

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Transportasi merupakan suatu sarana yang sangat penting dalam membantu roda perekonomian. Suatu daerah tidak dapat berdiri sendiri secara total dalam memenuhi kebutuhan daerahnya sendiri, daerah tersebut membutuhkan daerah lain sebagai pendukung. Begitu juga halnya dalam penanganan pelayanan kapal cruise di pelabuhan benoa yang terdapat beberapa kendala yang dihadapi khususnya dalam pelayanan kapal cruise seperti beberapa aspek kendala seperti terdapat kedatangan dua kapal sekaligus dalam waktu yang bersamaan. Hal ini menjadi kendala khususnya bagi PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa yang dimana memiliki panjang dermaga yang tidak cukup besar untuk menangani kedatangan kapal cruise secara bersamaan di waktu yang sama, serta terminal Bct yang penyelesaiannya belum optimal yang belum dapat digunakan sepenuhnya untuk melayani wisatawan yang ingin menggunakan fasilitas tersebut. Maka dari itulah pentingnya fasilitas pendukung untuk melayani kapal cruise beserta wisatawan yang hendak berkunjung di pelabuhan benoa.

Fasilitas pendukung yang dimaksud dalam hal ini adalah seperti penggunaan dermaga yang digunakan untuk bersandarnya kapal, serta terminal untuk kenyamanan penggunaannya yang dimana para wisatawan dapat mencari beberapa informasi yang tersedia di Bct (Benoa Cruise Terminal). Dengan adanya sistem baru yang dimiliki di PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa yang bernama Pocc (Port Operation Command Center) atau Pusat Komando Pelayanan Kepelabuhan yang diharapkan dapat membantu khususnya dalam penanganan pelayanan kapal cruise yang hendak berkunjung di pelabuhan benoa, sehingga dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi selama penanganan kedatangan dua kapal cruise sekaligus yang sedang berlangsung di waktu yang bersamaan. Selain itu terdapat beberapa masalah yang dialami jika tidak menggunakan sistem Pocc antara lain seperti,

sebelumnya adanya Pocc proses permohonan administrasi pelayanan masih terpisah, melibatkan beberapa pihak antara lain pelayanan kapal dan terminal, keterlambatan dalam pengurusan dokumen, serta informasi yang kurang ter update menjadi kendala termasuk pernotaan tagihan.

Selain dengan adanya terobosan baru yang dimiliki PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa, diharapkan kedepannya pelabuhan benoa menjadi pelabuhan yang diminati oleh wisatawan khususnya dalam kedatangan kapal cruise. Dengan adanya sistem Pocc sarana penghubung yang di gunakan adalah pengangkutan transportasi laut demi kelancarannya pelayanan kapal cruise untuk menunjang pembangunan di bidang pariwisata daerah bali. Dengan adanya Pocc ini diharapkan pelayanan kapal cruise dapat berjalan dengan baik dan lancar sesuai standar Sop yang telah ditetapkan di daerah setempat, guna kelangsungan kelancaran pelayanan kapal cruise yang berkunjung di PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa guna memajukan pariwisata. Selain itu diharapkan dengan pelayanan yang baik dalam mengatasi pelayanan kapal cruise, juga dapat mempromosikan kepada kapal – kapal cruise yang hendak berkunjung di pelabuhan benoa demi menunjang kemajuan pariwisata di daerah bali.

Selain itu masalah yang terjadi jika menggunakan Pocc yaitu, bisa mendapatkan informasi keberangkatan dan bongkar muat kapal dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan, perusahaan ekspedisi muatan kapal laut dapat menggunakan informasi yang tersedia untuk memprediksi kebutuhan armada pengangkutan, dan untuk agen kapal dan pemilik barang memiliki informasi satu tujuan kontak untuk seluruh kegiatan operasional. Tanpa transportasi sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan hasil yang memuaskan dalam usaha pembangunan dan peningkatan suatu daerah. Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dengan adanya Pocc, sistem yang baik, terencana, dan terkoordinasi akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem transportasi angkutan laut dalam melayani kapal-kapal. Keberadaan infrastruktur transportasi dapat

