

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bongkar Muat

Dalam kamus umum bahasa Indonesia (2015), kata “ bongkar” berarti angkat atau turunkan dan bila dirangkai dengan kata muat sehingga menjadi “ bongkar muat “ berarti mengeluarkan dan memasukkan muatan dari atau ke kapal. Sedangkan kata “muat” sendiri dalam kamus umum bahasa Indonesia (2015) berarti ada ruang untuk diisi, di tempati, dimasuki, di pakai, dapat berisi. Pengertian lain yakni ada di dalamnya , berisi. Pengertian lain yakni ada di dalamnya, berisi atau mengandung.

Di dalam peraturan menteri perhubungan Republik Indonesia nomor : PM 152 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan Bongkar dan Muat Barang dari dan ke Kapal, BAB I Pasal 1 ayat 6 menjelaskan tentang Usaha Bongkar dan Muat Barang yakni :

“Usaha Bongkar dan Muat barang adalah kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang Bongkar Muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan yang meliputi kegiatan *stevedoring, cargodoring* dan *receiving / delivery*”

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM.21 Tahun 2017 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) kantor

Pelabuhan, BAB I Pasal 1 Ayat 13 menenrangkan bahwa, “ kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal adalah kegiatan yang meliputi “*stevedoring, cargodoring, dan receiving / delivery* di pelabuhan”.

Dilanjutkan ayat 14 menjelaskan pengertian *stevedoring* yakni : “*stevedoring* adalah pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga /

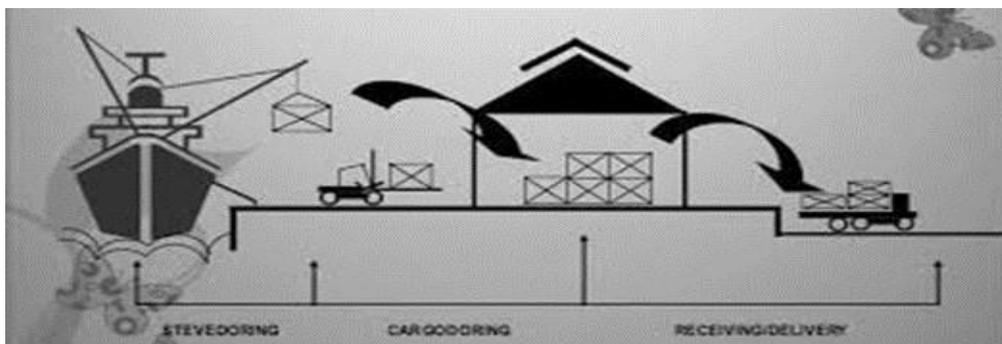
tongkang / truck / memuat barang dari dermaga / tongkang / truck kedalam kapal sampai dengan tersusun dalam palka kapal dengan menggunakan derek kapal atau derek darat”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan bongkar dapat diartikan membongkar barang dari kapal ke dermaga. Sedangkan kegiatan muat adalah dengan menggunakan derek kapal atau derek laut.

2.2 Pengertian Perusahaan Bongkar Muat

Menurut Menteri Perhubungan No.KM 14 Tahun 2002 yang dimaksud dengan perusahaan bongkar muat (PBM) adalah badan hukum indonesia yang khusus di dirikan untuk menyelenggarakan dan mengusahakan kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal. Adapun tenaga kerja bongkar muat (TKBM) adalah semua tenaga kerja yang terdaftar pada pelabuhan setempat yang melakukan pekerjaan bongkar muat di pelabuhan. Penyedia jasa bongkar muat adalah perusahaan yang melakukan kegiatan bongkar muat (*stevedoring, cargodoring* dan *receving / delivery*) dengan menggunakan tenaga kerja bongkar muat (TKBM) dan peralatan bongkar muat.

2.3 Mekanisme Kegiatan Bongkar Muat di Pelabuhan



Gambar.1 Mekanisme Bongkar Muat Di Pelabuhan
(sumber: Data hasil observasi)

Secara umum mekanisme kegiatan bongkar telah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM.21 Tahun 20017 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan, pada BAB I Pasal 1 Ayat 13 sampai dengan Ayat 16 yang berbunyi :

Ayat 13 Kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal adalah kegiatan yang meliputi *stevedoring*, *cargodoring* dan *receiving / delivery* di pelabuhan.

