

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia negara yang dikenal sebagai negara maritim yang sebagian besar luas wilayahnya merupakan perairan dan terdiri atas pulau-pulau. Sarana transportasi laut sangat penting untuk menghubungkan pulau-pulau yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu sarana transportasi laut adalah angkutan laut yaitu kapal. Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut.

Angkutan kapal laut merupakan usaha perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa angkutan laut. Jasa angkutan laut meliputi jasa angkutan penumpang dan muatan barang. Dalam kerjanya jasa angkutan laut dinaungi oleh perusahaan pelayaran Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Maka dari itu perusahaan pelayaran harus mengurus setiap kapal yang beroperasi, yang kemudian berlabuh di pelabuhan yang disinggahinya.

Pelabuhan adalah suatu tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang atau penumpang, berupa terminal dan tempat berlabuhnya kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayanan dan kegiatan penunjang Pelabuhan serta sebagai tempat pemindahan intra dan antarmoda transportasi.

Dalam hal kegiatan perencanaan kapal untuk sandar masih sering terlambat dan tidak sesuai dengan jadwal. Hal ini bisa disebabkan karena beberapa faktor contohnya seperti kerusakan alat Bongkar Muat (BM) dan antrian kapal. Dalam melakukan pembongkaran harus dilengkapi dengan fasilitas atau peralatan pembongkaran yang baik. Peralatan pembongkaran harus sesuai dengan jenis muatan yang dibongkar. Peralatan pembongkaran

yang digunakan untuk membongkar suatu muatan mempunyai kapasitas dan kemampuan tertentu serta memiliki kecepatan standar untuk membongkar dalam periode waktu tertentu. Terkadang alat-alat bongkar yang digunakan dalam kegiatan bongkar muat mengalami kerusakan sehingga memperlambat kinerja bongkar muat. Karena kinerja bongkar muat menjadi lama maka terjadi antrian kapal yang cukup banyak dan perencanaan sandar kapal menjadi tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Realisasi waktu sandar kapal terkadang tidak sesuai dari rencana yang sudah ditetapkan dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang bertugas dalam kegiatan penyandaran kapal. Dalam hal ini sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk bisa menangani dan mengurus kegiatan sandar kapal seperti mengurus dokumen, mengurus persediaan bahan bakar kapal, dan mengurus persediaan *fresh water*. Maka dari itu sumber daya manusia yang dibutuhkan tidak sedikit agar kapal yang ingin melakukan sandar dan bongkar muat di Pelabuhan sri bintang pura tanjung pinang tidak mengalami keterlambatan dan tidak terjadi antrian kapal yang cukup banyak.

Keberangkatan kapal yang sering terlambat bisa disebabkan karena kapal tidak memiliki Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Kapal dianggap tidak layak laut karena terbukti tidak memenuhi persyaratan ketentuan yang ditetapkan peraturan tentang keselamatan kapal seperti sertifikat kapal ada yang masa berlakunya habis, alat keselamatan kurang memadai. Muatan berlebih/*over draft*, muatan tidak sesuai dengan dokumen muatan, dan buku pelaut masa berlakunya habis. Oleh karena itu sebelum kapal berangkat syahbandar harus melakukan pengawasan terhadap kapal yang ingin meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal dan muatannya secara teknis-administrative telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim.

Dalam era globalisasi ini, kebutuhan akan adanya transportasi sangatlah penting dirasakan oleh semua pihak, baik kalangan atas, menengah, ataupun bawah. Sarana transportasi dapat berupa darat, laut, udara. Sebagai negara kepulauan, salah satu transportasi yang sangat berperan penting di Indonesia yaitu transportasi laut, tidak hanya sebagai alat penghubung dari suatu wilayah ke wilayah lain lebih dari itu sebagai alat angkut perdagangan nasional maupun internasional. Salah satu hal yang penting dalam transportasi laut ialah Pelabuhan.

Pelabuhan yang merupakan sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal memindahkan barang maupun penumpang kedalamnya, juga sebagai pintu gerbang dan penghubung kepentingan antar daerah, pulau dan bangsa yang dapat memajukan daerah belakangnya. Selain itu pelabuhan merupakan salah satu terminal transportasi yang berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu kawasan dan secara global akan mempengaruhi kesejahteraan suatu bangsa, terutama di Indonesia sebagai negara maritim. Salah satu fungsi pelabuhan ditinjau dari segi penggunaannya adalah sebagai embarkasi dan debarkasi penumpang (undang-undang no. 17 tahun 2008 tentang pelayaran). Dalam fungsinya tersebut, berarti Pelabuhan harus melayani segala bentuk kegiatan dan kepentingan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang akan berpergian dengan menggunakan sarana jasa angkutan laut. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada penumpang harus dilaksanakan secara optimal dan berkualitas.

