

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penyelenggaraan pelayanan di pelabuhan**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Sutopo dan Suryanto (2003), “Bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan”.

Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Haksever (2000) menyatakan bahwa jasa atas pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.

##### **2.1.2 Karakteristik Pelayanan**

Pelayanan memiliki beberapa karakteristik. Normann (2002) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba.
2. Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
3. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

##### **2.1.3 Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikan secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat dijumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiaannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas Pelayanan menurut Evnas dan Lindsay (2000).”Adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

## **2.2 Peranan POCC dalam Pelaksanaan sandar dan bongkar muat di pelabuhan**

### **2.2.1 Pengertian POCC**

POCC (*port operation command center*) merupakan terobosan terbaru berbasis online yang dikembangkan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III di sektor pelabuhan guna mempermudah serta mempercepat koordinasi segala bentuk kegiatan dipelabuhan mulai dari sandar sampai dengan bongkar muat. POCC merupakan pusat kontrol operasional pelabuhan untuk pelayanan kapal dan bongkar muat. Layanan ini berbasis online sehingga para mitra kerja tidak perlu repot repot lagi datang ke kantor karena segala bentuk koordinasinya sekarang sudah bisa dilakukan secara online.

Doso Agung (2019) Direktur Utama Pelindo III menyatakan, POCC merupakan terobosan pelayanan yang diberikan oleh Pelindo III kepada para stakeholder dan mitra bisnisnya yang ada di empat regional di bawah wilayah kerja Pelindo III. Yakni, Jawa Timur, Jawa Tengah, Balinusa dan Kalimantan. Yang mana nantinya para mitra bisnis tidak perlulagi repot harus dating kepelabuhan hanya sekedar untuk koordinasi kapal sandar atau bongkar muat karena semua bisa dilakukan dalam POCC ini. Harapannya, aplikasi system ini akan semakin mempercepat dan mempermudah pelayanan kegiatan kepelabuhanan.

Dia melanjutkan, Pelindo III selalu berupaya untuk meningkatkan kenyamanan serta pelayanan kepada para mitra bisnisnya demi kemajuan bersama."Kami berharap semua pihak bisa memanfaatkan terobosan ini dengan maksimal," tandas Doso. (2019)

Humas Pelindo III Regional Jawa Timur, Wilis Aji di Surabaya, mengatakan, layanan ini sebelumnya diuji coba di lingkungan Pelindo III Regional Jawa Timur selama kurang lebih satu bulan. Hasil yang dicapai selama uji coba itu

adalah layanan ini mampu memangkas waktu pelayanan rata-rata hingga 15 persen dibandingkan dengan system sebelumnya. Hal itu pula yang menjadi pertimbangan direksi Pelindo III untuk mulai menerapkan secara resmi ke seluruh Regional Pelindo III.

### 2.2.2 Bagian-bagian POCC

POCC sendiri memiliki beberapa bagian didalamnya, diantaranya Koordinator, RO (*Radio Operation*), Admin, PTD (*Pilot and Tug Dispatcher*), BOC (*Berth operation control*), GSE (*Gate, Storage and Equipment*), Billing, dan Analyst.

#### 1. Koordinator

Koordinator adalah seseorang yang ditunjuk untuk melakukan pengawasan dan pengendalian operasional pada *port operation command center* (POCC). Koordinator POCC melakukan review atas keseluruhan aktifitas saat bekerja di shift tersebut serta melakukan pengawasan dan pengendalian kepada seluruh section yang ada di *port operation command center* untuk memastikan seluruh aktifitas pada setiap fungsi di POCC berlangsung dengan baik serta efektif dan efisien. koordinator POCC juga memastikan kondisi terupdate di masing-masing terminal yang menjadi ruang lingkup POCC.

#### 2. *Radio Operator* (RO)

*Radio Operator* adalah salah satu unit dalam port operation command center (POCC). Yang bertugas untuk melakukan komunikasi dengan kapal yang berolah gerak di pelabuhan.

#### 3. *Admin & Customer Solution*

Admin & Customer Solution adalah salah satu unit dalam port operation command center (POCC) yang bertugas untuk melakukan verifikasi dokumen permohonan, komunikasi dengan pihak eksternal dan melakukan perencanaan penambatan kapal.