Ayat 14 *Stevedoring* adalah pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga / tongkang / truk atau memuat barang dari dermaga / tongkang / truk kedalam kapal sampai dengan tersusun dalam palka kapal dengan menggunakan derek kapal atau menggunakan derek darat.

Ayat 15 *Cargodoring* adalah pekerjaan melepaskan barang dari tali / jala jala di dermaga dan mengangkat dari dermaga ke gudang / lapangan penumpukan barang atau sebaliknya.

Ayat 16 *Receiving / Delivery* adalah pekerjaan memindahkan barang dari timbunan / tempat penumpukan gudang / lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun diatas kendaraan di pinyu gudang / lapangan penumpukan atau sebaliknya.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kegiatan bongkar muat barang meliputi kegiatan yang dilakukan saat di bongkar dari kapal dan diangkut hingga pintu keluar pelabuhan (*gate out*).

Mekanisme kegiatan bongkar barang di pelabuhan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM.21 Tahun 20017 tentang sistem dan prosedur pelayanan kapal, barang dan penumpang pada pelabuhan laut dibedakan menjadi 2 jenis yakni :

1. Proses kegiatan bongkar dari kapal secara TL (*Truck Lossing*) proses kegiatan bongkar secara TL (*Truck Lossing*) dilakukan hanya melewati tahap

stevedoring atau barang di bongkar kemudian diangkut dengan truck lalu barang langsung dibawa keluar pelabuhan melalui pintu keluar (*gate out*) tanpa melewati tahap *cargodoring* dan *receiving*. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 21 Tahun 20017 Tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang dan Penumpang pada pelabuhan laut yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) kantor pelabuhan, Pasal 8 menjelaskan bahwa :

“Layanan kegiatan bongkar dan muat langsung (*truck lossing*) diperuntukkan bagi 9 bahan pokok, barang strategis, barang militer serta barang / bahan berbahaya yang di peruntukkan penanganan khusus kondisi pelabuhan setempat”.

Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa untuk kegiatan bongkar secara TL (*truck lossing*) di berlakukan kepada muatan tertentu.

2. Proses kegiatan Bongkar dari Kapal secara non-TL (*truck lossing*) dilaksanakan melalui 3 tahapan kegiatan bongkar yakni :
 - a. *Stevedoring* yakni membongkar barang dari kapal ke dermaga / tongkang / truck
 - b. *Cargodoring* yakni melepaskan barang dari tali / jala di dermaga dan mengangkut dari dermaga ke gudang / lapangan penumpukan barang.
 - c. *Receiving* yakni memindahkan barang dari timbunan atau tempat penumpukan barang di gudang / lapangan penumpukan dan di pintu gudang / lapangan penumpukan. Setelah barang siap di atas kendaraan, maka tahap terakhir adalah kendaraan pengangkut barang keluar pelabuhan melalui pintu keluar untuk dilanjutkan ke tempat tujuan.

2.4 Kewajiban PBM

Selama melakukan usahanya perusahaan bongkar muat memiliki kewajiban yang harus di penuhi. Kewajiban tersebut sebagai berikut:

1. Melaksanakan ketentuan-ketentuan yang di tetapkan dalam ijin usaha dalam keputusan ini, dan kebijaksanaan umum pemerintah di bidang penyelenggaraan kegiatan bongkar muat dari dan ke kapal.
2. Memenuhi batasan minimal kecepatan bongkar muat barang yang di tetapkan pada setiap pelabuhan.
3. Mengenakan atau memberlakukan tarif yang berlaku sesuai peraturan.
4. Meningkatkan ketrampilan kerja.
5. Bertanggung jawab terhadap barang selama berada di bawah pengawasan.
6. Bertanggung jawab kepada kerusakan alat bongkat muat (*gear*) kapal yang di sebabkan oleh kesalahan, kelalaian orang yang bekerja dibawah pengawasannya.
7. Menyampaikan kegiatan usahanya secara berkala kepada
 - a) Administrator pelabuhan setempat berupa laporan harian, bulanan, dan tahunan.
 - b) Direktur Jendral Perhubungan Laut, dalam hal ini adalah Kepala Direktorat Lalu Lintas Angkutan Laut dan Kakanwihubla setempat berupa laporan bulanan, dan tahunan.
8. Menaati segala Peraturan Perundang Undangan yang berlaku.