Pelayanan yang optimal dan berkualitas tentunya tidak terlepas dari hubungan penyedia pelayanan jasa dengan pelanggan. Dalam hal ini, yang dimaksud dari penyedia pelayanan jasa adalah segala bentuk fasilitas dan pelaksana fasilitas tersebut dalam menjalankan kepentingan yang saling berkaitan untuk melayani pelanggan, sedangkan pelanggan adalah orang yang membeli atau menggunakan produknya dan merupakan orang yang berinteraksi dengan organisasi setelah proses menghasilkan produk/jasa. (Fandy Tjiptono, 2011). Berkaitan dengan hal tersebut, dua aspek yang harus

diperhatikan oleh penyelenggara pelabuhan sebagai public service adalah fasilitas dan pelaksana fasilitas sesuai dengan kinerja dari penyedia pelayanan jasa dan kepentingan pengguna jasa yang di ukur berdasarkan kepuasan dari pengguna jasa atau penumpang Pelabuhan. Penyedia pelayanan jasa dalam melaksanakan tugasnya harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh penumpang atau pengguna jasa, dan kemudian harus berusaha untuk menghasilkan kinerja yang seoptimal mungkin sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut (Kotler & Keller, 2008) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Dimana penumpang akan merasa puas jika pelayanan yang dirasakan dapat memenuhi dan melebihi harapan dari penumpang sebaliknya penumpang akan merasa kurang puas jika pelayanan yang dirasakan tidak dapat memenuhi harapan dari penumpang tersebut.

Namun pada kenyataan, pada saat peneliti melaksanakan penelitian di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang. Penyelenggara Pelabuhan di sana sebagai *public service* masih belum maksimal dalam pemberian pelayanan kepada penumpang. Sehingga penumpang merasa kurang puas akan pelayanan yang telah diberikan.

Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang salah satu pelabuhan yang melayani segala kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang akan berpergian menggunakan jasa angkutan laut. Pelabuhan Sri Bintan Pura termasuk dalam Pelabuhan Laut Tanjung Pinang yang merupakan Pelabuhan kelas II berdasarkan peraturan menteri perhubungan No. 36 Tahun 2012. Tentang organisasi dan tata kerja kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan, yang dikelola secara komersial oleh PT. Pelindo I (persero) Cabang Tanjung Pinang.

Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang merupakan salah satu objek vital di kota Tanjung Pinang yang menjadi pintu gerbang utama bagi masuknya wisatawan lokal dan mancanegara untuk menuju ke kota Tanjung

Pinang. Sehingga berpotensi besar untuk menjadi salah satu penyumbang pendapatan daerah Tanjung Pinang. Pelabuhan ini menghubungkan kota Tanjung Pinang dengan pelabuhan-pelabuhan di sebelah utara (pelabuhan Lobam dan Pelabuhan Bulan Linggi), dengan kepulauan di sebelah barat, seperti pelabuhan Tanjung Balai (pulau Karimun), Pelabuhan Telaga Punggur (Batam), kepulauan di sebelah selatan seperti pulau Lingga dan Singkep, Natuna dan seluruh pelabuhan di kepulauan riau pada umumnya. Untuk pelayaran ke luar negeri, pelabuhan Sri Bintan Pura juga mempunyai jalur perhubungan ke Singapura (Harbour Front dan Tanah Merah) serta Malaysia (Stulang Laut).

Terminal penumpang pada Pelabuhan Sri Bintan Pura terbagi menjadi dua terminal penumpang antara lain terminal penumpang domestik dan terminal penumpang internasional. Dimana terminal penumpang domestik melayani arus naik turun penumpang antar pulau-pulau di Indonesia. Sedangkan terminal penumpang internasional melayani arus naik turun penumpang ke negara tetangga yang berdekatan dengan kota Tanjung Pinang seperti Singapura dan Malaysia.

Terminal penumpang domestik di pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat kota Tanjung Pinang, dimana terminal penumpang domestik melayani jasa naik turun penumpang dari ke pulau-pulau terdekat dari kota Tanjung Pinang. Kebanyakan dari mereka memiliki tujuan untuk keperluan wisata, bisnis/perdagangan, dan pemenuhan kebutuhan (pekerjaan, Pendidikan, dan sandang pangan).