#### 4. *Pilot and Tug Disptcher*

*Pilot and Tug Dispatcher* adalah salah satu unit dalam *port operation command center* (POCC) yang bertugas melaksanakan perencanaan dan *monitoring operasional* pemanduan dan penundaan.

#### 5. *Berth Operasional and Control*

*Berth Operasional and Control* adalah salah satu unit dalam *port operation command center* (POCC) yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melakukan *monitoring* serta pengendalian aktifitas bongkar muat dan kegiatan lainnya di dermaga.

#### 6. *Gate,Storage and Equipment*

*Gate,Storage and Equipment* adalah unit dalam *Port Operation Command Center* (POCC) yang bertugas untuk melakukan *monitoring* dan pengendalian aktivitas di pintu masuk / keluar (*gate*), gudang / lapangan penumpukan (*storage*) dan peralatan pelabuhan (*port equipment*).

#### 7. *Verifikator Billing*

*Verifikator Billing* adalah unit dalam *Port Operation Comman Center* (POCC) yang bertugas untuk melakukan verifikasi terhadap billing pelayanan jasa kapal dan barang.

#### 8. *Data Analyst*

*Data Analyst* adalah unit dalam *Port Operation Command Center* (POCC) yang bertugas untuk mengolah data dan informasi menjadi suatu laporan berdasarkan fakta dan data operasioanl menjadi sebuah informasi untuk digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.

### 2.2.3 Tujuan dan manfaat POCC

#### 1. Tujuan POCC

Tujuan POCC ialah mengintegrasikan sistem internal seperti TOS (*operasional terminal*), Vasa (pelayanan kapal),Anjungan (pelayanan tagihan), dan lainnya, dengan system eksternal, seperti *Inaportnet* (system informasi kepelabuhanan).

“Jadi pada intinya POCC akan mengintegrasikan sistem-sistem internal dan eksternal, agar saat ada *unusual condition* yang mungkin terjadi di operasional pelabuhan yang sangat kompleks ini, ada sentuhan intelegensi manusia yang selalu siaga di pusat control untuk memberikan solusi dengan cepat dan tepat,” imbuh Doso Agung.

POCC sebagai pusat informasi seluruh kegiatan operasional di pelabuhan akan mendorong ketepatan perencanaan sandar dan bongkar muat kapal, mengurangi *waiting time*, serta meminimalisasi *idle time* dan *not operation time*, sehingga secara total akan menekan *Turn Round Time (TRT)*. Selain itu juga diharapkan dapat mencapai *one day billing* (penerbitan tagihan dalam satu hari), sehingga proses bisnis dapat berlangsung lebih cepat.

## 2. Manfaat POCC

Onny Djayus menjelaskan POCC sangat bermanfaat untuk para pemangku kepentingan lainnya di pelabuhan. Dengan hadirnya inovasi POCC oleh Pelindo III. “*Bigdata*” Pelindo III akan semakin bermanfaat terhadap para *stakeholders*, misalnya untuk regulator dan KP3 dapat menjadi sumber informasi jika ada *unusual condition* di kawasan pelabuhan.

“Manfaat untuk pelabuhan lainnya, bisa mendapatkan informasi keberangkatan dan bongkar muat kapal dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan. *Trucking company* juga dapat menggunakan informasi yang tersedia untuk memprediksi kebutuhan armada pengangkutan. Kemudian untuk agen kapal dan pemilik barang tentunya kini memiliki satu tujuan kontak untuk seluruh kegiatan operasional,” ujarnya.

Onny Djayus menambahkan dengan adanya POCC sebagai pusat informasi seluruh kegiatan operasional di pelabuhan akan mendorong ketepatan perencanaan sandar dan bongkar muat kapal, mengurangi *waiting time*, serta meminimalisasi *idle time* dan *not operation time*. Sehingga secara total akan menekan *Turn Round Time (TRT)*. Selain itu juga diharapkan dapat mencapai *one day billing* (penerbitan tagihan dalam satu hari), maka proses bisnis dapat berlangsung lebih cepat.

