

**SISTEM OPERASIONAL PELAYANAN PEMANDUAN TERHADAP
KESELAMATAN KAPAL DI PT. PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO)
CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA**

(Scouting Service Operational System to the Safety of the Ship in PT Pelabuhan
Indonesia III (persero) Tanjung Perak Surabaya Branch)

Haryono, Benny Agus Setiono
Jurusan Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga, Program Diploma Pelayaran,
Universitas Hang Tuah

Abstrak: Pekerjaan memandu kapal ternyata termasuk pekerjaan yang tidak saja memerlukan sumber daya manusia berkecakupan khusus untuk melaksanakannya, tetapi juga dituntut tanggung jawab prestasi kerja, kerjasama, prakarsa, kejujuran, ketaatan dan perilaku kondisi fisik yang prima dalam pelaksanaannya. Masalah kelancaran, keamanan, keselamatan dari kapal yang dipandu adalah hal yang utama dalam pelaksanaan pemanduan kapal karena akibat yang dapat ditimbulkan dari suatu kelalaian atas kegiatan pemanduan kapal dapat berpengaruh pada kelancaran lalu lintas kapal dalam pelabuhan, bahkan juga terhadap perairan dan lingkungannya. Dimana pelayanan untuk kapal yang diberikan pihak pengelola pelabuhan adalah pelayanan pemanduan. Di PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak dibina melalui Bidang Pemerintahan, (pihak pengelola pelabuhan) melaksanakan dan mengawasi keselamatan dan kelancaran lalu lintas gerakan kapal. Semakin cepatnya perkembangan kegiatan pada PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak, perlu mengoptimalkan mutu pelayanan pemanduan kapal yang terutama dalam rangka mengantisipasi perkembangan globalisasi perdagangan dunia ini. Pelayanan jasa pemanduan kapal merupakan ujung tombak dari PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak, yang merupakan kegiatan awal serta akhir dari keseluruhan rangkaian kegiatan pelayanan jasa kependuan. Dalam meningkatkan pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan maka pendukung faktor sumber daya manusia pemanduan kapal perlu mendapat perhatian dalam pembinaannya. Sehingga peranannya dalam kegiatan pelayanan pemanduan di pelabuhan akan memberi hasil yang maksimal dan memuaskan para pengguna jasa pemanduan.

Kata kunci: pemanduan, keselamatan kapal

Abstract: Job includes guiding the ship turned out to be a job that does not require special skilled human resources to implement them, but also claimed responsibility for performance, teamwork, initiative, honesty, obedience and behavior in fine shape in practice. Fluency problems, security, safety of the ship is the main guided in the implementation of pilotage because of the effects that a failure of the pilotage activities can affect the smooth running of the ship traffic in the harbor, waters and even the environment. Where services are supplied to the ship is the manager of the port pilotage services. In PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Branch Tanjung Perak in community development through the Government Sector, (the manager of the port) implement and oversee traffic safety and smooth movement of the ship. The rapid development of the activity of PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Branch of Tanjung Perak, need to optimize the quality of pilotage services are primarily in anticipation of the globalization of the world trade. Pilotage services are at the forefront of PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Branch of Tanjung Perak, which is the beginning and the end of the activity of the whole series of scouting services. In improving the harbor pilotage services supporting the human resource factor pilotage need attention in supporting them. So its role in the activities at the port pilotage services will give maximum results and satisfy the pilotage service users.

Keywords: assist, ship safety

Alamat korespondensi:

Benny Agus Setiono, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: jurnal_pdp@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pekerjaan memandu kapal ternyata termasuk pekerjaan yang tidak saja memerlukan sumber daya manusia berkecakupan khusus untuk

melaksanakannya, tetapi juga dituntut tanggung jawab prestasi kerja, kerjasama, prakarsa, kejujuran, ketaatan dan perilaku kondisi fisik yang prima dalam pelaksanaannya. Masalah kelancaran, keamanan, keselamatan dari kapal yang dipandu adalah hal yang utama dalam

pelaksanaan pemanduan kapal karena akibat yang dapat ditimbulkan dari suatu kelalaian atas kegiatan pemanduan kapal dapat berpengaruh pada kelancaran lalu lintas kapal dalam pelabuhan, bahkan juga terhadap perairan dan lingkungannya.

Semakin cepatnya perkembangan kegiatan pada PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak, perlu mengoptimalkan mutu pelayanan pemanduan kapal yang terutama dalam rangka mengantisipasi perkembangan globalisasi perdagangan dunia ini.

Pelayanan jasa pemanduan kapal merupakan ujung tombak dari PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak, yang merupakan kegiatan awal serta akhir dari keseluruhan rangkaian kegiatan pelayanan jasa kependuan. Dalam meningkatkan pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan maka pendukung faktor sumber daya manusia pemanduan kapal perlu mendapat perhatian dalam pembinaannya. Sehingga peranannya dalam kegiatan pelayanan pemanduan di pelabuhan akan memberi hasil yang maksimal dan memuaskan para pengguna jasa pemanduan.

Berdasarkan identifikasi permasalahan dan pembatasan masalah, maka pokok permasalahan dalam penyusunan laporan proda ini latar belakang yang peneliti uraikan, maka peneliti merumuskan pokok permasalahannya sebagai berikut.

1. Bagaimana sistem operasional pelayanan pemanduan terhadap keselamatan kapal pada pelabuhan Tanjung Perak Surabaya ?
2. Bagaimana tanggapan pengguna pelayanan pemanduan terhadap keselamatan kapal pada pelabuhan Tanjung Perak Surabaya ?

Tujuan penelitian laporan praktek darat adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui sistem operasional pelayanan pemanduan

terhadap keselamatan kapal pada pelabuhan Tanjung Perak.

2. Untuk mengetahui tanggapan pengguna pelayanan pemanduan terhadap keselamatan kapal pada pelabuhan Tanjung Perak.
3. Untuk mengetahui tanggapan pengguna pelayanan pemanduan terhadap pelayanan keluar masuk kapal pada pelabuhan Tanjung Perak.

Pengertian Kependuan

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan no. 24 KM tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pemanduan, Bab I pasal 1 ayat 1,

“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 lingkungannya”.

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 1983 adalah

“Tugas pokok unit kerja kependuan adalah melaksanakan dan mengawasi keselamatan dan kelancaran lalu lintas gerakan kapal keluar masuk serta memelihara tertib hukum perkapalan dan pelayaran didaerah perairan wajib pandu yang secara operasional bertanggung jawab kepada syahbandar”.