Seiring berkembangnya zaman dan kebutuhan masyarakat terhadap pentingnya transportasi laut untuk melakukan perpindahan barang maupun penumpang dari tempat satu ke tempat lain secara efektif dan efisien, oleh karena itu tuntutan penyelenggara Pelabuhan untuk menyediakan pelayanan jasa yang berkualitas serta harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi pengguna jasa secara optimal.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis selama penelitian, ditemukan bahwa penumpang domestik Pelabuhan Sri Bintan Pura masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, seperti lahan parkir yang belum ditata secara benar, antrian panjang masuk dan atau keluar pelabuhan, ruang tunggu terminal penumpang yang masih dalam perbaikan serta fasilitas bagi penyandang disabilitas yang belum memadai.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan adanya indikasi terjadinya waktu tunggu kapal di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang, apabila kinerja pelabuhan tidak optimal maka akan berdampak langsung terhadap pelayanan di lapangan sehingga akan menimbulkan permasalahan baru yaitu waktu tunggu kapal semakin tinggi, sehingga akan menimbulkan ekonomi biaya lebih tinggi, yang berdampak langsung dengan harga barang di pasaran. Di bawah ini adalah data kapal di proses dalam waktu tunggu kapal selama 1 jam di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang:

**Tabel 1.1**

**Data kapal di Pelabuhan Sri Bintan Pura (KSOP) Kelas II  
Tanjung Pinang 2020**

NO	Hari	Kapal	Bendera	Jam kedatangan kapal	Jam keberangkatan kapal
1.	Setiap hari	Sb. Karunia Jaya 1	Indonesia	12.00.WIB	13.00.WIB
2.	Setiap hari	Sb. Istiqomah Jaya	Indonesia	06.15.WIB	07.15.WIB
3.	Setiap hari	Km. Gembira	Indonesia	09.00.WIB	10.00.WIB
4.	Setiap hari	Mv. Lintas Kepri	Indonesia	10.00.WIB	11.00.WIB
5.	Setiap hari	Mv. Dumai Line 1	Indonesia	05.00.WIB	06.00.WIB
6.	Setiap hari	Km. Oceanna 3	Indonesia	06.00.WIB	07.00.WIB

	hari				
7.	Setiap hari	Mv. Putra Maju 08	Indonesia	15.45.WIB	16.45.WIB

*Sumber : kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan tanjung pinang*

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa waktu tunggu kapal di Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjung Pinang mengalami proses waktu tunggu selama 1 jam untuk melaksanakan pelayanan sandar di Pelabuhan ataupun di dermaga. Keterlambatan selama 1 jam dapat dikenakan sanksi atau dikenakan oleh pihak Pelabuhan karena tidak produktif dan harus diemban oleh pihak kapal.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan mengkaji lebih dalam dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU KAPAL DI PELABUHAN SRI BINTAN PURA TANJUNG PINANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Apakah faktor dokumen kapal berpengaruh terhadap waktu tunggu kapal di Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjung Pinang?
- B. Apakah faktor produktivitas bongkar muat berpengaruh terhadap waktu tunggu kapal di Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjung Pinang?
- C. Apakah penjadwalan kapal berpengaruh terhadap waktu tunggu kapal di Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjung Pinang?

### **1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Sebelum melakukan penelitian, maka harus ditentukan terlebih dahulu tujuan dari penelitian. Hal ini dimaksudkan agar dalam melakukan penelitian tidak kehilangan arah sehingga di samping penelitian dapat berjalan lancar juga hasil yang di capai sesuai dengan yang diharapkan. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh faktor dokumen kapal terhadap waktu tunggu kapal di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang?
- 2) Untuk menganalisis pengaruh faktor produktivitas bongkar muat terhadap waktu tunggu kapal di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang?
- 3) Untuk menganalisis pengaruh faktor penjadwalan kapal terhadap waktu tunggu kapal di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang?

#### **B. Kegunaan Penelitian**

- 1) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis sendiri guna mengaplikasikan teori-teori yang di peroleh di bangku kuliah dengan pengetahuan di lapangan tersebut dan menambah pengalaman, pengetahuan penulis tentang masalah-masalah yang terjadi dalam ruang lingkup dunia kerja serta salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu(S-1) program studi Transportasi UNIMAR AMNI.

- 2) Bagi UNIMAR AMNI SEMARANG

Sebagai bahan masukan untuk kampus bagi memperbaiki praktek pembelajaran dosen bagi mahasiswa agar lebih

efisien dan efektif sehingga kualitas pengetahuan dan pembelajaran bagi mahasiswa meningkat.

- 3) Bagi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan  
Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan.
  
- 4) Bagi Pembaca  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa UNIMAR AMNI SEMARANG.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Berikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulis.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisikan tentang landasan teori waktu tunggu kapal, dokumen kapal, produktivitas bongkar muat, penjadwalan kapal dan penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka pemikiran.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

##### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisikan tentang deskripsi obyek penelitian dan pembahasan.

##### **BAB V PENUTUP**

Berisikan tentang kesimpulan dan implikasi manajerial.

