk, kondisi pasar) yang mempengaruhi upaya peningkatan pelayanan pemanduan kapal?

29. Bagaimana PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai mengatasi kendala budaya organisasi dalam upaya meningkatkan pelayanan pemanduan kapal?

Responden 4

Nama : Fajar Rukman

Jabatan : Staff Operasional PT. Zenith Maritim Indonesia Cabang Dumai

Jenis wawancara : wawancara melalui Email Acilbarbera87@gmail.com

Pertanyaan wawancara sebagai berikut:

1. apa saja pelayanan yang disediakan oleh PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim cabang Dumai?
2. bagaimana penilaian dan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pemanduan kapal oleh PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim?
4. Apa rekomendasi/saran untuk meningkatkan pelayanan pemanduan dan penundaan kapal di PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai?

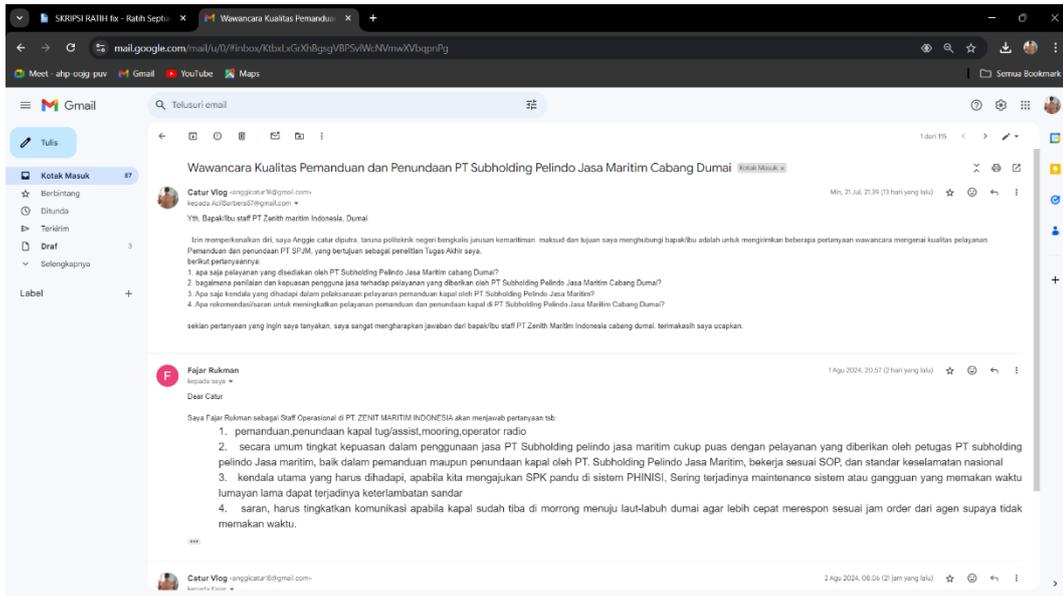
Foto Wawancara



Wawancara dengan Agen APM



Wawancara dengan Agen Karana Line



Wawancara dengan Agen Zenith Maritim Indonesia



Wawancara dengan PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai



Kantor PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim Cabang Dumai