2.5 Tugas dan Tanggungjawab PBM

Dalam melakukan pelayanan, perusahaan bongkar muat harus berkerja sama dengan pihak seperti PT. Pelabuhan Indonesia, Perusahaan Pelayaran, EMKL, Pemilik Barang, Penyedia Tenaga Buruh, dan sebagainya. Masing masing pihak memiliki tugas dan tanggungjawab. Sedangkan perusahaan bongkar muat memiliki tanggungjawab atas:

1. Kelancaran kegiatan bongkar muat.
2. Keselamatan Penerimaan dan penyerahan barang.
3. Kebenaran laporan yang di sampaikan.

4. Mengatur penggunaan tenaga kerja bongkar muat dan peralatan sesuai kebutuhan.

Tahapan tahapan tugas yang dilaksanakan oleh perusahaan bongkar muat pada saat kegiatan bongkar muat adalah:

a. Sebelum kapal sandar didermaga

Dokumen harus dipersiapkan oleh PBM sebelum kapal sandar di dermaga:

1. *Document Manifes*

Outward Manifest List						No. Daftar 2006112000001	
Group 09E-Batang kayu yang ditakar dan dimuat/dibakar kepelabuhan setempat							
Nama Kapal	: KM DEWI AB RATA	No. Master B/L	: BLD620031	No. Pos	: 0001		
No. Voyage	: V.20			Jml. Kontainer	: 2		
Tanggal Berangkat	: 30-11-2006	Jam Berangkat	23.30	Tgl. Master B/L	: 25-11-2006	Jml. Barang	: 1
B/L Tgl. B/L	Mother Vessel	Shipper, Consignee, Notify Party	Jumlah dan satuan kemasan, Bruto, Volume, Mark	Kontainer, Uraian Barang	Pelabuhan Asal/Bongkar Pelabuhan Muat/Akhir		
No B/L: BLD620001 Tgl. B/L: 25-11-2006	MM. PACIFIC OCEAN	Shipper Name : PT. SHIPPER SURABAYA Shipper Address : SURABAYA, INDONESIA	Jumlah Kemasan : 1010 Satuan Kemasan : BG - Bag Bruto : 1000 KGM Volume : 101.77 M3 Mark NO. MARK	No Kontainer : CARU2151196 Uraian : 40 Tipe : FCL No. Kontainer : ADSL014523 Uraian : 40 Tipe : FCL	Pelabuhan Asal: Kode: IOTPE Nama Pelabuhan: Tanjung Perak		
KPIC: 070 100		Consignee Name : PT. R BAL CONSIGNEE SURABAYA Consignee Address : SURABAYA, INDONESIA		HS: 0907 Uraian: doves (whole fruit doves and stems)	Pelabuhan Muat Kode: SCSIN Nama Pelabuhan: SINGAPORE		
NO PEB: 000108 Tgl. PEB: 29-04-2031		Notify Name: PT. NOTIFY SURABAYA Notify Address: SURABAYA, INDONESIA			Pelabuhan Bongkar: Kode: HKHKG Nama Pelabuhan : HONG KONG		

Gambar 2. Contoh *Document Manifes*

(sumber : <https://www.google.com>)

