

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki banyak Pelabuhan, salah satunya di Tanjungpinang, Pelabuhan Tanjungpinang termasuk pelabuhan yang sibuk akan aktivitas ekspor dan impor yang menyebabkan kapal asing berlabuh di wilayah Indonesia. Indonesia sebagai negara kepulauan terdiri dari banyak pulau dan laut unsur perhubungan yang terletak di benua Asia, dan mendapatkan julukan sebagai negara maritim (negara yang dikelilingi oleh laut dan laut sebagai suatu sumber kehidupan). Posisinya yang strategis itu sangat menguntungkan Indonesia dalam perdagangan internasional sehingga dapat di jadikan sebagai peluang yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan pelayaran nasional dalam mengembangkan bisnisnya. Oleh karena itu permintaan akan pelayanan yang baik sangatlah penting guna mendukung usaha pengangkutan yang berpengaruh besar bagi usaha perdagangan. Di zaman seperti ini saat ini dimana ilmu pengetahuan dan teknologi telah berkembang dengan pesat, tidak mengherankan bilamana pengaruh juga terhadap meningkatnya kegiatan perdagangan internasional di berbagai belahan dunia. Selain itu kemajuan zaman berdampak pula terhadap semakin banyaknya permasalahan dan tantangan yang harus di hadapi. Salah satunya pada bidang pelayanan kepelabuhanan yang terjadi di Indonesia saat ini secara menyeluruh termasuk pelabuhan Tanjungpinang ini.

Secara umum dapat dikatakan bahwa pelayaran yang teratur merupakan cerminan suatu kebijakan pelayaran yang dapat menyelaraskan hubungan antara pelaksana dan pengguna jasa angkutan laut. Baik dari segi pelayanan produk jasa maupun penanganan produk-produk barang. Dalam hal ini setiap produk mempunyai kapasitas yang tidak sama dan untuk memuaskan berbagai tujuan diantaranya kecepatan, keselamatan, dan biaya yang dikeluarkan. Konsep yang menuntun untuk memilih produk apa saja yang dapat memberikan kepuasan itu adalah nilai (*value*) dimana nilai itu sendiri merupakan berbagai macam tujuan. Namun sayangnya, dalam kegiatan pengangkutan ekspor impor saat ini masi di

dominasi perusahaan-perusahaan asing. Untuk itu pemberdayaan perusahaan pelayaran nasional sebagai unsur yang strategis dalam pembagunan ekonomi indonesia diharapkan dapat menjadi sebuah kenyataan.

Pentingnya pemberdayaan perusahaan pelayaran nasional tersebut semakin diperkuat dengan lahirnya inpres Nomor 5 Tahun 2005 yang berisikan tentang menerapkan *asas cabotage* secara konsekuen dan merumuskan kebijakan serta mengambil langkah-langkah yang di perlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna memberdayakan industri pelayaran nasional. Untuk menjalankan perusahaan pelayaran nasional, selain harus didukung dengan SDM yang handal, profesional, dan berkompeten, juga harus berwawasan luas dibidang manajemen perusahaan pelayaran. Peningkatan pelayaran transportasi laut semakin diperlukan karena semakin meningkatnya arus barang dan penumpang dari tahun ke tahun.

Pekerjaan memandu kapal ternyata termasuk pekerjaan yang tidak saja memerlukan sumber daya manusia berketrampilan khusus untuk melaksanakannya, tetapi juga dituntut tanggung jawab prestasi kerja, kerjasama, prakarsa, kejujuran, ketaatan dan perilaku kondisi fisik yang prima dalam pelaksanaannya. Masalah kelancaran, keamanan, keselamatan dari kapal yang dipandu adalah hal yang utama dalam pelaksanaan pemanduan kapal karena akibat yang dapat di timbulkan dari suatu kelalaian atas kegiatan pemanduan kapal dapat berpengaruh pada kelancaran lalu lintas kapal dalam pelabuhan, bahkan juga terdapat perairan dan lingkungannya.

Semakin cepatnya perkebangan kegiatan pada PT.Pelindo Marine Service tanjung pinang, perlu mengoptimalkan mutu pelayaran pemanduan kapal yang terutama dalam rangka mengantisipasi perkembangan globalisasi perdagangan dunia ini. Pelayaran jasa pemanduan kapal merupakan ujung tombak dari pada PT.Pelindo Marine Service Tanjung pinang, yang merupakan kegiatan awal serta akhir dari keseluruhan rangkaian kegiatan pelayanan jasa pemanduan. Dalam bentuk meningkatkan pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan maka pendukung faktor sumber daya manusia pemanduan kapal perlu mendapatkan perhatian dan pembinaan. Sehingga peranannya dalam kegiatan pelayanan pemanduan di

pelabuhan akan memberi hasil yang maksimal dan memuaskan para pengguna jasa pemanduan.