menstimulasi aktivitas ekonomi dan akhirnya akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi wilayah. Kondisi transportasi di Indonesia masih jauh dari kondisi yang ideal, untuk itu perlu dibuat strategi dan terobosan yang tepat untuk memajukan transportasi. Suatu upaya peningkatan pelayanan transportasi angkutan laut adalah dengan melakukan reformasi serta mengembangkan pelabuhan-pelabuhan sebagai penunjang produktivitas khususnya dalam segi pariwisata yang mengacu pada kapal cruise. Dalam kegiatan pelayanan kapal cruise, pengguna jasa tidak dapat mengerjakan sendiri seluruh kegiatan mulai dari kapal dipandu memasuki alur wajib pandu hingga menuju dermaga serta proses tambatan penyandaran kapal. Pengguna jasa dibantu oleh suatu badan usaha yang bertujuan untuk memberikan jasa pengurusan atas seluruh kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya kelancaran pelayanan penyandaran kapal cruise serta pengamanan kapal cruise dipelabuhan benoa. Perusahaan yang membatu pengguna jasa tersebut adalah PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa. Hal ini dilakukan oleh pengguna jasa atas pertimbangan memudahkan proses kelancaran kenyamanan penumpang.

PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang penyedia fasilitas jasa kepelabuhanan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji tentang pelaksanaan pengembangan pariwisata yang mengacu pada pelayanan kapal cruise yang dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa. Sehingga penulis dalam penulisan ini mengambil judul “PROSES PENANGANAN PELAYANAN KAPAL CUISE MENGGUNAKAN SISTEM POCC DI PT. PELABUHAN INDONESIA III CABANG BENOA SEBAGAI PENUNJANG PARIWISATA DAERAH BALI”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah ini dimaksudkan untuk dijadikan perbaikan dalam melakukan pelayanan terhadap kapal cruise. Dengan adanya sistem

Pocc di PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa, diharapkan kedepannya dapat mengatasi kendala-kendala yang sebelumnya belum dapat diselesaikan dengan cepat dan akurat, khususnya dalam penanganan pelayanan kapal cruise. Dengan adanya Pocc maka dampak yang akan terjadi seperti, mendorong ketepatan perencanaan sandar dan bongkar muat, mengurangi waiting time, meminimalisasi idle time, serta mencapai one day billing (penerbitan tagihan dalam satu hari) agar proses bisnis dapat berlangsung lebih tepat. Tujuan kegunaan Pocc adalah big data PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa akan semakin bermanfaat terhadap stakeholders, misalnya untuk regulator dan KP3 dapat menjadi sumber informasi ketika jika ada unusual condition di kawasan pelabuhan. Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apa saja yang diperlukan dalam proses penanganan kedatangan kapal cruise?
2. Bagaimana proses penanganan saat kapal cruise hendak sandar?
3. Pihak – pihak mana saja yang terkait dengan proses kedatangan kapal cruise?
4. Apa saja hambatan – hambatan yang dihadapi saat kedatangan kapal cruise?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui apa saja yang diperlukan dalam proses penanganan kedatangan kapal cruise.
2. Untuk mengetahui bagaimana proses penanganan saat kapal cruise hendak sandar.
3. Untuk mengetahui pihak – pihak mana saja yang terkait dalam proses kedatangan kapal cruise.

4. Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang dihadapi saat kedatangan kapal cruise.

Kegunaan Penulisan ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai :

1. Bagi Penulis

Melalui karya tulis ini penulis berharap dapat memahami secara baik tentang pengurusan dan langkah – langkah dalam kegiatan penanganan kapal cruise yang dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan aktivitas penanganan pelayanan kapal cruise yang dapat digunakan sebagai salah satu bahan evaluasi bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan di bidang jasa kepelabuhanan untuk pengembangan usaha.

3. Bagi Unimar AMNI Semarang

Merupakan tambahan referensi khususnya bagi kampus Unimar AMNI Semarang, serta akan menambah wawasan tentang peranan pelayanan kapal cruise dalam menggunakan sistem Pocc.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam penulisan tugas akhir, penulis membuat sistematika penulisan dalam 5 Bab yaitu :

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam Bab ini terdiri dari, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penulisan dan Sistematika Penulisan.

##### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan teori teori pendukung dan teori teori yang mendasari, relevan dan terkait dengan subyek dan permasalahan yang dihadapi dalam penyusunan tugas akhir, serta teori teori lainnya yang digunakan untuk mendukung penyusunan tugas akhir.

##### **BAB 3 METODE PENGUMPULAN DATA**

Dalam bab ini diuraikan mengenai jenis sumber data yang akan digunakan dalam metode pengumpulan data.

#### BAB 4 PEMBAHASAN DAN HASIL

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa, tata cara kerja yang berjalan, permasalahan yang dihadapi dan alternative pemecahan masalah, dan tata cara penanganan pelayanan kapal cruise yang dilakukan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa.

#### BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis dalam pembuatan tugas akhir.