Pengertian Pandu menurut Diktat PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak adalah

“Panduan adalah petugas pelaksana pemanduan yaitu seorang pelaut nautis yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah”.

Di dalam melaksanakan jasa pandu, semua kegiatannya diatur di dalam peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Perhubungan. Semua itu diharapkan agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Peraturan yang berkaitan dengan jasa pandu adalah Keputusan Menteri

Perhubungan nomor 24 tahun 2002 tentang penyelenggaraan pemanduan, antara lain

Penyelenggaraan Pemanduan, pasal 7 ayat 1

“Setiap kapal yang berukuran tonnage kotor GT 500 atau lebih yang berlayar di perairan wajib pandu, wajib menggunakan pelayanan jasa pemanduan”.

Pasal 9 ayat 1, Penyelenggara pemanduan dalam menyelenggarakan pemanduan wajib:

- a) Menyediakan petugas pandu yang memenuhi persyaratan.
- b) Menyediakan sarana bantu dan prasarana pemanduan yang memenuhi persyaratan.
- c) Memberikan pelayanan pemanduan secara wajar dan tepat.
- d) Melaporkan apabila terjadi hambatan dalam pelaksanaan pemanduan kepada pengawas pemanduan.
- e) Melaporkan kegiatan pemanduan setiap 3 (tiga) bulan kepada Direktur Jendral.

Sistem dan Prosedur Pemanduan Kapal

Pengertian Pemanduan Kapal Menurut Diktat PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak adalah : “Pemanduan Kapal adalah kegiatan pandu 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, penumpang dan muatannya sewaktu memasuki alur pelayaran menuju dermaga”.

Perencanaan Pemanduan

Kepala Sub Dinas Perencanaan Pemanduan bertugas :

- 1) Menerima PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang) dari agen pelayaran yang telah ditetapkan oleh petugas PPSA (Pusat Pelayanan

Satu Atap) dan telah ada bukti pengesahan pembayaran dari petugas Uper/ Non uper.

- 2) Mengevaluasi dan mengoreksi kebenaran data-data kapal dan bukti pembayaran yang telah disyahkan.

- 3) Merencanakan dan menetapkan jam pelayanan pemanduan.

- 4) Menandatangani PPKB yang telah ditetapkan kepada agen pelayaran.

Kepala Satuan Pelaksana Perencanaan Pelayanan Pemanduan bertugas :

- 1) Menerima PPKB dan menuliskannya ke dalam Daftar Rencana Harian Gerakan Kapal dan pelaksanaannya.

- 2) Menginformasikan ke kapal sehubungan dengan rencana pelayanan pemanduan melalui Menara Pengawas Kepanduan.

Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Telepon dan Radio bertugas

Menerima informasi rencana pelayanan pemanduan untuk diteruskan kepada kapal yang akan dilayani, jika kapal yang akan dilayani siap.

Kepala Dinas Pemanduan bertugas:

- 1) Membuat Surat Perintah Kerja (SPK) pandu bandar dan menandatangani kemudian diserahkan kepada pandu yang bersangkutan, untuk selanjutnya diteruskan kepada kepala sub dinas operasi sarana pemanduan untuk penyiapan sarana yang dibutuhkan, jika kapal yang akan dilayani tidak siap.

- 2) Pelaksanaan pelayanan pemanduan dibatalkan dan apabila ada kapal telah siap pihak pelayaran membuat PPKB baru.

Kepala Sub Dinas Operasi Sarana Pemanduan bertugas

Menerima SPK dari pandu kemudian menentukan sarana bantu pemanduan, sarana bantu berupa : kapal tunda, motor pandu, motor kepil, mobil angkutan pandu. Sesuai dengan

keperluan kapal dan Peraturan Pemerintah (SK. Menteri Nomor 66 tahun 1994).

Pelaksanaan Pemanduan

- 1) Pandu melaksanakan tugas sesuai nomor urut jaga dan SPK yang telah diterima.
- 2) Sarana bantu pemanduan disiapkan, pandu menuju ke kapal untuk melaksanakan pelayanan pemanduan.
- 3) Sarana bantu pemanduan melaksanakan tugasnya.
- 4) Setelah pelayanan pemanduan selesai dilaksanakan, pandu menyelesaikan administrasi pemanduan.
- 5) Administrasi pemanduan selesai, pandu dan saran bantu kembali ke pangkalan divisi kepanduan untuk stand-by tugas berikutnya.

Pemanduan

Demi menjaga keselamatan kapal dan muatannya, pada waktu kapal memasuki alur pelayaran menuju kolam pelabuhan untuk berlabuh ataupun untuk merapat di dermaga, nahkoda memerlukan advisor yaitu seorang pandu. Pandu adalah seorang ahli yang sudah berpengalaman layar dan lulus sekolah pemanduan selama satu tahun yang diadakan oleh Dirjen Perhubungan Laut.

Menurut Ordonasi Dinas Kepanduan tahun 1927 (*loodsdients ordonasi no. 62 tahun 1927*), disebutkan bahwa pandu hanya sebagai advisor, sedangkan tanggung jawab keselamatan kapal tetap pada nahkoda.

a. Perairan wajib pandu

Adalah perairan yang ditentukan pemerintah c/q Dirjenla dimana kapal-kapal dengan ukuran tertentu (sekarang ditentukan ukuran 150 GRT ke atas) yang akan keluar masuk ataupun mengadakan gerakan tersendiri. Jika masih dalam perairan pandu tersebut maka harus menggunakan jasa pandu.

b. Perairan Pandu luar biasa

Adalah perairan yang ditentukan oleh pemerintah c/q Direktur Jendral Perhubungan Laut bahwa di perairan tersebut boleh menggunakan pandu atau tidak. Biasanya perairan tersebut nantinya akan dijadikan perairan wajib pandu.

Dalam pelaksanaan pelayanan pandu di pelabuhan yang memiliki alur pelayaran pada umumnya dibagi dua, yaitu pandu bandar yang memandu kapal-kapal di kolam pelabuhan dan pandu laut yang memandu kapal-kapal dari kolam pelabuhan ke batas luar perairan wajib pandu, atau sebaliknya.

Tugas lain dari pandu adalah membantu syahbandar dalam tugas-tugas keselamatan pelayaran dan juga mengawasi serta mengamati alur pelayaran, baik dari pendangkalan maupun pencemaran perairan.

Di negara kita pandu adalah pegawai PT. (Persero) Pelabuhan dan negara lain pandu bisa dari perusahaan swasta (pandu swasta).

Tarif pemanduan didasarkan pada besarnya kapal yang dipandu (GRT, *Gross Register Ton*), jauh dekatnya jarak pemanduan atau lama waktu pemanduan dan faktor sulit tidaknya alur pelayaran. *Super interden* Pandu saat ini dijabat oleh Administrator Pelabuhan. Atas saran pandu dapat memberikan dispensasi bebas tanpa pandu kepada kapal-kapal yang melayani atau mengadakan olah gerak tersendiri di perairan wajib pandu dengan ketentuan pada saat ini tidak ada pandu, nahkoda sudah sering kali keluar masuk perairan wajib pandu dimaksud. Pemberian dispensasi hanya untuk satu kali pelayaran baik keluar ataupun masuk.

Saat ini kapal-kapal yang dibebaskan dari tarif jasa pemanduan sebagai berikut.

- Kapal rumah sakit dalam keadaan perang.

- Kapal perang Republik Indonesia dan kapal negara Republik Indonesia untuk tugas pemerintah/negara.
- Kapal yang masuk ke pelabuhan untuk meminta pertolongan kemanusiaan.
- Kapal penyeberangan (Ferry) yang secara tetap dan teratur berlayar kurang dari 24 jam di perairan wajib pandu.

Untuk dapat mendapatkan tugas pemanduan dengan baik diperlukan sarana penunjang yaitu motor pandu yaitu kapal untuk menjemput atau mengantar pandu di tengah laut, kapal tunda yaitu untuk membantu menyandarkan kapal, maupun untuk mengawal pada alur pelayaran sempit, dan regu kepil (regu kepil darat dan regu kepil laut) untuk membantu mengikat/ melepas tali kapal.

Untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan pandu atau kinerja operasional pandu, ada dua macam waktu tunggu (waiting time) dan waktu olah gerak kapal *approach time*. Waktu tunggu pelayanan pandu, dihitung sejak permintaan pandu sampai dengan pandu naik kapal. Sedang *approach time* adalah jumlah jam yang digunakan pelayanan pemanduan, sejak kapal bergerak dari lego jangkar sampai ikat tali di tambatan atau sebaliknya.

Penundaan

Penundaan kapal adalah pekerjaan mendorong, menarik atau menggandeng kapal yang berolah gerak untuk bertambat atau untuk melepas dari tambatan, jembatan, pelampung, dolpin, kapal lainnya dengan menggunakan kapal tunda.

Jadi secara mendasar penundaan disediakan sebagai alat pandu. Pelayanan jasa pandu, jasa tunda, jasa kepil, dan jasa telekomunikasi adalah suatu rangkaian pelayanan jasa yang tidak bisa dipisahkan dengan

pertimbangan keselamatan terhadap kapal-kapal yang keluar masuk pelabuhan, dengan panjang kapal tertentu harus menggunakan kapal tunda sebagai sarana bantu pandu. Departemen perhubungan memberikan pedoman tentang jumlah dan ukuran PK kapal tunda untuk melaksanakan penundaan sebagai berikut.

- Panjang kapal 71 m s/d 100 m, minimal ditunda dengan 1 unit kapal tunda dengan daya 600 PK s/d 1.200 PK
- Panjang kapal 101 m s/d 150 m, minimal dengan 2 unit kapal tunda dengan daya 700 PK s/d 3.400 PK
- Panjang kapal 151 m s/d 200 m, minimal dengan 2 unit kapal tunda dengan daya 3.400 PK s/d 5.000 PK
- Panjang kapal 201 m s/d 300 m, minimal dengan 3 unit kapal tunda dengan daya 5.000 PK s/d 10.000 PK
- Panjang kapal 301 m ke atas minimal dengan 4 unit kapal tunda dengan daya 10.000 PK

Dengan mempertimbangkan kekuatan arus, angin, cuaca, kedalaman kolam, serta kondisi kapal yang ditunda, pandu dapat mempertimbangkan jumlah serta daya kapal tunda yang digunakan. Nahkoda kapal tunda merupakan penanggung jawab umum terhadap pengoperasian kapal tunda tersebut sesuai dengan perintah yang diberikan oleh pandu, begitu juga juragan kapal kecil bertanggung jawab atas pelaksanaan perintah dari pandu untuk mengambil tali kapal.

Di Indonesia tarif penggunaan kapal tunda untuk membantu pandu dihitung berdasarkan besarnya kapal yang ditunda (GRT) dan lamanya penggunaan kapal tunda, sedangkan besar kecilnya PK – kapal tunda tidak mempengaruhi besar kecilnya biaya yang dibebankan pada kapal. Lamanya penggunaan kapal tunda dihitung sejak

kapal tunda berangkat dari pangkalan sampai kembali lagi ke pangkalan.

Sementara fasilitas kapal tunda disediakan untuk menarik atau mendorong maupun menggandeng kapal, tongkang ataupun alat apung lainnya tanpa pandu. Juga kapal tunda yang digunakan untuk pengawalan atau penjagaan kapal, biasanya disewa oleh operator (pemilik) kapal, dan operasional kapal tunda, kapal pandu, kapal kepil dihitung berdasarkan persentase beroperasinya kapal tersebut di atas dibandingkan dengan kesiapan alat tiap harinya.

Kegiatan operasi labuh dan tambat

a. Aktivitas Labuh

Pelabuhan memiliki daerah kerja di daratan dan juga daerah kerja di perairan. Batas-batas di daratan yang dimaksud disini adalah garis pantai dan perairan adalah titik-titik koordinat di laut yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri atau minimal ditentukan oleh pemerintah daerah propinsi. Perairan pelabuhan khususnya yang berupa kolam pelabuhan harus dapat digunakan untuk berlabuh kapal dengan aman sambil menunggu pelayanan berikutnya yaitu bertambat di dermaga pelabuhan.

Selain tersebut di atas, perairan pelabuhan dapat digunakan untuk kegiatan lainnya yaitu bongkar muat barang dengan bantuan tongkang/kapal/ midstream, rede transport dan juga docking kapal dan lain-lain. Untuk mendapatkan perairan yang tenang biasanya pelabuhan yang dibangun di perairan yang berupa teluk. Dan bila dibangun di pantai dengan perairan menghadap ke laut lepas maka harus dibangun breakwater sebagai penahan gelombang, tentunya dengan biaya pembangunan dan perawatan yang lebih mahal. Pihak pelabuhan harus bisa menjamin penggunaan kolam pelabuhan untuk berlabuh kapal dengan aman, oleh sebab itu

1. Kolam pelabuhan harus cukup luas.
2. Pihak pelabuhan harus mengatur kapal-kapal yang berlabuh supaya tidak mengganggu alur pelayaran.
3. Air dikolam pelabuhan, relatif tidak bergelombang dan arusnya relatif tenang.
4. Kedalaman kolam harus cukup untuk kapal-kapal yang berkunjung ke pelabuhan tersebut.

Untuk menutup biaya perawatan kolam pelabuhan (pengerukan dan pembersihan) maka pada kapal-kapal yang menggunakan perairan dipungut uang untuk biaya labuh. Uang labuh dihitung berdasarkan besarnya kapal (GRT) sejak kapal masuk perairan pelabuhan sampai dengan kapal meninggalkan perairan pelabuhan, di antaranya kapal kecil dengan ukuran kurang dari 3,5 GRT, kapal yang hanya melintasi perairan tersebut, kapal milik pemerintah (kapal perang, kapal bea cukai, dll.) yang tidak digunakan untuk niaga. Kapal baru yang dibuat, selama di pelabuhan tidak menaikkan atau menurunkan barang atau penumpang. Kapal mati yang ditempatkan di tempat tertentu. Ada indikator untuk mengukur kinerja dan pengguna peralatan di pelabuhan, diantaranya

- Turn Round Time (TRT) atau waktu pelayanan di pelabuhan, dihitung sejak kapal masuk perairan pelabuhan sampai dengan kapal meninggalkan perairan pelabuhan.
- Waiting Time (WT) atau waktu tunggu, dihitung sejak kapal meminta tambatan sampai kapal tambat.
- Postpone Time (PT) atau waktu tertunda yang tidak dimanfaatkan oleh kapal selama kapal berada di perairan, misalnya kapal tunggu dokumen, tunggu muatan dan lain-lain.
- Ton Per Ship in Port (THSP) yaitu kecepatan bongkar muat tiap kapal selama di pelabuhan per periode

tertentu atau dengan pengertian lain jumlah bongkar dan muat tiap kapal dibagi dengan jumlah jam lamanya kapal di pelabuhan.

b. Aktivitas Tambat

Tambatan adalah bangunan fasilitas pelabuhan untuk merapatnya kapal, bisa dibuat dari beton, besi/kayu, pelampung, breasting dolphin, maupun pinggiran pantai. Pihak pelabuhan harus dapat memberikan tempat tambat bagi kapal untuk melakukan bongkar muat dengan lancar, tertib, dan aman. Biasanya tambatan dibedakan untuk tempat tambat kapal samudera, kapal nusantara maupun untuk pelayaran rakyat.

Idealnya persentase penggunaan tambatan seharusnya di bawah 60 % tetapi umumnya di pelabuhan-pelabuhan besar di negara kita persentase tersebut sudah meliwati dari 65 % (apalagi Tanjung Perak diperkirakan sebagian besar dermaga sudah berada pada angka 80%), sehingga mengakibatkan adanya kapal-kapal yang antri untuk tambat.

Dari data tersebut maka pihak pelabuhan akan menentukan lamanya kapal bertambat, sehingga tidak ada alasan untuk memperlambat bongkar muat dan sanksinya apabila tidak selesai tepat pada waktunya kapal akan dikeluarkan. Sehingga kalau terjadi keterlambatan maka kapal yang tambat diberikan batas waktu dan apabila melebihi batas waktu, akan dikenakan tarif tambat 200% dari tarif dasar. Dan batas waktu tiap ukuran kapal sebagai berikut.

1. Kapal dengan ukuran sampai 999 GT diberi waktu 3 etmal (per etmal = 24 jam)
2. Kapal dengan ukuran 1.000 GT s/d 2.499 GT diberi batas waktu 4 etmal
3. Kapal dengan ukuran 2.500 GT s/d 4.999 GT diberi batas waktu 6 etmal
4. Kapal dengan ukuran 5.000 GT s/d 9.999 GT diberi batas waktu 8 etmal

5. Kapal dengan ukuran 10.000 GT s/d 14.999 GT diberi batas waktu 10 etmal
6. Kapal di atas 15.000 GT batas waktunya 14 etmal

Begitu juga kapal yang tambat tidak sesuai dengan tempat atau waktu yang ditentukan akan dikenakan tarif 2 kali tarif besar. Disamping itu faktor-faktor yang menentukan besar kecilnya biaya tambat besar kapal (GT), kapal pelayaran luar negeri atau dalam negeri, tempat tambat di tambatan beton, kayu. Pinggiran dan lamanya bertambat.

Instrumen Penelitian

Kisi-kisi instrumen penelitian dibuat untuk memberikan acuan pada pembuatan kuesioner melalui indikator dan dimensi. Berdasarkan Richard L. Draft (2006 : 220) faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen operasional dan relevan dengan topik penelitian adalah sebagai berikut.

- a) Akses komunikasi dengan manajemen level
- b) Perencanaan operasional yang sistematis
- c) Koordinasi dengan unit terkait
- d) Fasilitas penunjang pekerjaan
- e) Produktivitas operasional

Dengan demikian, kisi-kisi instrumen yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Kisi-Kisi Instrumen Peran Pandu

| No | Dimensi | Indikator |
|----|-----------|---|
| 1. | Disiplin | Menjalankan tugas sesuai aturan yang berlaku Tepat waktu dalam pelayanan kapal |
| 2. | Kerjasama | Dapat memberi masukan kepada nakhoda dan tim kapal Dapat menerima masukan dari lain team maupun tim di kapal |

3. Tanggung jawab Mengambil keputusan yang tepat Menyelesaikan tugas dengan baik
4. Kepemimpinan Mampu berkomunikasi dengan baik Memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang pelabuhan
5. Prestasi kerja Berpengalaman Kesungguhan dalam bekerja

Sumber: Sugiono (2003 : 128)

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metodologi menurut Sutrisno Hadi (1984:4) adalah suatu ilmu pengetahuan yang memperbincangkan usaha-usaha untuk menemukan/mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan metode ilmiah atau disebut juga cara kerja obyek penelitian. Dalam metode ini peneliti menggunakan metode deskripsi untuk menggambarkan dan menguraikan objek yang akan diteliti.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Permasalahan yang timbul dalam penelitian ini, berdasarkan pengamatan serta keterlibatan langsung penyusun ketika melaksanakan praktek darat (PRADA) di PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak Surabaya. Adapun keterangan dari PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak Surabaya sebagai berikut.

Alamat : Jl. Tanjung Perak Timur
No. 620 Surabaya 60165
East Java Indonesia
Telepon : 62.31.329 1992-69
Fax : 62.31.329 3994

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (1999 : 72) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Adapun populasi data dalam penelitian ini adalah orang menggunakan fasilitas dan layanan di PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak Surabaya. Menurut Sugiono (1999 : 73). Sampel adalah bagian dari populasi/bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah orang menggunakan fasilitas dan layanan di PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak Surabaya. Data akan ditampilkan di halaman tabel.

Metode Pengumpulan Data

Metode Observasi

Menurut Margono (1997: 158) observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian di lapangan dan dilakukan langsung maupun tidak langsung. Dalam metode observasi ini, selama peneliti melakukan penelitian di area pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dan di kantor PT. (Persero) Pelabuhan III Indonesia cabang Tanjung Perak di bagian operasional.

Metode Interview

Menurut Margono (1997: 165) interview adalah teknik pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula dan dilaksanakan secara spontan langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dengan sumber informasi dari pihak-pihak yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.

Item pernyataan tipe faktor/penyebab dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Item Pernyataan Tipe Faktor

| No | Item Pernyataan Tipe Faktor/Penyebab | Alternatif Jawaban | |
|----|--|--------------------|-------|
| | | Ya | Tidak |
| | SDM | | |
| 1a | SDM tanggap dalam proses pelayanan pemanduan kapal | | |
| 1b | SDM terampil dalam membenarkan pelayanan | | |
| 1c | SDM sudah ahli melakukan proses pelayanan pemanduan kapal di lapangan | | |
| | PROSEDUR KERJA | | |
| 2a | Pelayanan pemanduan kapal mengikuti prosedur yang ada | | |
| 2b | Cara penyelesaian pelayanan pemanduan kapal bisa terealisasi dengan baik | | |
| 2c | PT. PELINDO III rutin terhadap pengecekan setiap dokumen kapal yang akan sandar di pelabuhan | | |
| 2d | Waktu kerja PT. PELINDO III sesuai dengan jam kerja di tiap-tiap cabang | | |
| | KOORDINASI | | |
| 3a | Koordinasi PT. PELINDO III dengan instansi terkait dan pihak pengguna jasa sudah baik | | |
| 3b | Koordinasi dan PT. PELINDO III kepada Principal dan Sub-Agent sudah baik | | |
| | FASILITAS | | |
| 4a | Kelengkapan alat penunjang pelayanan pemanduan kapal untuk pengguna jasa sudah baik | | |
| 4b | Penyelenggaraan penyandaran kapal sudah dilaksanakan dengan tepat waktu | | |

PEMBAHASAN

Sistem operasional pelayanan pemanduan terhadap keselamatan kapal pada pelabuhan Tanjung Perak

Kinerja operasional pelabuhan di seluruh dunia hampir sama atau diterapkan dengan mengikuti ketentuan-ketentuan yang berlaku. Kinerja operasional tersebut secara keseluruhan dapat dikelompokkan dan terdiri dari

- Kinerja pelayanan kapal
- Kinerja pelayanan barang atau produktifitas bongkar muat
- Utilisasi fasilitas dan peralatan

Faktor-faktor kesiapan pemanduan maupun kesiapan dermaga atau oleh sebab-sebab lain yang ditimbulkan oleh pihak kapal sendiri, maka waktu tunggu terdiri dari

- Waiting Time Net (WTN)
- Postpone Time (PT)

Kemampuan penanganan barang dapat diukur dengan melihat jumlah muatan atau barang yang secara rata-rata melewati atau melalui dermaga (berth) dan gudang (shed) atau lapangan penumpukan (open storage) dalam satuan waktu tertentu.

$$BTP \text{ (Berth Throughput)} = \frac{\text{Jumlah bongkar muat melalui dermaga}}{\text{panjang dermaga}}$$

$$\text{STP (Shed Throughput)} = \frac{\text{jumlah barang yang melalui gudang}}{\text{luas gudang efektif}}$$

Pengawasan untuk memantau dan memonitor terhadap kapal-kapal yang berlabuh untuk kegiatan menunggu order, perbaikan ringan, ganti crew atau tidak lagi digunakan (laid up) atau yang menunggu pandu. Stasiun pandu di dunia umumnya telah dilengkapi dengan peralatan navigasi modern seperti ECDIS (electronic chart data information system), radar, AIS (Automatic Identification System) dan juga VTIS (Vessel Traffic Information System) yang berfungsi mengawasi dan mengatur lalu-lintas kapal di pelabuhan.

Menurut T. Hani Handoko (1987:19), "Kualitas adalah suatu kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang terus dikerjakan dengan baik, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai strategi untuk terus tumbuh". Persaingan diantara operator-operator yang beroperasi di pelabuhan yang sama mempunyai share of revenue lebih besar dihasilkan di sini.

Persaingan menyehatkan bisa menaikkan seluruh efisiensi pelabuhan dan mengarahkan pelabuhan mempunyai pangsa lebih besar dalam sebuah wilayah. Persaingan tidak mudah untuk mencapai karena teknologi-teknologi kapital intensif dalam penanganan kargo lebih menyukai sedikit operator untuk menjangkau skala perekonomian. Keseimbangan ditemukan diantara efisiensi yang diperoleh melalui persaingan dan skala perekonomian.

Faktor yang mempengaruhi persaingan di antara pelabuhan-pelabuhan terutama bisa memberikan akses ke pasar (konsumen atau pusat-pusat produksi), ke sea lanes atau jaringan transportasi darat. Kualitas, frekuensi dan diversifikasi pelayanan angkutan perkapalan dan koneksi

transportasi pedalaman juga faktor penting. Sebuah pelabuhan tidak mampu merubah lokasi dan kapal serta jasa transportasi, namun bisa bertindak sebagai produktifitas barang-barang (waktu turnaround kapal-kapal kecil) dan bea memadai yang menyoroti persaingan pelabuhan dan mereka adalah unsur-unsur penting sebagaimana dituangkan oleh Supranto (2001:227), “Jasa/ pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi”.

Badan-badan pelabuhan bertujuan untuk meningkatkan produktifitas dalam menggunakan aset yang eksis (misalnya untuk memaksimalkan jumlah ton yang ditangani per jam per dermaga), mempromosikan aset yang tidak layak atau membatasi penggunaan fasilitas-fasilitas bertarif untuk menghindari kepadatan (misalnya mereduksi free-storage period dalam warehouse). Sasaran finansial dan operasional merefleksikan batasan yang menghadang penyedia jasa.

Menurut Departemen Perhubungan memberikan pedoman tentang jumlah dan ukuran PK kapal tunda untuk melaksanakan penundaan sebagai berikut.

- Panjang kapal 71 m s/d 100 m, minimal ditunda dengan 1 unit kapal tunda dengan daya 600 PK s/d 1.200 PK
- Panjang kapal 101 m s/d 150 m, minimal dengan 2 unit kapal tunda dengan daya 700 PK s/d 3.400 PK
- Panjang kapal 151 m s/d 200 m, minimal dengan 2 unit kapal tunda dengan daya 3.400 PK s/d 5.000 PK
- Panjang kapal 201 m s/d 300 m, minimal dengan 3 unit kapal tunda dengan daya 5.000 PK s/d 10.000 PK

- Panjang kapal 301 m ke atas minimal dengan 4 unit kapal tunda dengan daya 10.000 PK

Umumnya sebuah kapal yang belum pernah mengunjungi suatu pelabuhan tertentu, terlebih dahulu akan menunjukkan suatu perusahaan pelayaran sebagai agen dan sekaligus mengirimkan data karakteristik kapal ke agen tersebut. Data terperinci mengenai kondisi umum yang akan dibongkar dapat diketahui dari stowage plan dan hatch list yang dapat diperoleh dari agen pelayaran.

Tanggapan pengguna pelayanan pemanduan terhadap keselamatan kapal pada pelabuhan Tanjung Perak

Menurut Peraturan Pemerintah No. 5 tahun 2010 tentang Kenavigasian, pasal 4 ayat (1) Pemerintah bertanggung jawab untuk menjaga keselamatan dan keamanan pelayaran kenavigasian.

(2) Tanggung jawab dalam penyelenggaraan kenavigasian sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi

Pemanduan

Dalam pelaksanaan pelayanan pandu di pelabuhan yang memiliki alur pelayaran pada umumnya dibagi dua, yaitu pandu bandar yang memandu kapal-kapal di kolam pelabuhan ke batas luar perairan wajib pandu, atau sebaliknya. Tugas lain adalah membantu syahbandar dalam tugas-tugas keselamatan pelayaran dan juga mengawasi serta mengamati alur pelayaran, baik dari pendangkalan maupun pencemaran perairan. Dalam melaksanakan tugas pemanduan diperlukan sarana penunjang yaitu motor pandu sebagai penjemput atau pengantar pandu ke tengah laut, kapal tunda yaitu untuk membantu menyandarkan kapal, maupun untuk mengawal pada alur pelayaran sempit, dan regu kepil (regu kepil darat dan

regu kepil laut) untuk membantu mengikat atau melepas tali kapal.

Item pernyataan tipe faktor yang sudah diisi dapat dilihat pada Tabel 2.

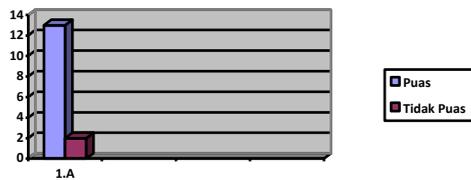
Tabel 2
Item pernyataan tipe faktor/penyebab

| No | Item Pernyataan Tipe Faktor/Penyebab | Alternatif Jawaban | |
|----|--|--------------------|-------|
| | | Ya | Tidak |
| | SDM | | |
| 1a | SDM tanggap dalam proses pelayanan pemanduan kapal | X | |
| 1b | SDM terampil dalam memberikan pelayanan | X | |
| 1c | SDM sudah ahli melakukan proses pelayanan pemanduan kapal di lapangan | X | |
| | PROSEDUR KERJA | | |
| 2a | Pelayanan pemanduan kapal mengikuti prosedur yang ada | X | |
| 2b | Cara penyelesaian pelayanan pemanduan kapal bisa terealisasi dengan baik | X | |
| 2c | PT. PELINDO-III rutin terhadap pengecekan setiap dokumen kapal yang akan sandar di pelabuhan | X | |
| 2d | Waktu kerja PT. PELINDO-III sesuai dengan jam kerja di tiap-tiap cabang | X | |
| | KOORDINASI | | |
| 3a | Koordinasi PT. PELINDO-III dengan instansi terkait dan pihak pengguna jasa sudah baik | - | |
| 3b | Koordinasi dari PT. PELINDO-III kepada Principal dan Sub Agent sudah baik | - | |
| | FASILITAS | | |
| 4a | Kelengkapan alat penunjang pelayanan pemanduan kapal untuk pengguna jasa sudah baik | X | |
| 4b | Penyelenggaraan penyandar kapal sudah dilaksanakan dengan tepat waktu | X | |

Tabel di atas diperoleh dari hasil observasi aktivitas peneliti di lapangan sehingga diperoleh rincian sebagai berikut.

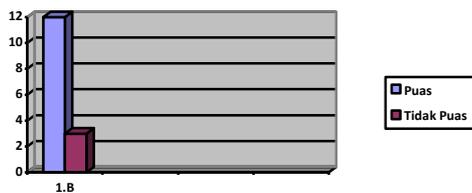
BULAN FEBRUARI
SDM

1.a. SDM tanggap dalam proses pelayanan pemanduan kapal dapat dilihat pada Gambar 1.



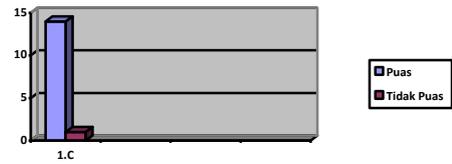
Gambar 1. SDM pemanduan kapal
Puas : $13/15 \times 100\% = 86\%$
Tidak Puas : $2/15 \times 100\% = 14\%$

1.b SDM terampil dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Grafik SDM terampil pelayanan
Puas : $12/15 \times 100\% = 80\%$
Tidak Puas : $3/15 \times 100\% = 20\%$

1.c SDM sudah ahli melakukan proses pelayanan pemanduan kapal di lapangan dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. SDM pemanduan kapal di lapangan
Puas : $14/15 \times 100\% = 93\%$
Tidak Puas : $1/15 \times 100\% = 7\%$

PROSEDUR KERJA

2.a Pelayanan pemanduan kapal mengikuti prosedur yang ada dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Prosedur pemanduan kapal
Puas : $11/15 \times 100\% = 73\%$
Tidak Puas : $4/15 \times 100\% = 27\%$

2.b Cara penyelesaian pelayanan pemanduan kapal bisa terealisasi dengan baik dapat dilihat pada Gambar 5.



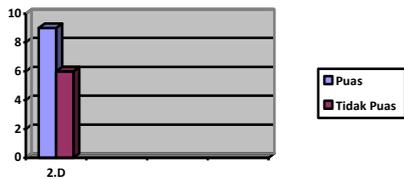
Gambar 5. Penyelesaian pemanduan kapal
Puas : $10/15 \times 100\% = 66\%$
Tidak Puas : $5/15 \times 100\% = 44\%$

2.c PT. PELINDO III rutin terhadap pengecekan setiap dokumen kapal yang akan sandar di pelabuhan dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Pengecekan dokumen kapal
Puas : $9/15 \times 100\% = 60\%$
Tidak Puas : $6/15 \times 100\% = 40\%$

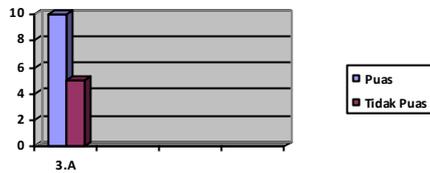
2.d Waktu kerja PT. PELINDO III sesuai dengan jam kerja di tiap-tiap cabang dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Waktu kerja PT. PELINDO III
 Puas : $9/15 \times 100\% = 60\%$
 Tidak Puas : $6/15 \times 100\% = 40\%$

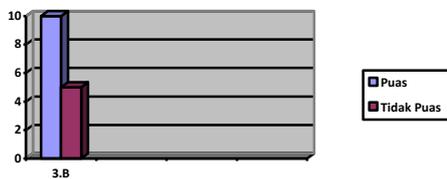
KOORDINASI

3.a Koordinasi PT. PELINDO III dengan instansi terkait dan pihak pengguna jasa sudah baik dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Koordinasi dengan instansi terkait dan pengguna jasa
 Puas : $10/15 \times 100\% = 66\%$
 Tidak Puas : $5/15 \times 100\% = 34\%$

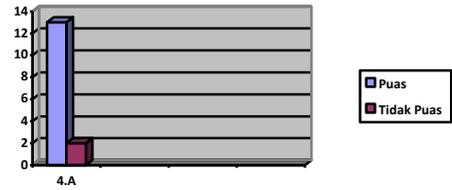
3.b Koordinasi PT. PELINDO III dengan principal dan sub agen sudah baik dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Koordinasi dengan principal dan sub agen
 Puas : $10/15 \times 100\% = 66\%$
 Tidak Puas : $5/15 \times 100\% = 44\%$

FASILITAS

4.a Kelengkapan alat penunjang pelayanan pemanduan kapal untuk pengguna jasa sudah baik dapat dilihat pada Gambar 10.



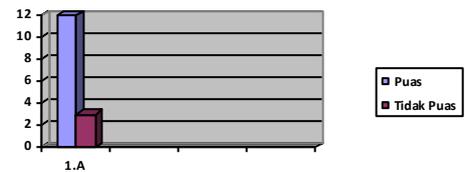
Gambar 10. Kelengkapan alat penunjang pemanduan kapal
 Puas : $13/15 \times 100\% = 86\%$
 Tidak Puas : $2/15 \times 100\% = 14\%$
 4.b Penyelenggaraan penyandaran kapal sudah dilaksanakan dengan tepat waktu dapat dilihat pada Gambar 11.



Gambar 11. Penyandaran kapal
 Puas : $10/15 \times 100\% = 66\%$
 Tidak Puas : $5/15 \times 100\% = 44\%$

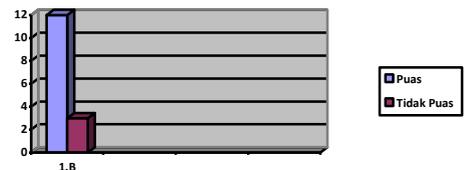
**BULAN MARET
 SDM**

1.a. SDM tanggap dalam proses pelayanan pemanduan kapal dapat dilihat pada Gambar 12.



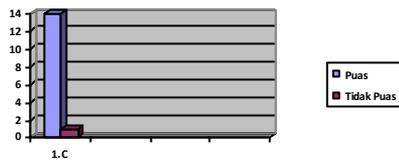
Gambar 12. SDM pemanduan kapal
 Puas : $12/15 \times 100\% = 80\%$
 Tidak Puas : $3/15 \times 100\% = 20\%$

1.b SDM terampil dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada Gambar 13.



Gambar 13. Grafik SDM terampil pelayanan
 Puas : $12/15 \times 100\% = 80\%$
 Tidak Puas : $3/15 \times 100\% = 20\%$

1.c SDM sudah ahli melakukan proses pelayanan pemanduan kapal di lapangan dapat dilihat pada Gambar 14.

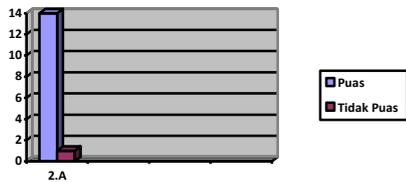


Gambar 14. SDM pemanduan kapal di lapangan

Puas : $14/15 \times 100\% = 93\%$
 Tidak Puas : $1/15 \times 100\% = 7\%$

PROSEDUR KERJA

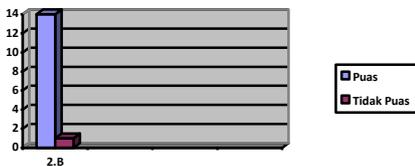
2.a Pelayanan pemanduan kapal mengikuti prosedur yang ada dapat dilihat pada Gambar 15.



Gambar 15. Prosedur pemanduan kapal

Puas : $14/15 \times 100\% = 93\%$
 Tidak Puas : $1/15 \times 100\% = 7\%$

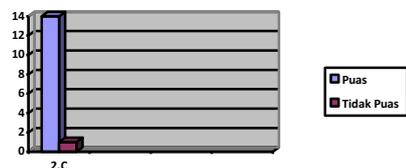
2.b Cara penyelesaian pelayanan pemanduan kapal terealisasi dengan baik dapat dilihat pada Gambar 16.