Sebelum adanya POCC, proses permohonan administrasi pelayanan kapal masih terpisah dan melibatkan beberapa pihak antara lain pelayanan kapal dan terminal. Kini semuanya mulai dari proses perencanaan hingga pelayanan kapal, dan pengendalian bongkar muat termonitor dalam satu pintu yang terpusat, sehingga prosesnya dapat menjadi lebih efisien dan efektif baik dari sisi tenaga ataupun waktu. Hal ini sangat menguntungkan pengguna jasa.

#### **2.2.4 Tugas dan Tanggung Jawab POCC**

POCC sebagai penyedia jasa di bagian pelayanan kapal diberi wewenang untuk menyelenggarakan perusahaan pelabuhan-pelabuhan. Berdasarkan Undang-Undang No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, dapat diketahui bahwa tugas POCC meliputi:

1. Keselamatan pelayaran
2. Penyelenggaraan pelabuhan
3. Angkutan perairan
4. Lingkungan maritim

Dengan tugas tersebut diatas, maka tanggung jawab POCC adalah sebagai berikut:

1. Membantu Kelancaran alur pelayaran di pelabuhan.
2. Kelancaran segala bentuk kegiatan di pelabuhan mulai dari kapal sandar sampai dengan bongkar muat.
3. Mengontrol Keselamatan barang angkutan.
4. Memberikan solusi dengan cepat dan tepat apabila terjadi isu unusual condition.

#### **2.2.5 Proses pelaksanaan sandar dan bongkar muat di pelabuhan melalui POCC**

Sebelum kapal sandar pertama-tama agen terlebih dahulu memberikan laporan terkait dokumen-dokumen kapal ke pihak Admin POCC. Apabila semua dokumen ter-verifikasi oleh admin maka akan di lanjutkan ke proses tambatan. Dimana di proses ini pihak admin dan agen melakukan meeting

online melalui website POCC untuk menentukan posisi serta kapan waktu kapal sandar.

Setelah itu pihak admin mengirim RPKRO (Rencana Penambatan Kapal & Rencana Operasi) ke pihak otoritas untuk disetujui, dan setelah di setujui admin mengirim PPK (Penempatan Penambatan Kapal) ke PTD (Pilot Tug and Disptcher) dan BOC (Berth Operation and Control) untuk melakukan persiapan terkait dengan perencanaan pemanduan dan informasi terminal bongkar muat.

Setelah itu PTD mengirimkan SPK pandu ke pihak otoritas dan jika di setujui RO akan menginfokan kepada nahkoda kapal bahwa pandu sudah disiapkan dan siap melaksanakan tugas. Kemudian pandu naik ke atas kapal dan membawa kapal sampai dengan sandar di dermaga yg sudah ditetapkan.

Setelah kapal sandar kemudian dilanjutkan dengan proses bongkar muat. Dimana proses bongkar muat ini dilakukan oleh pihak PBM (Perusahaan Bongkar Muat). Dan BOC hanya bertanggung jawab dalam mengotrol proses bongkar muat agar berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Sedangkan tanggung jawab muatan merupakan tanggung jawab pihak PBM (Perusahaan Bongkar Muat) mulai dari awal proses bongkar muat sampai dengan bongkar muat selesai.

Setelah proses bongkar muat selesai pihak PBM (Perusahaan Bongkar Muat) melaporkan ke pihak terminal dan kemudian dilanjutkan ke Agen kapal. Setelah itu agen kapal melaporkan ke pihak admin POCC terkait dengan rencana kapal keluar.

## **2.2.6 Pengertian Area Wajib Pandu**

### **1. Pengertian Pemanduan**

Pemanduan adalah kegiatan dalam membantu Nahkoda Kapal, agar navigasi dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib dan lancar dengan memberikan informasi tentang keadaan perairan setempat yang penting demi keselamatan kapal dan lingkungan. Pemanduan kapal merupakan kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada nahkoda

tentang keadaan perairan setempat agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan pelabuhan. Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal No 57 Tahun 2015 Pasal 1.

Sarana Bantu Pemanduan adalah alat yang secara langsung digunakan untuk membantu pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan seperti kapal tunda dan kapal pandu.

Prasarana Pemanduan adalah alat yang secara tidak langsung digunakan untuk membantu pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan seperti Ipad Panduan Radio.

## 2. Pengertian Perairan Wajib Pandu

Perairan Wajib Pandu adalah suatu wilayah perairan yang karena kondisi perairannya wajib dilakukan pemanduan bagi kapal berukuran tonase kotor tertentu. Setiap kapal berukuran tonase kotor GT 500 atau lebih yang berlayar diperaikan wajib pandu, wajib menggunakan pelayanan jasa pemanduan. Untuk kepentingan keselamatan, keamanan berlayar, perlindungan lingkungan maritime, serta kelancaran berlalulintas di perairan, pelabuhan dan terminal khusus, serta perairan tertentu. Perairan Pandu Luar Biasa adalah suatu wilayah perairan yang karena kondisi perairannya tidak wajib dilakukan pemanduan, namun apabila Nahkoda atau pemimpin kapal memerlukan pemanduan dapat mengajukan permintaan untuk menggunakan fasilitas pemanduan.

Setiap kapal wajib pandu yang akan masuk atau meninggalkan perairan wajib pandu atau mengadakan gerakan tersendiri di perairan wajib pandu, harus mengajukan permintaan jasa pandu secara tertulis kepada Pejabat Urusan kepanduan pelabuhan setempat dengan tembusan kepada pengawas pemanduan / kepala pelabuhan didalam batas waktu permintaan yang ditetapkan, dengan menggunakan formulir bukti penggunaan jasa pandu.



### **2.2.7 Pengertian Panduan Macam-macam Pandu**

#### **1. Pengertian Pandu**

Petugas Pandu adalah pelaut yang memiliki keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. Personel pandu akan membantu nakhoda dalam memberikan nasihat (advisor), informasi serta petunjuk kepada nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang artinya tanggung jawab kapal sepenuhnya tetap berada pada Nakhoda. Personel pandu juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam menciptakan tingkat keselamatan kapal-kapal yang akan keluar masuk suatu pelabuhan, sekaligus memperlancar distribusi logistik nasional. Jasa pelayanan pemanduan kapal merupakan pelayanan pertama dan terakhir yang diberikan kepada kapal yang akan singgah di suatu pelabuhan. Oleh karena itu hal ini menjadi sangat penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. (Ika Citra Sari. et all, 2016)

Menurut Edy Hidayat (2009) Pandu adalah pelaut nautis yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas pemanduan. Pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu nahkoda kapal dalam olah gerak kapal, sehingga dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancer dengan memberikan informasi tentang keadaan perairan setempat.

#### **2. Macam-macam Pandu**

##### **a. Pandu Bandar**

Pandu bandara dalah orang yang memandu kapal pada waktu kapal merapat kekolam pelabuhan sampai dengan sandar didermaga atau pada saat lepas dari dermaga sampai dengan kekolam pelabuhan dan kemudian pemanduan dilanjutkan oleh pandu laut sampai batas perairan wajib pandu.

##### **b. Pandu Laut**

Pandu laut adalah orang yang memandu kapal-kapal pada saat kapal keluar dari daerah kolam pelabuhan sampai dengan batas perairan wajib pandu atau pada saat kapal merapat dari laut lepas kedaerah perairan wajib pandu sampai dengan masuk kedaerah kolam pelabuhan dan kemudian

pemanduan dilanjutkan oleh pandu Bandar sampai dengan kapal sandar di dermaga. Tugas lain dari pandu adalah membantu syahbandar dalam memperhatikan keselamatan pelayaran dan juga mengawasi serta mengamati alur pelayaran, mulai dari pendangkalan samapai dengan pencemaran perairan.

### **2.2.8 Dasar-dasar hukum kepanduan**

Dasar hukum penyelenggaraan pengangkutan laut di Indonesia pada dasarnya bersumber dari Kemenhub sebagai sumber utamanya, terutama ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang penyelenggaraan pemanduan di perairan wajib pandu. Ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pemanduan di perairan wajib pandu di dalam Kemenhub meliputi:

1. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 24 TAHUN 2002 Tentang Penyelenggaraan pemanduan yang diatur pada BAB I Pasal 1.
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 53 TAHUN 2011 Tentang pemanduan yang di atur pada BAB I Pasal 1.
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 53 TAHUN 2011 Tentang perairan pandu yang diatur pada BAB II Pasal II.