2. *Bill Of Lading*

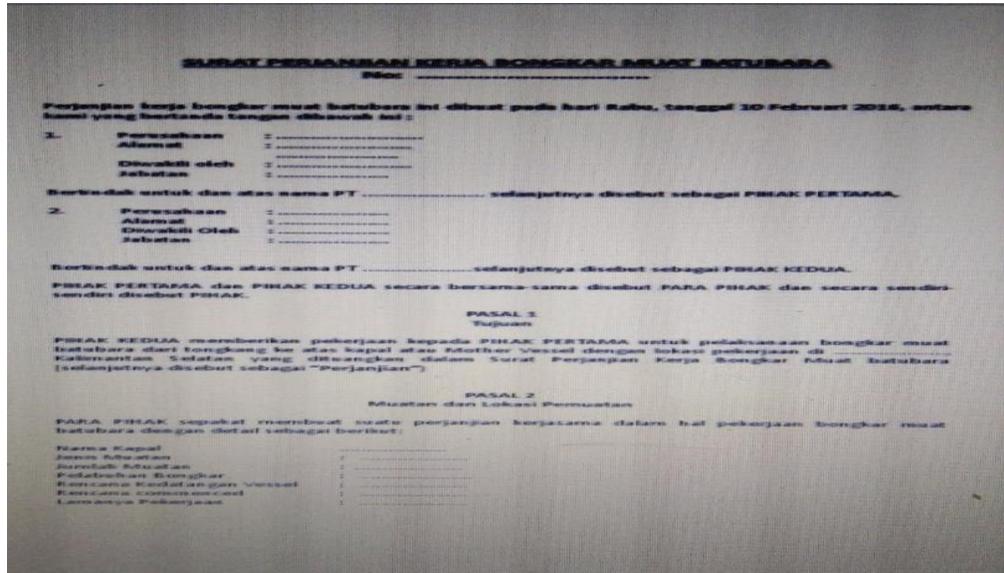
The image shows a complex Bill of Lading form with multiple sections. Key sections include:

- 1**: Shipper details (MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY S.A.)
- 2**: Consignee details (PT. SHIPPER SURABAYA)
- 3**: Notify party details (PT. NOTIFY SURABAYA)
- 4**: Bill of Lading number (BLD620001)
- 5**: Date of issue (25-11-2006)
- 6**: Place of receipt (Tanjung Perak)
- 7**: Bill of Lading number (MEDUSA0011)
- 8**: Description of goods (Doves)
- 9**: Total marks (1010)
- 10**: Total weight (1000 KGM)
- 11**: Total volume (101.77 M3)
- 12**: Date of issue (25-11-2006)
- 13**: Date of issue (25-11-2006)
- 14**: Date of issue (25-11-2006)

Gambar 3. Dokumen *Bill Of Lading*

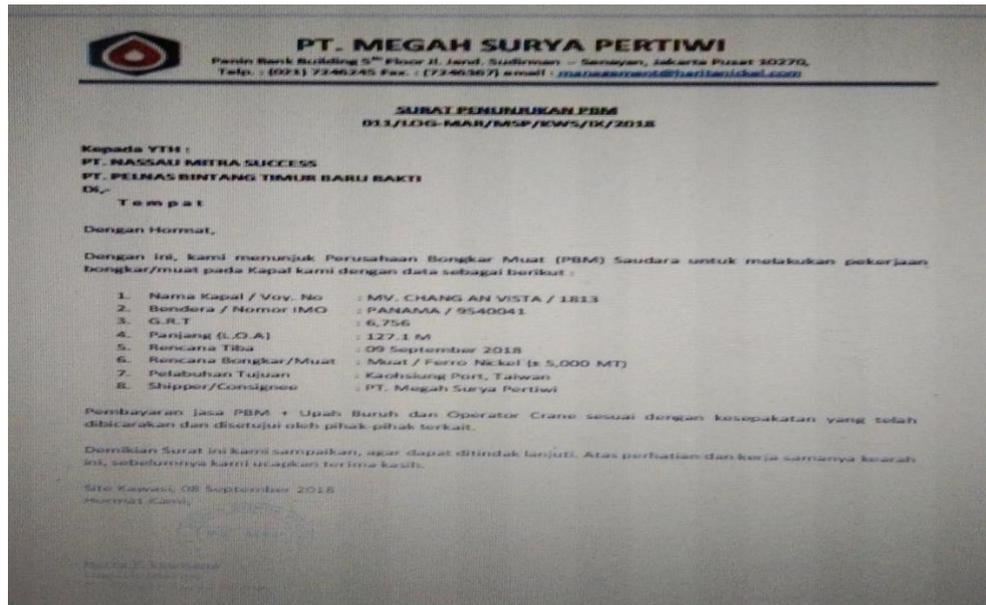
(sumber : <https://www.google.com>)

3. Surat Perintah Kerja (SPK)



Gambar 4. Contoh Surat Perintah Kerja
(sumber : <http://www.google.com>)