Berdasarkan identifikasi permasalahan dan pembatasan masalah, maka pokok permasalahan dalam penyusunan Tugas Proposal ini latar belakang yang penelitian uraikan, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul:

“Optimalisasi Tingkat Pelayanan Kapal Pandu Di PT.Pelindo Marine Service Tanjung Pinang”

1.2 Perumusan Masalah

Untuk memudahkan dalam proses penyusunan Proposal Tugas Akhir perlu dirumuskan terlebih dahulu masalah-masalah yang akan penulis angkat dari observasi yang dilakukan di PT.Pelindo Marine Service Tanjung Pinang. Dalam suatu Penelitian ilmiah suatu Perumusan Masalah adalah bagian yang sangat Penting. Dengan perumusan masalah tersebut akan mempermudah penulis dalam melakukan dan mengembangkan penelitian dan mencari jawaban yang tepat dan sesuai untuk di cari pemecah masalah tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang ditemukan di atas tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efisiensi pelayanan kapal pandu di PT.Pelindo Marine Service Tanjung Pinang ?
2. Bagaimana mengoptimalisasi pengguna sumber daya kapal pandu di PT.Pelindo Marine Service ?
3. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan kapal pandu untuk meningkatkan kepuasan pelayanan di PT.Pelindo Marine Service Tanjung Pinang ?

1.3 Pembatasan Masalah

Yang hanya di fokuskan pada aspek aspek tertentu seperti efisiensi waktu, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan, serta tidak mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti perubahan regulasi, kondisi cuaca, dan keterlibatan

pihak ketiga, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik dan akurat. Agar penelitian ini lebih terarah terfokus, dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka, peneliti perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini “Optimalisasi Tingkat Pelayanan Kapal Pandu di PT.Pelindo Marine Service Tanjung Pinang”

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian Proposal Tugas Akhir yang penulis susun adalah untuk mengetahui :

1. Mengetahui cara meningkatkan efisiensi pelayanan kapal pandu di PT.Pelindo Marine Service.
2. Mengetahui cara mengoptimisasi penggunaan sumber daya kapal pandu di PT.Pelindo Marine Service.
3. Meningkatkan Kualitas pelayanan kapal pandu untuk meningkatkan kepuasan pelayanan di PT.Pelindo Marine Service.

Manfaat yang dapat penulis simpulkan dari permasalahan serta penelitian sebagai berikut :

1. Meningkatkan efisiensi, Produktivitas, dan kepuasan Pengguna jasa kapal pandu di PT.Pelindo Marine Service.
2. Meningkatkan informasi dan rekomendasi yang berguna untuk pengambilan keputusan strategis.
3. Meningkatkan efisiensi dan Produktivitas pelayanan kapal pandu di PT.Pelindo Marine Service.

1.4.1 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian penyusunan Proposal Tugas Akhir yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III (D-III) maka kegunaan dari penyusunan atau peneliti Proposal Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Taruna/i

Bagi taruna/i dan pembaca sebagai bahan informasi dan wawasan yang lebih luas untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan yang dilakukan perusahaan pelayaran serta penggabungannya dengan teori-teori yang didapat pada saat perkuliahan dan masa praktek agar penulis siap dalam menghadapi dunia kerja di bidang pelayaran.

b. Bagi Jurusan Kemaritiman (Politeknik Negri Bengkalis)

Bagi jurusan kemaritiman (Politeknik Negri Bengkalis) di harap penelitian ini menjadi tambahan pustaka yang membahas sistem operasional pelayanan pemanduan terhadap keselamatan kapal di PT. Pelindo Marine Service Wilayah Tanjungpinang dan meningkatkan mutu pendidikan untuk dapat menghasilkan manusia yang berkualitas dan trampil sehingga mampu bersaing di dunia kerja didalam negeri maupun internasional.

c. Bagi Instansi

Penulisan ini di harapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi dan kebijakan di masa yang akan datang mengenai peranan perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Proposal Tugas Akhir. Adapun penyusunan sebagai berikut :

LEMBAR PENGESAHAN
ABSTRAK (INDONESIA)
ABSTRACT(INGGRIS)
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Pembatas Masalah
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1.4.1 Kegunaan Penelitian
- 1.5 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI / TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 PT.Pelindo Marine Service Tanjung Pinang
- 2.2 Tinjauan Teoritis
 - 2.2.1 Optimalisasi
 - 2.2.2 Tingkat
 - 2.2.3 Pelayanan
 - 2.2.4 Kapal
 - 2.2.5 Kapal Pandu
 - 2.2.6 PT.Pelindo Marine Service Tanjung Pinang
- 2.3 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data
- 3.3 Teknik Analisis Data
- 3.4 Jadwal Penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Deskripsi Data
- 4.2 Analisis Data
 - 4.2.1 Efisiensi Pelayanan Kapal pandu di PT.Pelindo Marine Service
 - 4.2.2 Optimalisasi Pengguna Sumber daya kapal pandu di PT.Pelindo Marine Service
 - 4.2.3 Peningkatan Kualitas Pelayanan Kapal pandu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
 - 4.2.4 Tingkat pelayanan kapal pandu di PT.Pelindo Marine Service
 - 4.2.5 Pengguna Jasa Pelayanan Pandu di PT.Pelindo Marine Service
- 4.3 Alternatif Pemecah Masalah
- 4.4 Evaluasi Pemecah Masalah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS