



# Jurnal Cakrawala Bahari

Journal homepage: <http://jurnal.poltekpelsubar.ac.id/index.php/jcb>

## Upaya peningkatan pelayanan jasa kapal pada pt. Pertamina tongkang cabang tanjung perak Surabaya

Jose Beno<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Diploma IV Transportasi Laut, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Jan 14<sup>th</sup>, 2020

Revised Feb 26<sup>th</sup>, 2020

Accepted Mar 28<sup>th</sup>, 2020

#### Keyword:

Pelayanan jasa kapal

### ABSTRAK

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai upaya peningkatan pelayanan jasa kapal di PT. Pertamina Tongkang. Masalah yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa adanya kesenjangan dalam hal ketrampilan, kurangnya kerjasama dari berbagai divisi, dan pendidikan serta pelatihan keahlian yang kurang. Pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina Tongkang dalam rangka meningkatkan mutu sumber daya manusia para pegawai yang dirasakan penting agar para pegawai mampu beradaptasi terhadap situasi dan kondisi pada saat ini. Dari hasil kegiatan pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh PT. Pertamina Tongkang terhadap para pegawai diharapkan agar mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan bersaing dengan perusahaan perusahaan BUMN maupaun Swasta lainnya. Maka penulis dapat memberikan saran bahwa untuk lebih meningkatkan pelayanan jasa, perlu diadakan dan ditingkatkan lagi pendidikan dan pelatihan bagi para pegawai agar kualitas Sumber Daya Manusia meningkat serta, dibuat peraturan-peraturan yang belum ada, dan ditingkatkan kedisiplinannya agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan terhadap pengguna jasa dan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.



© 2020 The Authors. Published by Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

### Corresponding Author:

Beno, J.,

Program Studi Diploma IV Transportasi Laut, Indonesia

Email: beno583@gmail.com

## Pendahuluan

Negara Republik Indonesia merupakan negara kepulauan, maka sektor transportasi laut memegang peranan yang sangat penting. Sejalan dengan kemajuan zaman dan teknologi yang semakin tinggi, tidak saja memerlukan pengetahuan dan keahlian disegala sektor, akan tetapi harus ditunjang dengan adanya sistem transportasi yang berdaya guna dan berhasil guna (efisiensi&efektifitas). Transportasi merupakan sarana untuk memperlancar roda perekonomian, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa, dalam rangka mempererat hubungan antar bangsa.

Untuk perkembangan transportasi laut atau angkutan laut diperlukan pengadaan dan peningkatan fasilitas serta sarana dan prasarana yang memadai agar dapat memperlancar

perdagangan, karena perdagangan merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang cukup besar bila dibandingkan dengan bidang yang lainnya. Salah satu sarana angkutan yang berperan penting dalam angkutan laut adalah pelabuhan. Karena pelabuhan merupakan pintu gerbang keluar masuknya barang ke suatu Negara.

Pelabuhan Tanjung Perak merupakan cabang kelas utama dibawah pengelolaan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III yang merupakan pelabuhan terbesar di Indonesia yang memiliki fasilitas yang memadai. Seiring dengan perkembangannya, Pelabuhan Tanjung Perak mengalami kemajuan pesat dan telah menjadi pelabuhan yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan perekonomian dan perdagangan Indonesia.

Pelabuhan sebagai titik pertukaran arus transportasi harus senantiasa mengimbangi perkembangan tersebut., salah satunya dalam hal pemberian pelayanan untuk kapal. Dalam hal pemberian pelayanan tersebut tentu saja pihak pelabuhan sebagai penyedia fasilitas tidak bisa bekerja sendiri. Salah satu pihak yang cukup berpengaruh atas kelancaran bagi pelabuhan dalam memberikan pelayanan yaitu adanya usaha jasa keagenan .

PT. Pertamina Tongkang Cabang Surabaya merupakan salah satu perusahaan pelayaran yang melakukan pelayanan jasa keagenan bagi kapal – kapal yang melakukan kunjungan di pelabuhan Tanjung Perak. Pelayanan jasa yang dilakukan meliputi jasa labuh, jasa tambat, jasa pandu, jasa kepil dan jasa tunda. Peningkatan pelayanan jasa kapal diharapkan dapat memperlancar kegiatan sandar kapal – kapal yang diageni.

Menurut Peraturan Pemerintah RI No. 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan, yang dimaksud pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang atau tempat bongkar muat yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. Sedangkan pengertian pelabuhan laut menurut Suyono (2001:1) Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor melalui laut adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggara pelabuhan dan kegiatannya dalam melaksanakan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang, barang keselamatan berlayar, serta tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Pelabuhan sebagai terminal bagi moda dan angkutan laut atau sebagai titik singgung antara angkutan laut dengan moda angkutan darat (jalan raya, kereta api) serta sebagai tumpuan ekonomi dan pemerintahan.

## **Fungsi Pelabuhan**

Menurut Suyono (2001) fungsi sebuah pelabuhan adalah:

1. Tempat Pertemuan. Pelabuhan merupakan tempat pertemuan dua moda transportasi utama yaitu transportasi darat dan laut serta berbagai kepentingan yang saling terkait
2. Gapur. Pelabuhan berfungsi sebagai gapura atau pintu gerbang suatu Negara
3. Entitas Industri
4. Mata Rantai Transportasi. Pelabuhan merupakan bagian dari rantai transportasi untuk bertemu dan bekerja. Pelabuhan laut merupakan salah satu titik temu dari mata rantai angkutan laut dengan angkutan darat.

## **Pelayanan Pelabuhan**

Menurut Keputusan Menteri No. 65 Tahun 1994, Pelabuhan memberikan fasilitas dan pelayanan untuk kapal yang berkunjung. Pelayanan tersebut bias dibagi menjadi dua kelompok, yaitu pelayanan untuk kapal dan pelayanan untuk barang.

## 1. Pelayanan Kapal

Dalam “Pengantar Bisnis Angkutan Laut dan Kepelabuhanan” oleh Suranto (2003:113), penerapan jenis pelayanan dan tarif jasa kepelabuhanan untuk tarif jasa pelayanan kapal meliputi:

### a. Pengenaan Jasa Labuh

- Tarif jasa pelayanan jasa labuh dikenakan terhadap setiap kapal yang berkunjung dan menggunakan perairan pelabuhan di dalam daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan.
- Kapal yang berkunjung ke pelabuhan dikenakan tariff pelayanan jasa labuh perkunjungan yang didasarkan pada GT kapal berpedoman pada surat ukur kapal.
- Terhadap kapal yang berkunjung dan berada di pelabuhan melebihi 10 (sepuluh) hari, dikenakan tambahan tariff pelayanan jasa labuh untuk setiap masa 10 (sepuluh) hari berikutnya sebagai tarif dasar.

### b. Pengenaan Jasa Tambat

Setiap kapal yang berlabuh di pelabuhan Indonesia dan sedang melakukan kegiatan, kecuali kapal perang dan kapal pemerintah Indonesia, akan dikenakan jasa tambat. Ketentuan jasa tambat diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 65 Tahun 1994, Bab III Pasal 4 yang berisi :

- 1) Tarif jasa tambat dikenakan terhadap kapal yang bertambat di tambatan beton dan besi/kayu, pelampung dan *breasting dolphin* pinggir serta kapal yang merapat pada kapal lain yang sedang sandar/tambat.
- 2) Terhadap kapal ro-ro dan ferry yang apabila bertambat pada tambatan menggunakan *rampdoor*, dikenakan tarif tambatan sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari tarif dasar.
- 3) Kapal yang bertambat diberi batas waktu sebagai berikut:
  - Kapal yang berukuran sampai dengan 999 GRT diberi batas waktu 3 etmal.
  - Kapal yang berukuran 1.000 GRT sampai dengan 2.499 GRT diberi batas waktu 4 etmal.
  - Kapal yang berukuran 2.500 GRT sampai dengan 4.999 GRT diberi batas waktu 6 etmal.
  - Kapal yang berukuran 5.000 GRT sampai dengan 9.999 GRT diberi batas waktu 8 etmal.
  - Kapal yang berukuran 10.000 GRT sampai dengan 14.999 GRT diberi batas waktu 10 etmal.
  - Kapal yang berukuran 15.000 GRT ke atas diberi batas waktu 14 etmal.
- 4) Kelebihan waktu tambat dari batas waktu sebagaimana dimaksud dalam ayat 3) dikenakan tarif jasa tambat sebesar 200% (dua ratus persen). Dari tariff dasar.
- 5) Tarif jasa tambat dihitung sekurang-kurangnya untuk  $\frac{1}{4}$  etmal (6 jam) dengan pembulatan sebagai berikut :
  - Pemakaian tambat sampai dengan 6 jam dihitung  $\frac{1}{4}$  etmal.
  - Pemakaian tambat lebih dari 6 jam sampai dengan 12 jam dihitung  $\frac{1}{2}$  etmal.
  - Pemakaian tambat lebih dari 12 jam sampai 18 jam dihitung  $\frac{3}{4}$  etmal.
  - Pemakaian tambat lebih dari 18 jam sampai dengan 24 jam dihitung 1 etmal.
- 6) Kapal yang bertambat lebih dari satu tambatan (berpindah tambatan ) perhitungan masa tambatnya didasarkan pada penjumlahan waktu dari penggunaan tambatan dan dikenakan tariff tambatan tertinggi, tidak termasuk waktu bertambat pada pelampung dan *breasting dolphin*.

- ### c. Pengenaan Jasa Pemanduan.
- Setiap kapal berukuran tonase kotor GT 500 atau lebih yang berlayar dalam perairan pelabuhan masuk, keluar atau pindah tambatan wajib mempergunakan pandu. Sesuai dengan tugasnya, jasa pemanduan ada dua jenis, yaitu pandu laut dan pandu bandar.

d. Pengenaan Jasa Tunda

Melihat terbatasnya kemampuan mesin kapal, kepadatan lalu lintas, arus, cuaca, kedalaman serta luas alur/kolam, dan kemampuan gerak kapal, apabila kapal hendak masuk dan sandar di kolam pelabuhan harus mempergunakan kapal tunda dan kapal kepil. Demi keselamatan kapal yang berolah gerak dalam perairan pelabuhan, kapal harus mempergunakan kapal tunda. Tarif jasa penundaan didasarkan pada kelompok GRT kapal dan unit kapal tunda yang dipakai serta jam pemakaian.

2. Pelayanan Untuk Barang

a. Jasa Dermaga

Setiap barang yang dimuat dan dibongkar lewat dermaga (wharfage). Tarif uang dermaga didasarkan pada Ton/M3 barang.

b. Jasa penumpukan

Untuk barang-barang yang ditumpuk sementara, baik dalam gudang maupun lapangan terbuka dikenakan biaya penumpukan. Tarif jasa penumpukan didasarkan pada Ton/M3 barang dan hari lamanya penumpukan. Dalam tarif penumpukan terdapat hari-hari dimana sewa penumpukan dibebaskan.

c. Jasa penyewaan alat-alat

Untuk penyewaan alat-alat bongkar muat dan lain sebagainya ditentukan tarifnya oleh masing-masing pelabuhan.

3. Keagenan Kapal

Suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai macam keperluan yang harus dipenuhi. Untuk menjalankan kegiatannya diluar negeri, perusahaan pelayaran akan menunjuk atau mengangkat agen – agen di pelabuhan – pelabuhan dimana kapal – kapalnya singgah, yaitu untuk memberikan pelayanan dan memenuhi semua keperluan – keperluan kapal. “Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut” Suyono (2001:131-132). Yang dimaksud dengan keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua belah pihak sepakat untuk membuat perjanjian, dimana salah satu pihak dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lain yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

## Metode

Penelitian dilaksanakan di PT. Pertamina Tongkang Cabang Tanjung Perak Surabaya Dan metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut : Observasi, Komunikasi Langsung dan Studi Dokumentasi.

## Hasil dan Pembahasan

### Hambatan-hambatan yang memperlambat pelayanan jasa kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya

1. Pada Saat Perencanaan dan Pengorganisasian

- Perencanaan dan pengorganisasian yang kurang jelas
- Peralatan operasional yang kurang memadai
- Keterlambatan dokumen barang yang dikirim oleh pemilik barang
- Kurangnya koordinasi dengan pihak perusahaan pelayaran
- Pengorganisasian yang tidak baik

2. Faktor Eksternal

- Kurangnya Panjang Dermaga

- Keadaan alam
  - Waiting Time
3. Faktor Internal  
Sumber Daya Manusia (SDM)
4. Pada Bagian Dokumentasi
- Keterlambatan dokumen dari pemilik barang
  - Perbedaan isi dokumen bongkar muat
  - Kekurangan dokumen bongkar muat

### **Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Pertamina Tongkang Surabaya dalam meningkatkan pelayanan jasa kapal terhadap kapal-kapal yang diageni**

1. Pada Saat Perencanaan dan Pengorganisasian  
Upaya-upaya yang dilakukan agar dapat mengatasi kendala-kendala pada saat perencanaan dan pengorganisasian operasional bongkar muat PT.Pertamina Tongkang Cabang Tanjung Perak Surabaya adalah:
  - Berkoordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dengan kegiatan bongkar muat
  - Berusaha untuk melengkapi peralatan yang kurang dengan cara membelinya
  - Berkoordinasi dengan pihak pemilik barang atau perusahaan pelayaran yang memberikan surat penunjukan
  - Secepat mungkin mengambil kesepakatan agar perencanaan pembongkaran dan pemuatan dapat segera dibuat
2. Pada Saat Pelaksanaan dan Pengawasan  
Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala pada saat pelaksanaan dan pengawasan operasional bongkar muat adalah:
  - Untuk peralatan bongkar muat,dipersiapkan dengan benar dan lengkap seluruh peralatan bongkar muat
  - Untuk kegiatan pemuatan, mengenai kesiapan kapal, perusahaan harus koordinasi dengan pihak kapal terlebih dahulu
  - Untuk kendala alam, tidak dapat dihindari
3. Pada Bagian Dokumentasi  
Upaya-upaya yang dilakukan bagian dokumentasi agar dapat mengatasi kendala-kendala dalam manajemen operasional bongkar muat adalah:
  - Segera menghubungi pihak pemilik muatan dan meminta untuk mengirimkan dokumen muatan secepatnya
  - Dengan adanya perbedaan isi dokumen, maka masing-masing pihak, baik agen, pemilik barang, dan pihak kapal akan berkoordinasi untuk menentukan dokumen mana yang akan dipergunakan.
  - Untuk kekurangan dokumen, biasanya pihak agent akan segera menghubungi pihak perusahaan pelayaran atau pihak pemilik muatan dan segera menduplikat dokumen bongkar muat tersebut untuk pengarsipan.

Dengan adanya upaya-upaya yang diambil perusahaan dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen operasional bongkar muat, maka pelayanan jasa keagenan akan berjalan dengan baik dan kepuasan pengguna jasa keagenan akan terpenuhi.Dengan demikian, kepercayaan konsumen terhadap pelayanan jasa keagenan dari perusahaan akan terjaga.

### **Simpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat penulis ambil adalah sebagai berikut: 1) Hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan peningkatan pelayanan jasa kapal keagenan yang diageni

---

belum berjalan dengan baik diakibatkan masih banyaknya hambatan-hambatan yang terjadi. 2) Hambatan-hambatan yang memperlambat pelayanan jasa kapal di pelabuhan tanjung perak Surabaya antara lain perencanaan dan pengorganisasian yang kurang jelas, serta pelaksanaan dan pengawasan yang kurang maksimal.

## References

- Martopo Arso. 2004. Manajemen Armada Kapal Dalam Bisnis Pelayaran, Politeknik Ilmu Pelayaran, Semarang.
- Suwiyadi. M. Capt. 1999. Transportasi Laut dan Bisnis Pelayaran, Politeknik Ilmu Pelayaran, Semarang.
- Suwiyadi. M. Capt. 2008. Buku Panduan Pertamina Tongkang, Surabaya.
- Suwiyadi. M, Capt. 2010. Pedoman Penuyusunan Skripsi, Politeknik Ilmu Pelayaran, Semarang. [www.pertaminatongkang.co.id](http://www.pertaminatongkang.co.id).
- Rozi, Akhmad, T. M., Sifania, H. S., & Raden, B. (2018). Pengaruh Pemberian Kitosan dalam Pakan terhadap Pertumbuhan, Sintasan dan Efisiensi Pemanfaatan Pakan Nila (*Oreochromis niloticus*). *Jurnal Perikanan Universitas Gadjah Mada*, 20(2):103-111. [doi.org/10.22146/jfs.38868](https://doi.org/10.22146/jfs.38868)