

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian *Port Operation Command Center (POCC)*

Port Operation Comand Center (POCC) merupakan pusat kontrol operasional pelabuhan untuk pelayanan kapal dan bongkar muat.

Dalam Kegiatan peningkatan pelayanan jasa di lingkungan Pelabuhan PT. PELABUHAN INDONESIA III (Persero) Tanjung Emas Semarang Menerapkan *Port Operation Comand Center (POCC)* sangatlah memberikan pengaruh yang pesat dalam kemajuan Pelabuhan diatur dengan berskala internasional.

Port Operation Comand Center (POCC) di dirikan dalam upaya meningkatkan dan mengoptimalkan tingkat layanan seluruh pengguna jasa pelabuhan, *Port Operation Comand Center (POCC)* mengintegrasikan berbagai aspek pelayanan Pelabuhan dan di rancang untuk meningkatkan kinerja serta citra perusahaan. (Putut Sri Muljanto, 2015)

Jadi pada intinya *Port Operation Comand Center (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 *intelegensia* manusia yang selalu siaga di pusat kontrol untuk memberikan solusi dengan cepat dan tepat. (Doso Agung, 2020)

2.2. Tujuan dan Fungsi *Port Operation Command Center (POCC)*

Dengan adanya *Port Operation Comand Center (POCC)* bertujuan memberikan pelayanan terbaik untuk pengguna jasa, antara lain :

- a. Lokasi Sentral
Menyatukan Perencanaan dan pemantauan dengan dukungan teknologi.
- b. *Single point of contact*

Menjadi pusat informasi seluruh kegiatan operasional di Pelabuhan

c. Transformasi layanan

Mengoptimalkan dan meningkatkan layanan Pelabuhan Indonesia III secara aktif.

d. Respon cepat

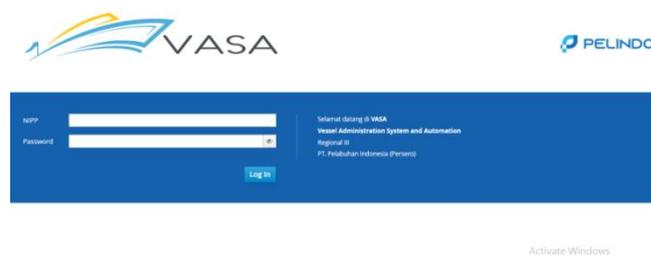
Koordinasi dan pengambilan keputusan yang cepat untuk menghadapi kondisi dinamis.

Pada dasarnya pelaksanaan jabatan pada karyawan yang memiliki kapasitas, kompetensi, dan integritas yang memadai untuk mengisi jabatan atau posisi tertentu sehingga dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. (Soejono, 2012)

Integrasi fungsi dan system, dari Fungsi dan system ini akan mempermudah pelayanan dan menciptakan efisiensi waktu. Integrasi fungsi dan system di terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1) *Internal*

- a. *Vessel Automatic System Administration (VASA)* aplikasi Permohonan kapal, Perencanaan, penetapan realisasi.

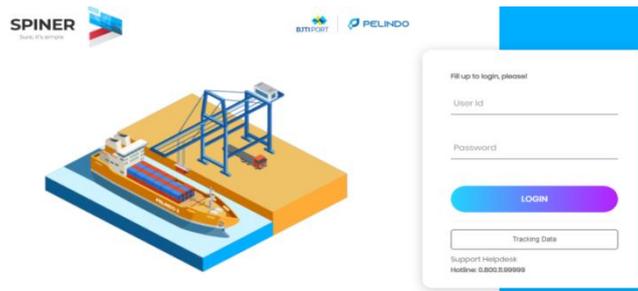


Gambar 1. Login Vasa

Sumber : *Vasa pelindo.co.id*

- b. *Gen-C & Spinner* aplikasi yang berisi data permohonan barang, Data perencanaan dan penetapan, Data realisasi, Data utilisasi dan produksi





Gambar 2. Login Gen -C

Gambar 3. Login Spiner

Sumber : *Gen-c.pelindo.co.id* & *Spiner.pelindo.co.id*

c. *Intregated Billing System* aplikasi status permohonan kapal & Status permohonan barang

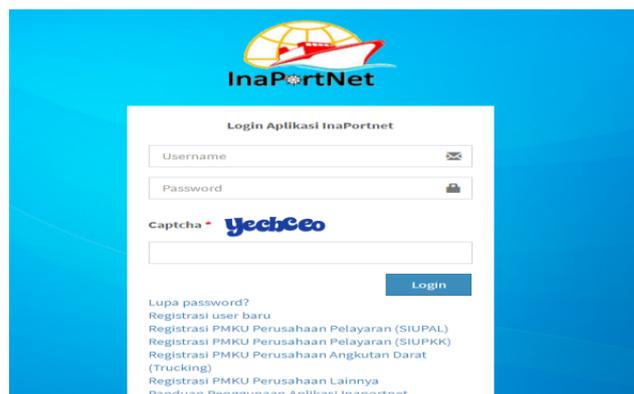


Gambar 4. Login IBS

Sumber : *Ibs.pelindo.co.id*

d. *Multigate* untuk realisasi truk, Status *Job Order*, Status *Job Slip* data ini sudah terintegrasi kedalam aplikasi *Intregated Billing System (IBS)*

2) Eksternal



Gambar 5. Login Inaportnet

Sumber : <https://inaportnet.dephub.go.id/>

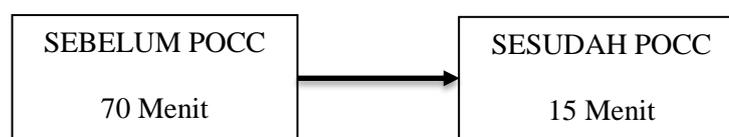
Inaportnet adalah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing komunitas logistik Indonesia. (Soekarsono, 2009)

Pengguna Inaportnet adalah instansi pemerintah & badan usaha pelabuhan serta pelaku industri logistik di Indonesia yang memanfaatkan jasa kepelabuhanan seperti: shipping lines / agents, freight forwarder, *Container Freight Station (CFS)*, *Custom brokerage*, importir & exportir, depo kontainer, *warehouse*. (Damar Agus .W, 2016)

2.3. Manfaat Port Operation Comand Center (POCC)

Kecepatan Respon Pelayanan *Port Operation Comand Center (POCC)* terhadap pengguna jasa dengan sistem yang berbasis teknologi dan mengurangi tatap muka secara langsung memberikan waktu yang efisien waktu yang sangat signifikan dan lebih cepat dalam memproses layanan terhadap pengguna jasa. Oleh karena itu dengan adanya *Port Operation Comand Center (POCC)* pelayanan mengalami Perbedaan waktu dan kecepatan yang sangat baik, perbedaan tersebut antara lain :

1) Permohonan Pelayanan.



Penurunan lama waktu verifikasi permohonan 55 menit lebih cepat, hal tersebut terjadi karena adanya lokasi yang tersentral, dengan adanya *Port Operation Comand Center (POCC)*, memudahkan komunikasi online dengan pengguna jasa. *Approval* permohonan di lakukan *Admin & Customer solution*.

2) Perencanaan



Penurunan lama waktu perencanaan penetapan menjadi 21,44 menit lebih cepat hal tersebut terjadi karena percepatan penerbitan “*Surat Pemberitahuan Kerja*” selama 21 menit.

3) Realisasi

a. Pelayanan antar kapal



Perumpamaan kapal A lepas tali tambat dari dermaga dilanjutkan pelayanan kapal B sampai dengan ikat tali tambat pertama di dermaga mengalami penurunan, selisih 1,66 Jam lebih cepat setelah adanya *Port Operation Comand Center (POCC)*.

b. *Waiting time pilot* (Waktu tunggu pilot)



Mengalami penurunan ketetapan Selisih 8,89 menit lebih cepat setelah adanya *Port Operation Command Center (POCC)*.

c. *Billing* (Nota)

Terjadi penurunan lama *billing* 4.06 Hari.

Sumber : Perkembangan *Port Operation Comand Center (POCC)*

2019.

2.4. Sistem Alur Pelayanan *Port Operation Comand Center (POCC)*

Ada beberapa sistem dan alur yang di tetapkan untuk melakukan pelayanan terhadap pengguna jasa Pelabuhan, alur pelayanan jasa yang dilakukan antara lain.

- 1) Pengguna Jasa atau Agen pelayaran mengajukan permohonan melalui aplikasi *Intregated Billing System (IBS)* setelah mengajukan permohonan di *Inaportnet* dan di terima oleh Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) lalu melakukan pembayaran, *Admin & customer sollution* akan memberikan pelayanan dan membuat jadwal meeting online melalui media sosial seperti *Whatsapp*.
- 2) Pengguna Jasa Menghadiri *online meeting* di aplikasi *Vessel Automatic System Administration (VASA)* yang sudah di sesuaikan dengan *operation planning* lalu *Admin & customer sollution* akan memeriksa dan memberikan pelayanan sebagai berikut :
 - a. Memeriksa dokumen permohonan
 - b. Melakukan *Approval* permohonan pelayanan
 - c. Berkoordinasi dengan *Planner* untuk perencanaan kegiatan tambat kapal
 - d. Melakukan perencanaan tambatan
 - e. Mengundang pengguna jasa hadir dalam online meeting

- f. Melaksanakan *online meeting*
 - g. Menetapkan Jadwal Pelayanan
- 3) Pengguna Jasa mendapatkan penetapan pelayanan sesuai dengan hasil *online meeting*. *Port Operation Comand Center (POCC)* memastikan tersedianya surat persetujuan masuk, surat perintah olah gerak, dan surat persetujuan berlayar dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas pelabuhan (KSOP).
 - 4) Pengguna Jasa mendapatkan pelayanan pandu, tunda, tambat. *Port Operation Comand Center (POCC)* akan memastikan kelancaran pelayanan pandu, tunda, dan tambat di tambat.
 - 5) Pengguna Jasa mendapatkan pelayanan Bongkar dan Muat.
 - 6) Pengguna Jasa membuat permohonan keluar pelabuhan setelah selsesai kegiatan dan menyelesaikan kewajibannya dan membayar. *Port Operation Comand Center (POCC)* melakukan monitoring kegiatan dan memberikan *approval* atau penolakan.
 - 7) Pengguna Jasa mendapatkan pelayanan untuk keluar dari pelabuhan. *Port Operation Comand Center (POCC)* memastikan kesiapan pelayanan untuk kapal yang akan keluar pelabuhan.
 - 8) Pengguna Jasa menerima *billing* setelah *Port Operation Comand Center (POCC)* memverifikasi gerakan pandu, tunda, tambat labuh. Dan pengguna jasa memastikan penerbitan *one – day billing* (nota) yang bisa diakses aplikasi *Intregated Billing System (IBS)*.

2.5. Instansi – instansi terkait dalam proses pelayanan *Port Operation Comand Center (POCC)*

Dalam melaksanakan tugas sebagai sistem dan divisi, *Port Operation Comand Center (POCC)* bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada berbagai pemangku kepentingan yang terbagi menjadi 2 kategori yang memiliki kebutuhan yang berbeda dan mengharapkan layanan yang terbaik dari *Port Operation Comand Center (POCC)*. Pemenuhan layanan

terhadap pemangku kepentingan menjadi tugas setiap individu yang bekerja di divisi perusahaan dan memainkan peran penting dalam keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. (Sagisolo, J, 2014). Instansi yang terkait dalam proses pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Eksternal

a. Agen Pelayaran

Single point of contact bagi seluruh kegiatan operasional karena agen sebagai wakil pemilik kapal atau barang yang mengajukan pelayanan kepada *Port Operation Comand Center (POCC)*.

b. Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS)

Penyedia informasi yang datanya akan di input oleh *Port Operation Comand Center (POCC)* dan tersebut meliputi keberangkatan kapal dan detail informasi bongkar atau muat dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan.

c. Perusahaan *Trucking*

Penyedia informasi jadwal kegiatan di pelabuhan agar dapat memprediksi armada yang dibutuhkan dengan adanya informasi dari perusahaan *trucking* tersebut *Port Operation Comand Center (POCC)* dapat mengetahui berapa jumlah bongkar dan muat yang di bawa oleh armada apakah sesuai dengan berat yang di tentukan.

d. Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

Penyedia informasi mengenai kegiatan operasional di pelabuhan termasuk apabila terdapat identifikasi potensi berbahaya dan kecelakaan kerja *unusual condition* yang terjadi oleh karena itu *Port Operation Comand Center (POCC)* akan selalu berkoordinasi dengan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP).

2. Internal

a. Pelabuhan Indonesia *Marine Service (PMS)*

Sebagai penyedia layanan jasa pandu, tunda, dan tambat untuk kapal yang berlabuh dan keluar dari wilayah pelabuhan oleh karena

itu *Port Operation Comand Center (POCC)* mempercayakan proses pelayanan pandu, tunda, dan tambat kepada Pelabuhan Indonesia Marine Service (PMS) karena masih dalam perusahaan milik PT. Pelabuhan Indonesia III

b. Terminal Pelabuhan Indonesia III

Penyedia jasa layanan terminal untuk kegiatan pelabuhan dalam lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III dalam terminal Pelabuhan Indonesia III ini *Port Operation Command Center (POCC)* sangat detail memonitoring kegiatan yang berlangsung .

2.6. Kendala yang dihadapi *Port Operation Comand Center (POCC)* dalam pelaksanaan pelayanan jasa di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang.

Di dalam pelaksanaan proses pelayanan *Port Operation Comand Center (POCC)* menghadapi berbagai kendala yang membuat proses pelayanan menjadi terhambat yaitu.

- 1) Sistem Aplikasi Sering terjadi dua pengajuan permohonan atas nama yang sama di vasa tetapi pengguna jasa tidak melakukan pembatalan.
- 2) Komplain Pengguna Jasa sebagian besar karena denda tambat hal itu disebabkan karena agen tidak mengajukan perubahan jam tambat atau telat mengajukan perubahan
- 3) Pengguna jasa yang masih kurang care terhadap aplikasi yang digunakan dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh *Port Operation Comand Center (POCC)*.
- 4) Sistem jaringan atau sinyal yang buruk sehingga keterlambatan koordinasi antar petugas *Port Operation Comand Center (POCC)* dan petugas lapangan pada saat proses pelayanan.
- 5) terjadinya keterlambatan penyelesaian bongkar muat karena faktor alat bongka atau kapal yang mengalami trouble

- 6) terhambatnya pelayanan kapal yang akan masuk karena sarana pandu tidak tersedia dan unit kapal tunda yang tersedia tidak memadai untuk melakukan pelayanan,

2.7. Upaya yang dilakukan *Port Operation Comand Center (POCC)* untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan proses pelayanan jasa di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Semarang.

Port Operation Comand Center (POCC) akan selalu memberikan upaya yang terbaik dalam pelayanan terhadap pengguna jasa dan selalu mengoptimalkan pelayanan dan secara cepat menangani dengan keputusan dan koordinasi antara petugas di dalam devisi *Port Operation Comand Center (POCC)* maupun di lapangan saat proses pelayanan jasa. Adapun upaya yang di lakukan sebagai berikut.

- 1) Melakukan sosialisasi terkait aturan aturan pelayanan jasa yang di lakukan *Port Operation Comand Center (POCC)*, bagi pengguna jasa yang masih belum memahami aplikasi yang di gunakan dan proses pelayanan yang di berikan
- 2) Melakukan Komunikasi yang baik dan berulang dengan pihak terkait seperti *Pelindo Marine Service (PMS)*, kepanduan maupun terminal untuk memastikan segala aktivitas kinerja berjalan sesuai perhitungan waktu dan biaya yang tepat, selalu berkomunikasi dengan tim yang bertugas untuk memonitor fasilitas
- 3) Melakukan perbaikan dan penambahan alat penunjang pelayanan seperti alat bongkar muat maupun kapal tunda untuk menghindari kerusakan saat dibutuhkan,
- 4) Melakukan kontrol secara rutin terhadap aktivitas pelayanan yang baru dalam proses permohonan, proses berjalan, maupun kegiatan yang akan berakhir, dan mengurangi kesalahan kinerja unit *Port*

Operation Comand Center (POCC) dalam hal input data, approval permohonan, maupun pencetakan nota billing.