

BAB I PENDAHULUAN

Perdagangan internasional merupakan salah satu sektor ekonomi yang mempunyai peranan dalam menunjang pembangunan Indonesia. Transaksi antar negara-negara di dunia akan menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan serta berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masing-masing negara terutama Indonesia. Kemantapan sistem perdagangan internasional tidak terlepas dari fungsi pelabuhan. Pelabuhan dalam aktivitasnya mempunyai peran penting untuk pertumbuhan industri dan perdagangan yang menjadi segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi yang baik bagi pembangunan Indonesia. Hal ini memberikan pengaruh terhadap pengelolaan segmen usaha pelabuhan tersebut agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara efektif dan efisien sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman, dan cepat dengan biaya yang terjangkau.

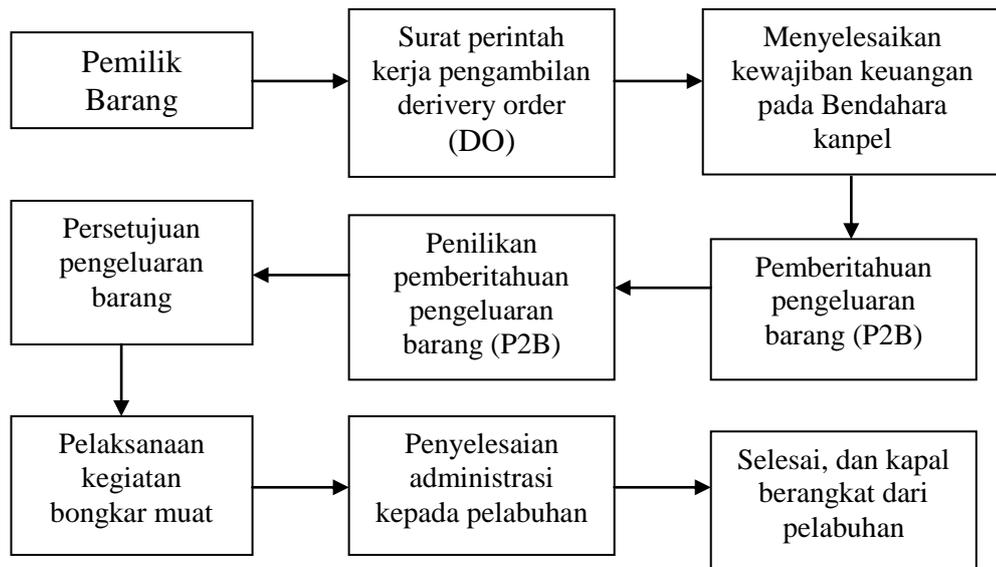
Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan adalah pelayanan terhadap kapal dan pelayanan terhadap muatan (barang dan penumpang). Baik melayani pengangkutan barang jalur dalam negeri dan luar negeri. Secara umum, fungsi pelabuhan adalah tempat pertemuan dua jenis angkutan atau lebih serta dalam berbagai kepentingan yang saling terkait (Suyono, 2007:11). Barang yang diangkut dengan kapal akan dibongkar dan dipindahkan ke alat angkut lain seperti alat angkut darat (truk). Sebaliknya barang yang diangkut dengan truk ke pelabuhan bongkar akan dimuat lagi ke kapal.

Sebagai Perusahaan Bongkar Muat (PBM) PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) cabang Palembang unit Usaha Terminal bertindak sebagai operator terminal yang khusus melayani pembongkaran dan pemuatan barang-barang konvensional (kargo umum, barang curah kering dan barang curah basah). PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) cabang Palembang unit Usaha Terminal adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa bongkar muat barang-barang konvensional, yang memiliki gudang penumpukan yang memadai dan diperkenankan untuk bongkar muat dan menumpuk barang-barang yang dibongkar atau yang akan dimuat ke kapal.

Waktu yang dihabiskan kapal selama berada di pelabuhan akan sangat berpengaruh terhadap pengoperasian kapal tersebut. Semakin lama kapal berada di pelabuhan, maka pengoperasian kapal tersebut semakin tidak efisien karena biaya yang dikeluarkan akan semakin tinggi dan akan merugikan pihak-pihak yang terkait. Hal ini akan mempengaruhi produktivitas bongkar muat barang yang akan dilakukan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan produktivitas bongkar muat tersebut mengalami peningkatan atau bahkan penurunan yaitu antara lain, kinerja dari sumber daya manusia, peralatan-peralatan bongkar muat yang mendukung kegiatan bongkar muat tersebut.