4. Surat Penunjukan PBM



Gambar 5. Contoh Surat Penunjukan PBM
(sumber : <http://google.com>)

b. Kapal sandar di dermaga

Hal hal yang harus disiapkan saat sebelum kapal didermaga adalah :

- 1) Pembuatan laporan pengawasan kondisi muatan (*cargo* maupun *container*).
- 2) Pengawasan dan supervisi kegiatan operasional bongkar muat.

c. Setelah kapal berangkat hal hal yang harus dilakukan setelah berangkat adalah:

- 1) Pembuatan laporan hasil kegiatan bongkar muat secara menyeluruh dan rekapitulasi hasil kegiatan bongkar muat.
- 2) Melaksanakan penagihan terhadap biaya biaya kegiatan bongkar muat.

d. *Warehousing*

Kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan bongkar muat pada tahapan *warehousing* (pergudangan) adalah :

1. Penanganan barang barang yang akan masuk kedalam gudang.
2. Penanganan terhadap barang yang memerlukan perlakuan / penanganan khusus.
3. Penanganan terhadap barang yang ditimbun di *Open Storage*.

e. *Delivery*

Kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan bongkar muat pada tahapan *delivery* (pergudangan) adalah :

1. Menerima kwitansi pembayaran.
2. Menerima *Delivery Order* (DO) yang telah *fiat* (diberi izin) impor oleh *custom*.
3. Pemberian surat jalan keluar dari pelabuhan kepada *shipper / consignee*.

2.6 Pihak –Pihak Yang Terkait Dalam Proses Bongkar Curah Kerin

Menurut Ardian Fernanda (2011) Dalam melakukan Pelayanan, PBM harus bekerja samadengan berbagai pihak seperti PT.DABN , Perusahaan Pelayaran, EMKL,Pemilik Barang Penyedia Tenaga Buruh, Adminstrasi Pelabuhan/ADPEL, Imigrasi, Bea Cukai, Karantina, *Agent, Surveyor*.

Masing masing pihak memiliki tugas dan tanggung jawab. Sedangkan PBM Mempunyai tanggung jawab :

1. Kelancaran kegiatan bongkar muat.
2. Keselamatan penerimaan dan penyerahan barang.
3. Kebenaran laporan yang disampaikan.
4. Mengatur penggunaan TKBM dan peralatan sesuai kebutuhan.

2.7 Pengertian pelabuhan

Pelabuhan (*port*) adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang di pergunakan sebagai tempat bersandar, naik turun penumpang, dan bongkar muat barang, berupa terminal dan berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar modatransportasi (UU No.17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran).

2.8 Pengertian Muatan kapal

Muatan kapal (*cargo*) merupakan objek dari dalam pengangkutan sistem transportasi laut, dengan mengangkut muatan sebuah perusahaan pelayaran niaga dapat memperoleh pendapatan dalam bentuk uang tambang (*freight*) yang sangat menentukan dalam kelasungan hidup perusahaan dan membiayai kegiatan di pelabuhan. Muatan curah dibagi tiga yaitu :

1. Curah Kering.

Merupakan muatan curah padat dalam bentuk biji bijian, serbuk, bubuk, butiran butiran dan sebagainya dalam pembuatan / pembongkaran dilakukan dengan mencurahkan muatan dalam palka dengan menggunakan alat alat khusus. Contoh muatan curah kering antara lain biji gandum, kedelai, jagung, pasir, semen, klinker, soda, kristal gula, dsb.

2. Curah Cair (*Liquid bulk cargo*)

Yaitu muatan yang berbentuk cairan yang diangkut dengan menggunakan kapal kapal khusus yang disebut kapal tengker. Contoh muatan cair ini adalah Bahan bakar, *crude palm oil* (CPO), produk kimia cair dsb.

3. Curah Gas

Yaitu muatan curah dalam bentuk gas yang di mampatkan, Contohnya gas alam (LPG).

2.9 Peralatan Bongkar

Sistem bongkar muat merupakan gabungan dari beberapa alat bantu yang dioperasikan dan digunakan untuk kegiatan bongkar muat dari kapal ke dermaga atau sebaliknya. Tujuannya adalah melaksanakan bongkar muat secepatnya (produktif), menghindari resiko kerusakan terhadap barang, peralatan dan kecelakaan kerja serendah mungkin, melaksanakan seluruh perencanaan bongkar muat bagaimana tertera dalam stowage plan, menghasilkan stabilitas kapal yang aman, menghindari terjadinya *long hatch*, *over hatch* dan *long distance*.

