

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) atau yang lebih dikenal dengan Pelindo III 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, PT. Pelabuhan Indonesia III 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. Untuk lebih memberdayakan PERUM Pelabuhan sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maka pada 19 Oktober 1991 dipandang perlu mengalihkan organisasi pembinaan pelabuhan dari bentuk PERUM menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO) Pelabuhan.

Sebagai penyedia jasa kepelabuhanan terpenting di Indonesia, perseroan memiliki peran kunci untuk menjamin kelangsungan dan kelancaran angkutan laut. Dengan tersedianya prasarana transportasi laut yang memadai, perseroan mampu menggerakkan dan menggairahkan kegiatan ekonomi dan masyarakat. Kapal dalam arti luas adalah moda transpor yang melayani laut meliputi samudera dekat (*short sea*) dan samudera antar benua (*deep sea*) dan perairan dalam (*inland waters*) termasuk perairan pantai meliputi selat, teluk, danau, dan terusan. Bagi Indonesia yang merupakan sebutan negara yang terdiri atas beribu pulau, sepanjang garis khatulistiwa dan berada diantara 2 benua dan 2 samudera, transportasi mempunyai peran yang penting dan strategis serta menguasai hajat hidup orang banyak, maka keberadaannya dikuasai oleh negara yang pembinaannya dilakukan oleh Pemerintah

Keberadaan PT. Pelabuhan Indonesia III berfungsi 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 BUMN besar di Indonesia dengan tingkat jumlah aset yang meningkat setiap tahunnya. Kapal pesiar (*Cruiseship or cruiseliner*) adalah kapal yang digunakan secara khusus untuk tujuan rekreasi oleh para wisatawan mancanegara. *Passengers* menaiki *cruiseship* untuk menikmati waktu rekreasi mereka di atas kapal yang dilengkapi dengan fasilitas penginapan dan perlengkapan seperti hotel berbintang. Hal ini tentu saja memberi dampak positif bagi kepariwisataan Bali. Pariwisata atau turisme adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan. Turisme adalah industri jasa yang menangani mulai dari jasa transportasi, jasa keramah-tamahan (*hospitality*), tempat tinggal, makan minuman, dan sebagainya.

PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa juga bergerak di bidang Pelayanan Kapal Pesiar. Sesuai dengan yang telah diutarakan di atas, kapal pesiar (*Cruiseship or cruiseliner*) adalah kapal yang digunakan secara khusus untuk tujuan rekreasi oleh para wisatawan mancanegara. Bali sebagai daerah destinasi wisata yang cukup terkenal, haruslah disertai dengan kualitas jasa pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan. Dan Pelabuhan Benoa sebagai persinggahan kapal pesiar yang penumpangnya memang bertujuan mencari kenyamanan sesuai dengan hakikat berwisata tersebut, maka kualitas jasa pelayanan yang diberikan di Pelabuhan Benoa ikut menentukan peningkatan minat kunjungan wisatawan.

Pelabuhan Benoa didapuk menjadi *home port cruise* tersebut tentunya akan berdampak positif bagi perekonomian di Bali karena ini memiliki *multiplier effect* cukup besar. Saat kapal pesiar bersandar di pelabuhan, maka tentunya bisa menghasilkan nilai ekonomi bagi masyarakat disekitarnya, turis akan meningkatkan *length of stay* dan pada akhirnya mereka lebih banyak berbelanja. Hotel, restaurant, toko-toko souvenir, kendaraan umum/sewa juga yang akan menuainya. Selain itu, untuk mendukung Pelabuhan Benoa menjadi rumah bagi kapal pesiar tersebut, PT. Pelabuhan Indonesia III juga sedang melakukan pengembangan lain di antaranya penataan kembali zona

peruntukan kapal wisata, BBM dan Gas, perikanan, serta pembangunan terminal internasional dengan melakukan beautifikasi kawasan pelabuhan dengan sentuhan artistik khas Bali.

Sebagai pelabuhan yang *core business*-nya bergerak pada bidang kepariwisataan maka PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Bena berupaya untuk mempromosikan pelabuhan benoa yang merupakan pelabuhan wisata kepada pihak-pihak perusahaan kapal cruise dengan cara meningkatkan pelayanannya melalui kualitas sumber daya manusia dan fasilitas kepelabuhanannya. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada kapal pesiar dan para wisatawan.

Salah satu *cruiseship* yang pernah singgah ke *Benoa Cruise Terminal* adalah MV. Sapphire Princess *Cruiseship* (IMO : 9228186), kapal pesiar mewah milik perusahaan *Princess Cruises* ini dibangun pada tahun 2004 atau sekitar 16 tahun yang lalu, kapal penumpang yang berlayar dibawah bendera Inggris ini memiliki panjang keseluruhan/LOA (*length over all*) sekitar 290 meter serta daya dukungnya 115875 *Gross Tonnage* dan draftnya saat ini dilaporkan 8,2 meter.

Mengenai kondisi riil perusahaan yang ada sekarang, maka dapat disampaikan sedikit analisis beberapa masalah yang ada di perusahaan tersebut baik dari aspek sarana dan prasarana yakni berupa panjang dermaga timur, penyediaan leaflet mengenai informasi wisata, penyediaan meja informasi serta penyediaan Wifi dan ATM center. Kendatipun teknologi berkembang amat pesat, tetapi kecanggihan teknologi tidak dapat sepenuhnya menggantikan peran manusia. Pelabuhan benoa (*Benoa Cruise Terminal*) yang banyak bersentuhan dengan wisatawan asing, yang amat fundamental harus memiliki petugas-petugas (SDM) terminal yang mampu berbahasa asing serta pengetahuan dan wawasan kepariwisataan, tampaknya belum dimiliki secara memadai oleh para petugas, khususnya petugas yang menangani masalah wisatawan.

Sekali lagi perlu penulis kemukakan, bahwa tujuan orang berwisata adalah mencari kesenangan dan kenyamanan atau ketenteraman sesuai dengan makna

kata wisata itu sendiri yakni aman, tenteram (Wojowasito, 1977:301). Tempat wisata yang indah secara fisik tentu bisa memberikan kepuasan visual. Tetapi secara nonfisik para wisatawan harus juga memperoleh kenyamanan/ketenteraman. Dan untuk memberikan capaian nonfisik yakni hal-hal yang menyangkut kenyamanan atau ketenteraman itu antara lain berupa pelayanan yang diberikan kepada para wisatawan, yang di dalamnya termasuk fasilitas pelayanan dan jasa pelayanan yang berupa sikap para pramujasa seperti keramahtamahan.

Informasi yang diberikan kepada para penumpang adalah berupa tempat-tempat wisata yang ada di Bali, tempat berbelanja, pantai yang indah saat *sunset*, tempat suci (Pura) yang terkenal dan menjadi objek wisata para wisatawan, tempat massage, sampai harga taksi untuk ke tempat-tempat tertentu yang ingin dituju oleh wisatawan. Sedangkan meja registrasi adalah tempat untuk mendaftar atau mendafta tiket para penumpang sebelum mereka naik ke kapal dan berangkat (*boarding atau embarkasi*). Selain itu, keramahtamahan (*hospitality*) sangat penting dalam dunia kepariwisataan, karena hal itu merupakan suatu daya tarik bagi wisatawan, dan sudah seharusnya kita memberi kesan yang baik sesuai dengan salah satu teori dan konsep Sapta Pesona. Bukan hanya itu. Kita juga harus mewujudkan seluruh teori dan konsep yang tertuang dalam Sapta Pesona, yakni aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah tamah, dan kenangan dalam rangka menarik minat wisatawan berkunjung ke Bali.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berminat untuk mengkaji lebih dalam dan mengemukakan dalam bentuk sebuah karya tulis dengan judul: **“PELAYANAN DAN PENGGUNAAN FASILITAS PT. PELINDO III CABANG BENOA DI BENOA CRUISE TERMINAL TERHADAP KAPAL PESIAR MV. SAPPHIRE PRINCESS”**

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka masalah yang muncul dalam pemikiran penulis adalah sebagai berikut:

1. Dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan dalam proses pelayanan kedatangan *cruiseship*?
2. Pihak-pihak mana saja yang terkait dengan proses kedatangan *cruiseship*?
3. Biaya apa saja yang diberikan oleh pihak *Benoa Cruise Terminal* kepada *cruiseship* yang akan sandar di PT. Pelindo III Cabang Benoa?
4. Fasilitas apa saja yang diberikan oleh *Benoa Cruise Terminal* kepada penumpang *cruiseship* yang ada di PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Dalam pelaksanaan Observasi ini penulis bertujuan untuk melihat dan merasakan secara langsung dunia kerja yang selama ini penulis kenal hanya dalam bangku perkuliahan. Sekaligus membandingkan dan menetapkan disiplin ilmu yang penulis dapat selama melaksanakan pendidikan di kampus Universitas Maritim AMNI Semarang. Dalam penulisan ini penulis mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dokumen apa saja yang diperlukan dalam penanganan kedatangan *cruiseship* di PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa.
2. Untuk mengetahui pihak-pihak mana saja yang terkait dalam proses kedatangan *cruiseship*.
3. Untuk mengetahui biaya apa saja yang dikeluarkan oleh pihak *cruiseship* saat sandar di PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa.
4. Untuk mengetahui fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh *Benoa Cruise Terminal* kepada penumpang *cruiseship*.

2. Kegunaan Penulisan

Sesederhana apa pun hasil kegiatan yang penulis laporkan nantinya penulis berharap dapat memberikan kegunaan atau manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Akademi

Bagi Akademi hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang kondisi riil yang terjadi di dunia kerja, yang bisa dijadikan sebagai salah satu rujukan untuk secara terus-menerus melakukan penyesuaian program kurikuler/program pendidikannya dengan tuntutan dunia kerja yang terus mengalami perkembangan.

2. Bagi Perusahaan

Bagi PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai profil layanan yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia III selama ini, sehingga bisa dijadikan sebagai salah satu acuan untuk meningkatkan kualitas secara berkelanjutan (*Sustainable Quality Upgrade*)

3. Bagi Penulis

Bagi penulis hasil penulisan ini sebagai acuan dalam meningkatkan dan menguatkan kompetensi, karena terjadinya persentuhan langsung dengan kerja nyata, sehingga teori-teori yang diperoleh di ruang belajar teruji kebenaran dan kemanfaatannya terkait dengan dunia layanan jasa.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya tulis ini disusun untuk memberikan uraian mengenai susunan penulisan karya tulis yang penulis uraikan secara singkat dan sistematis dalam empat bab yang terdiri dari:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan dalam sub bab antara lain:

Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penulisan Dan Manfaat Penulisan, Sistematika Penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB 4 PEMBAHASAN DAN HASIL

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa, Dokumen yang dibutuhkan dalam penanganan kapal pesiar, Pihak-pihak yang terkait dalam penanganan kapal pesiar, Biaya yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa kepada kapal pesiar, dan fasilitas yang tersedia di *Benoa Cruise Terminal* baik dari sarana dan prasarana.

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dari masalah yang telah terpecahkan di bab 4 serta penulis memberikan saran yang ditujukan untuk memperbaiki atau menyelesaikan masalah yang muncul.

Daftar pustaka

Lampiran-Lampiran