

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

PT. Pelabuhan III (Persero) atau yang lebih dikenal dengan Pelindo 3 merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang kepelabuhanan yang memiliki pelabuhan yang modern dan megah serta pelabuhan pertama di Indonesia yang dibuka untuk umum. Sebagai operator terminal pelabuhan, Pelindo 3 mengelola 43 pelabuhan dengan 16 kantor cabang yang tersebar di 7 provinsi di seluruh Indonesia yang meliputi Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Selatan.

PT. Pelabuhan III (Persero) selaku perusahaan jasa kepelabuhanan maka memberikan citra yang baik di mata konsumen dengan cara memberikan pelayanan jasa yang berkualitas. Karena itu Pelabuhan Indonesia III (Persero) selalu berusaha memperbaiki sistem prosedur dengan memberikan pelayanan jasa yang terbaik kepada konsumen. Dengan pelayanan jasa yang baik, diharapkan konsumen akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya konsumen sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Menurut Moenir (2002), pengertian pelayanan adalah: “kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung, inilah yang dinamakan pelayanan”. Sejalan dengan pendapat di atas, Lovelock (Hutagalung,2007) menyebutkan bahwa: “Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan manusia dalam rangka memberi kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuan sehingga membuat jadi puas”.

PT. Pelabuhan Indonesia III bergerak di bidang jasa kepelabuhan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhan dalam rangka menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan di bidang pelayanan jasa kapal. Pelayanan jasa barang, pelayanan bongkar muat, dan pelayanan terminal penumpang dan juga sebagai jembatan penghubung antar pulau maupun antar negara. Peranan pelabuhan sangatlah penting dalam keberlangsungan dan kelancaran arus distribusi logistik. PT. Pelabuhan Indonesia III menjadi salah satu perusahaan besar di Indonesia dengan tingkat jumlah aset yang meningkat setiap tahunnya.

Karena gerak bidang PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa Bali lebih dominan pada jasa pelayanan kapal pesiar, apakah situasi dalam pelayanan di lapangan sesuai dengan sistem prosedur yang di tetapkan baik dari pelayanan jasa pemanduan, penundaan, tambat. Pemanduan harus melakukan persiapan sebelum 60 menit kedatangan kapal baik juga penundaan, kekurangan dalam pelayanan kapal juga sering terjadi karena pemanduan telat akan datang sehingga kapal pesiar harus menunggu sampai pandu naik ke atas kapal akibat banyaknya pergerakan dan kurangnya komunikasi antara pemandu radio dan pandu. dalam fasilitas juga menentukan pelayanan kapal pesiar, baik itu fasilitas dermaga dan terminal penumpang. fasilitas kapal boat bagi penumpang kapal pesiar yang berlabuh menuju terminal penumpang sedikit mengalami masalah karena kurangnya kapal boat bagi penumpang akibatnya penumpang mengantri terlalu lama di dermaga dan menyebabkan kapal pesiar mengalami keterlambatan dalam keberangkatan. Adanya permasalahan waktu tunggu dalam pemanduan/penundaan dan rendahnya kapasitas dermaga, sehingga PT. Pelabuhan Indonesia III harus lebih meningkatkan fasilitas pelabuhan.

Disinilah peran penting sistem prosedur (SISPRO) PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa Bali bagi pelayanan kapal pesiar, agar semua kegiatan dalam pelayanan kapal pesiar berjalan sesuai dengan sistem prosedur yang ditetapkan, dan fasilitas yang diberikan dapat meningkatkan

kepuasan baik penumpang dan crew kapal pesiar, dan dapat meningkatkan kedatangan kapal pesiar karena Pulau Bali menjadi objek wisata yang dikenal oleh seluruh dunia