Dalam meningkatkan pelayanan yang baik, maka perusahaan dituntut untuk dapat mencapai produktivitas yang tinggi untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan, maka perlu dibuatkan suatu prosedur mengenai proses bongkar muat untuk mempermudah dan mengefisienkan proses bongkar muat di pelabuhan. Tujuan dari dibuatnya prosedur tersebut diharapkan agar dalam proses bongkar muat dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ada dan dapat berjalan dengan semestinya.

Pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mengembangkan misi turut menunjang kebijaksanaan pemerintah dan membantu pelaku bisnis dan industri, khususnya dibidang usaha penyediaan pelayanan bongkar muat barang, peti kemas, curah cair, curah kering (*general cargo*) dan kendaraan serta menyediakan penyediaan dan/atau pelayanan jasa terminal petikemas, curah cair, curah kering, dan penumpang rakyat. PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang siap menjadi mitra kepercayaan perusahaan dalam bidang pelayanan jasa khususnya pada pelayanan bongkar muat barang. Pada PT Pelindo II Cabang Palembang mempunyai prosedur untuk melakukan pelayanan bongkar muat barang yaitu:



Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No. KM. 21 tahun 2007, 2014

Gambar 1.1
Prosedur Bongkar Muat Menurut Peraturan Menteri Perhubungan
Nomor: 21 tahun 2007

Pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang, untuk bongkar muat memiliki antrian dalam membongkar muat barang tersebut tetapi untuk penundaan bongkar muat barang dikarenakan dokumen yang diberikan pengguna jasa ke PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang tidak lengkap maka dari itu pembongkaran barang mengalami penundaan sampai dokumen yang diberikan pengguna jasa lengkap. Pada gudang penumpukkan barang PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang tutup pada jam 8 (delapan) malam sehingga untuk mendistribusikan barang ke konsumen menjadi terhambat. Barang yang telah sampai di dermaga PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang tetap akan dibongkar tetapi ditaruh ke atas mobil kontainer untuk menunggu gudang penumpukkan barang buka dan itu memerlukan biaya kembali untuk mengangkut barang dari mobil kontainer kedalam gudang penumpukkan.

**Tabel 1.1 Jumlah Data Bongkar Muat Barang
PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang Tahun
2012-2014**

Tahun	Kegiatan Bongkar Muat	Total Kegiatan
2012	31.232 ton - 306.715 ton	337.947 ton
2013	26.659 ton - 258.432 ton	285.091 ton
2014	1.290 ton - 224.287 ton	225.577 ton

*Sumber: Laporan Tahunan PT Pelabuhan Indonesia II
(Persero) Cabang Palembang*

Hal ini apabila dianalisis lebih jauh hubungan antara kualitas dan keuntungan jangka panjang terlihat dalam dua hal, yaitu faktor keuntungan eksternal yang diperoleh dari kepuasan pelanggan dan keuntungan internal yang diperoleh dari adanya perbaikan efisiensi produk. Keuntungan eksternal yang dimaksud diimplikasikan dalam proses produksi suatu barang (jasa), yaitu dimana kualitas produk (jasa) yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas pelanggan. Dalam mempertahankan karakter dan komitmen kualitas produk dan jasa yang baik, kita harus mengerti akan pergerakan kualitas produk (jasa). Seberapa besar toleransi biaya yang harus dikeluarkan dan seberapa besar kualitas telah dinyatakan cukup memuaskan.

1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, penulis mengambil pokok masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut: **“Bagaimana Prosedur Pelayanan Bongkar Muat Barang dan Gudang PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang”**.

1.2. Ruang Lingkup Pembahasan

Agar dalam penulisan Laporan Akhir ini terarah dan tidak menyimpang dari masalah-masalah yang ada, maka penulis membatasi

pembahasan pada: **“Prosedur Pelayanan Bongkar Muat Barang dan Gudang pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang”**.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan pembahasan dalam penulisan Laporan Akhir ini. Tujuan utama yang hendak dicapai penulis dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur bongkar muat barang pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui prosedur gudang pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang

1.3.2. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1.3.2.1. Manfaat bagi Perusahaan

Laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau saran bagi perusahaan dalam memberikan informasi yang berguna pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

1.3.2.2. Manfaat bagi Penulis

Laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk memperluas wawasan penulis khususnya didalam bidang pelayanan bongkar muat barang.

1.3.2.3. Manfaat bagi Pembaca

Laporan ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan pembuatan jenis laporan yang serupa yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Barang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang. Bidang ilmu yang diambil penulis yaitu manajemen pemasaran tentang kualitas pelayanan bongkar muat barang dan gudang pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

2.2. Jenis dan Sumber Data

Untuk dapat mengelolah dan mencari hubungan permasalahann, maka penulis mengadakan pengambilan data. Data yang dipergunakan dalam Laporan Akhir ini bersumber dari:

1. Jenis Data

1.2.2.1. Data Primer

Merupakan data yang dikumpulkan secara langsung melalui penelitian di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang, berupa sejumlah informasi keterangan serta hal yang berhubungan dengan objek penelitian. Sumber data berupa hasil observasi, wawancara, dan tinjauan di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

a. Pengamatan (*Observasi*)

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti serta pencatatan data-data yang diperlukan di dalam penyusunan Laporan Akhir ini seperti prosedur pelayanan bongkar muat barang dan gudang pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang

b. Wawancara (*Interview*)

Yaitu dengan mengadakan tanya jawab lisan mengenai hambatan-hambatan prosedur pelaksanaan bongkar muat barang dengan Asisten

GM. Pengendalian kinerja dan PFSO PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

c. Tinjauan

Yaitu dengan cara meninjau langsung pada objek yang akan diteliti dan diperlukan pada penulisan Laporan Akhir ini.

1.2.2.2. Data Sekunder

Merupakan data yang dikumpulkan dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi yang ada di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

- a. Data prosedur pelayanan bongkar muat barang dan gudang di PT Pelabuhan Indonesia II (persero) Cabang Palembang
- b. Buku pedoman PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang
- c. Website PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang

2. Sumber Data

Didapat dari literatur-literatur serta wawancara langsung dengan karyawan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

2.3. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data penulisan Laporan Akhir pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang ini adalah menggunakan beberapa metode antara lain:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Adalah riset yang dilakukan dengan jalan mendatangi perusahaan dan tempat-tempat lainnya yang berkenaan dengan proses

pengambilan data. Cara metode pengumpulan data yang penulis lakukan adalah:

a. Pengamatan (*Observasi*)

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti serta pencatatan data-data yang diperlukan di dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

b. Wawancara (*Interview*)

Yaitu dengan mengadakan tanya jawab lisan langsung dengan Asisten GM. Pengendalian kinerja dan PFSO PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

c. Kuesioner

Yaitu cara mengumpulkan data dengan memberikan daftar pertanyaan yang telah disiapkan kepada para pelanggan atau pengguna jasa dari jawaban itulah penulis dapat melengkapi data dan menarik kesimpulan.

2. Riset Keputusan (*Library Research*)

Merupakan pengambilan data yang dilakukan penulisan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan diberbagai bahan masukan penelitian yang bermanfaat untuk melengkapi Laporan Akhir.

2.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2006:130).

Menurut Arikunto (2006:131) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Penulis mengambil data dari beberapa sampel yaitu sebanyak 25 (dua puluh lima) orang pengguna jasa. PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang berjumlah tidak tentu untuk penggunaan pelanggan, maka penulis memberikan daftar pertanyaan kepada 25 (dua puluh lima) orang pengguna jasa. Dari 25

(dua puluh lima) orang pengguna jasa tersebut dapat disebut dengan sampel. Dengan menggunakan Rumus Metode Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{250}{1 + 250 (0.2)^2}$$

$$n = \frac{250}{10} = 25$$

dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*Error Tolerance*)

2.5. Analisis Data

1. Metode Kualitatif

Yaitu data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar dan merupakan analisa yang memusatkan perhatian pada pemecahan masalah yang tidak bisa diukur atau dinilai dengan angka secara langsung.

2. Metode Kuantitatif

Yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkat dan merupakan suatu teknik analisa dengan mengambil data-data berupa angka-angka yang berhubungan dengan sistem kearsipan yang digunakan oleh perusahaan. Dalam pembahasan ini, penulis menggunakan sebagai dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Rumus yang digunakan dalam mengelola kuesioner menurut Anas Sudiyono (2007:43) yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi yang sedang dicari persentasinya

N = *Number of case* (Jumlah frekuensi/banyaknya individu)