Berikut adalah alat alat bongkar muat pada curah kering :

1. *Exchavator*



Gambar.6 Exchavator

(sumber : Data hasil observasi)

Adalah alat berat yang digunakan untuk memindahkan material. Dalam proses bongkar muat alat ini berperan dalam proses memindahkan *gypsum*/ curah ke truck pada saat bongkar kapal tongkang.

2. *Sling*



Gambar 7. Sling

(sumber : Data hasil observasi)

Adalah jerat muatan yang dibuat dari tali kawat baja, gunanya untuk menahan bergesernya ramp door pada saat dilewati *truck* / menahan agar tidak terjatuh kedalam laut pada saat air laut naik.

3. *Ramp Door*



Gambar.8. Ramp door

(sumber : Data hasil observasi)

Ramp door tongkang adalah alat yang digunakan sebagai sarana atau akses untuk masuk ke kapal, gunanya untuk akses jalan kedalam tongkang untuk *truck* maupun *exchavator*.

4. *Shackle*



Gambar.9. Shackle

(sumber : Data hasil observasi)

Shackle adalah sebuah alat bantu pengait antara mata *sling* dengan pengait objek tertentu, Gunanya untuk mengunci *sling* yang terkait dengan *ramp door* agar tidak bergeser.

5. *Loader*



Gambar.10. Loader

(sumber : Data hasil observasi)

Adalah kendaraan yang dipakai dalam *cleaning* berfungsi mengumpulkan muatan yang bersebaran yang ada didalam tongkang sehingga muatan dapat mengumpulkan curah yang berserakan sehingga mempercepat proses bongkar.

2.10 Pengertian Gypsum

Kata *gypsum* berasal dari kata kerja dalam bahasa Yunani yang artinya memasak. *gypsum* adalah salah satu contoh mineral dengan kadar kalsium yang mendominasi pada mineralnya.

Gypsum yang paling umum di temukan adalah jenis hidrat kalsium sulfat dengan rumus kimia. *gypsum* adalah salah satu dari beberapa mineral yang teruapkan. contoh lain dari mineral mineral tersebut adalah karbonat, borat, nitrat, dan sulfat. Mineral mineral ini diendapkan di laut, danau, gua, dan di lapisan garam karena konsentrasi ion-ion oleh penguapan ketika air panas atau air memiliki kadar garam yang tinggi, *gypsum* berubah menjadi banasit, atau juga menjadi *anhidrit*. Dalam keadaan seimbang, *gypsum* yang berada dalam suhu 108F dan 42 C dalam air murni akan berubah menjadi *anhidrit*. ([Wikipedia](#))



Gambar .11. *Curah Gypsum*
(Sumber : Data hasil observasi)

2.12 Dokumen Yang Di Perlukan Dan Dibuat Pada Proses Bongkar *Gypsum*

Benny A.S(2011) : Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti adanya suatu dokumen – dokumen dalam kegiatan tersebut untuk menunjang kegiatan tersebut berjalan lancar sesuai dengan prosedur pembongkaran dan tidak adanya salah komunikasi. Dalam penanganan bongkar *Gypsum* yang di kerjakan oleh PBM PT.Delta Artha Bahari Nusantara Probolinggo di perlukan dokumen untuk membantu menunjang kelancaran arus pembongkaran barang yaitu :

1. *Tally Sheet*

Yaitu lembaran hitungan yang menjelaskan berapa banyak muatan yang harus di bongkar dari kapal.

2. *Daily Report*

Laporan harian rekapan dari dokumen *time sheet* berisikan tentang jumlah barang yang sudah di bongkar.

3. *Time sheet*

Laporan tentang rincian waktu yang digunakan oleh perusahaan bongkar muat.

4. *Statement Of Fact*

Rekapitulasi dari seluruh *Time Sheet* yang di buat selama kegiatan bongkar berlangsung.