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengangkat permasalahan tersebut menjadi pokok permasalahan dalam penelitian yang berjudul “SISTEM PROSEDUR (SISPRO) PELAYANAN KAPAL PESIAR PADA PT PELABUHAN INDONESIA III CABANG BENOA BALI”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah didalam penelitian ini dimaksudkan untuk dijadikan bagi penulis untuk melakukan penelitian secara benar, cermat, tepat, sesuai dengan prinsip-prinsip suatu penelitian ilmiah. Dengan merumuskan masalah diharapkan dapat mengetahui obyek-obyek yang akan diteliti, bertujuan agar tujuan dan ruang lingkup penelitiannya terbatas dan terarah pada hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Untuk memudahkan penelitian dan pemahaman, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Fasilitas pelayanan apa saja yang diberikan oleh PT . Pelindo III (Persero) Benoa, Bali terhadap kapal pesiar?
2. Bagaimana Pelaksanaan pelayanan jasa pelabuhan yang diberikan kepada kapal pesiar?
3. Apa saja kekurangan pelayanan PT. Pelindo III (Persero) Benoa, Bali.
4. Apa saja fasilitas bagi kapal pesiar yang berlabuh terhadap penumpang kapal pesiar tersebut?

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

### **1. Tujuan Penulisan**

Penulisan karya tulis ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan informasi dan menambah pengetahuan tentang pelayanan kapal pesiar bagi pembaca maupun penulis. Adapun tujuan penulisan karya tulis ini adalah:

- a. Untuk mengetahui fasilitas pelayanan apa saja yang diberikan kepada kapal pesiar oleh PT. Pelindo III.
- b. Untuk mengetahui fasilitas pelayanan yang di berikan PT. Pelindo III (Persero) Benoa, Bali terhadap kapal pesiar.
- c. Untuk mengatuhui apa saja kekurangan pelayanan PT. Pelindo III (Persero) Benoa, Bali.
- d. Untuk mengatahui apa saja fasilitas bagi kapal pesiar yang berlabuh terhadap penumpang kapal pesiar.

## 2. Kegunaan Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung dan tidak langsung. Dalam penelitian ini beberapa manfaat dapat diperoleh bagi beberapa pihak yaitu:

### a. Bagi Akademi

Memberikan tambahan referensi bacaan dan informasi umumnya bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Maritim dan Transpor “AMNI” Semarang dan khususnya bagi mahasiswa Program DIII Ketatalaksanaan Pelayaran Niagan dan Kepelabuhan.

### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran yang baik bagi PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa Bali dan pengembangan usaha dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan kapal pesiar tersebut.

### c. Bagi Penulis

- 1) Membandingkan teori yang di dapat dari kampus dengan kenyataan yang ada di lapangan
- 2) Menambah pengalaman dan wawasan tentang dunia kerja yang akan dihadapi di masa yang akan datang
- 3) Sebagai persyaratan dalam mencapai program diploma III sekaligus telah menyelesaikan pendidikan di STIMART “AMNI” Semarang

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penulis dalam Tugas Akhir, penulisan membuat sistematika dalam 5 Bab yaitu:

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

Berisi tentang latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, batasan/ruang lingkup masalah, maksud dan tujuan, metode penulisan dan sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi tentang teori-teori pendukung sistem dan prosedur pelayanan kapal pesiar yang meliputi: prosedur pelayanan pemanduan, pengertian penundaan, pengertian pelabuhan, fungsi dan peranan pelabuhan, pengertian kapal pesiar, macam pelabuhan, pengertian labuh, pelayanan penumpang

##### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis membahas metodologi yang penulis gunakan untuk menjelaskan dari rumusan masalah yang penulis akan identifikasi serta metode pengumpulan data

##### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan penjabaran deskripsi objek penelitian dan pembahasan penulis dari hasil melakukan penelitian mengenai sistem prosedur pelayanan kapal pesiar.

##### **BAB 5 PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil analisa dan rancangan sistem dalam rangka menjawab tujuan penelitian yang diajukan, serta saran-saran yang penulis berikan untuk lebih memaksimalkan kinerja dalam sistem pelayanan kapal pesiar