5. *Ship's Particular*

Merupakan data kapal lengkap sebagai identitas kapal termasuk *General Data, Hull Data* dan *Owner*, berbeda dengan data ivetaris yang lebih rinci ke ivetaris yang ada di kapal tersebut.

Perusahaan bongkar muat (PBM) dalam melakukan kegiatannya memerlukan beberapa dokumen.

Secara garis besar, dokumen tersebut di pilih menjadi dua macam, yaitu dokumen pemuatan dan dokumen pembongkaran barang. (Prihartanto W.A, 2014)

2.13 Pelayanan jasa bongkar

Menurut Kotler.(20013) Layanan bongkar barang terdiri dari jasa dermaga umum, dermaga khusus, jasa lapangan dan jasa gudang. Jasa tersebut merupakan jasa yang di tetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Namun dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan pihak-pihak yang menyediakan pelayanan bongkar muat mulai dari kapal hingga penyerahan ke pemilik barang .

Layanan rupa rupa merupakan jasa layanan yang menunjang kegiatan yang ada di pelabuhan dan penyediaan listrik. Misalnya pihak kapal barang menyewa crane untuk mengangkat atau memindahkan barang saat kapal atau di dermaga.

Menurut Kasmir.(2017) kuran yang berbeda dapat digunakan untuk layanan, tetapi sebagian besar didasarkan pada pengalaman dan penelitian produksi. Dalam perkembangan selanjutnya, terdapat lima dimensi utama atau dimensi yang terkait dengan masalah kualitas layanan yaitu sebagai berikut :

- a) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;
- b) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif;
- c) Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan;
- d) Perhatian (*attention*) adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan;
- e) Bukti langsung (*tangible*) adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf dan fasilitas komunikasi.

Menurut Kasmir (2017) kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna.

Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan.

Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa. Kualitas layanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan layanan yang dirasakan.

Kualitas Pelayanan memberikan dorongan untuk membangun hubungan dekat dengan agen penyedia layanan. Hubungan yang baik ini memungkinkan biro layanan untuk memahami harapan pelanggan dan pengunjung serta kebutuhan mereka.

Oleh karena itu, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Karena layanan terbaik adalah melayani dengan tepat dan memuaskan setiap saat dan bersikap sopan, ramah, membantu dan profesional. Mempertimbangkan bahwa kualitas memiliki makna yang memuaskan bagi mereka yang dilayani baik secara internal maupun eksternal, dalam arti optimal untuk memenuhi tuntutan/keinginan para pelanggan atau masyarakat.

2.14 Unsur Biaya

Menurut Sasono B.H(2021)Unsur biaya bagian tenaga kerja Bongkar muat dari ke kapal di pelabuhan terdiri dari.

1. Upah yang diberikan kepada tenaga kerja bongkar muat dalam pelaksanaannya dapat dilakukan berdasarkan upah borongan.
2. Kesejahteraan tenaga kerja bongkar muat meliputi perlengkapan kerja (pakaian,sepat,hlem,sarung tangan, dan masker), pendidikan dan latihan serta tunjangan hari raya (THR), dan tunjangan perumahan.
3. Progam jaminan social tenaga kerja bongkar muat terdiri dari jaminan kecelakaan kerja,jaminan hari tua, jaminan hari tua, jaminan pemeliharaan kesehatan.
4. Adminitrasi koperasi tenaga kerja bongkar muat meliputi adminitrasi operasianal tenaga kerja bongkar muat dan penyelenggaraan kesejahteraan tenaga kerja bongkar muat

Unsur biaya bagian perusahaan bongkar muat dalam pedoman dasar perhitungan tariff jasa bongkar muat terdiri dari :

1. tenaga kerja supervisi bongkar muat, meliputi *stevedore, quay supervisor, chief tally, foreman, tally clerk, mistery, dan watchman*
2. Alat-alat bongkar muat untuk kegiatan bongkar muat meliputi *ship side net, rope net, wire net*, dan untuk kegiatan bongkar muat dengan dengan gerobak dorong di ganti dengan mobil *pick up*.
3. Adminitrasi perusahaan bongkar muat meliputi biaya operasional kantor, peralatan kantor, pemasaran, dan keperluan kantor lainnya.
4. Koefesian factor di perhitungkan meliputi keuntungan.