Gambar 16. Penyelesaian pemanduan kapal

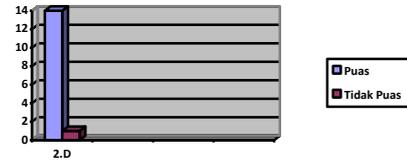
Puas : $14/15 \times 100\% = 93\%$
 Tidak Puas : $1/15 \times 100\% = 7\%$

2.c PT. PELINDO III rutin terhadap pengecekan setiap dokumen kapal yang akan sandar di pelabuhan dapat dilihat pada gambar 17.



Gambar 17. Pengecekan dokumen kapal

Puas : $14/15 \times 100\% = 93\%$
 Tidak Puas : $1/15 \times 100\% = 7\%$
 2.d Waktu kerja PT. PELINDO III sesuai dengan jam kerja di tiap-tiap cabang dapat dilihat pada Gambar 18.

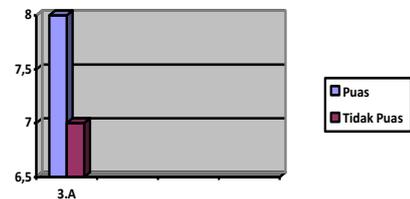


Gambar 18. Waktu kerja PT. PELINDO III

Puas : $14/15 \times 100\% = 93\%$
 Tidak Puas : $1/15 \times 100\% = 7\%$

KOORDINASI

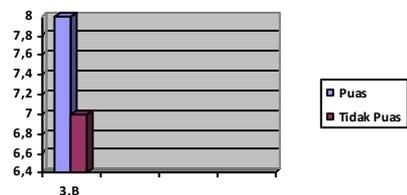
3.a Koordinasi PT. PELINDO III dengan instansi terkait dan pihak pengguna jasa sudah baik dapat dilihat pada Gambar 19.



Gambar 19. Koordinasi dengan instansi terkait dan pengguna jasa

Puas : $8/15 \times 100\% = 53\%$
 Tidak Puas : $7/15 \times 100\% = 47\%$

3.b Koordinasi PT. PELINDO III dengan principal dan sub agen sudah baik dapat dilihat pada Gambar 20.

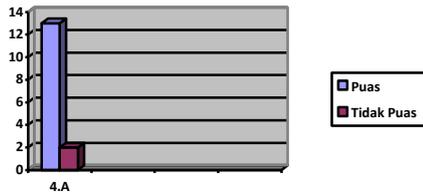


Gambar 20. Koordinasi dengan principal dan sub agen

Puas : $8/15 \times 100\% = 53\%$
 Tidak Puas : $7/15 \times 100\% = 47\%$

FASILITAS

4.a Kelengkapan alat penunjang pelayanan pemanduan kapal untuk pengguna jasa sudah baik dapat dilihat pada Gambar 21.

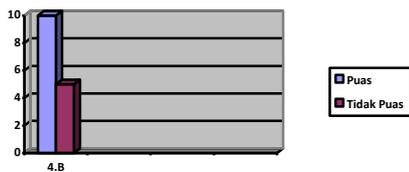


Gambar 21. Kelengkapan alat penunjang pemanduan kapal

Puas : $13/15 \times 100\% = 86\%$

Tidak Puas : $2/15 \times 100\% = 14\%$

4.b Penyelenggaraan penyandaran kapal sudah dilaksanakan dengan tepat waktu dapat dilihat pada gambar 22.



Gambar 22. Penyandaran kapal

Puas : $10/15 \times 100\% = 66\%$

Tidak Puas : $5/15 \times 100\% = 44\%$

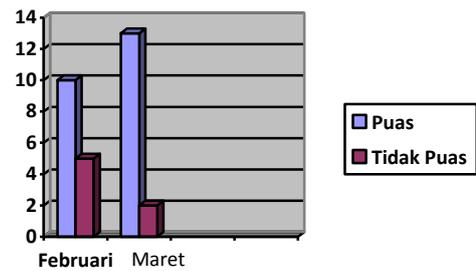
Dalam mengukur tingkat keberhasilan pelayanan pandu atau kinerja operasional pandu, ada dua macam waktu tunggu (waiting time) dan waktu olah gerak kapal (approach time).

Waktu tunggu pelayanan pandu, dihitung sejak permintaan pandu sampai dengan pandu naik kapal. Sedang waktu olah gerak kapal adalah jumlah jam yang digunakan pelayanan pemanduan, sejak kapal bergerak dari lego jangkar sampai ikat tali di tambatan atau sebaliknya.

Hasil kuesioner yang disebar peneliti dengan sampel 15 orang untuk mengisi daftar pertanyaan yang dibuat peneliti menghasilkan tingkat tanggapan tentang pelayanan dan pengecekan pemanduan di pelabuhan PT. Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya dengan pengguna jasa dapat diketahui tingkat kepuasan 80% dari sampel, dan 20% menyatakan ketidakpuasan dalam pelayanan dan fasilitas pelabuhan PT. Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya.

Menitikberatkan pada koordinasi PT. Pelindo III dengan sub agen dan instansi terkait, maka peneliti menyimpulkan dalam bentuk persentase tingkat kepuasan dan sistem operasional pelayanan jasa pandu terhadap keselamatan kapal sebanyak 80% menyatakan puas dan 20% menyatakan tidak puas sebagai berikut.

Jumlah responden terhadap pelayanan jasa pelabuhan PT. Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya tahun 2012 dapat dilihat pada Gambar 23.



Gambar 23. Hasil survei peneliti tahun 2012

1. Pada bulan Februari tahun 2012 yang menyatakan puas 10 orang, dan 5 orang menyatakan tidak puas.
2. Pada bulan Maret tahun 2012 responden yang menyatakan puas 13 orang, dan 2 orang menyatakan tidak puas.

Hasil survei peneliti diinformasikan bahwa jumlah kepuasan yang didapat dari pelayanan jasa pandu terhadap keselamatan kapal di pelabuhan PT. Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya pada bulan Februari hingga Maret 2012 mengalami kenaikan tingkat kepuasan dan penurunan tingkat ketidakpuasan.

Pada bulan Februari 2012 responden yang menyatakan puas 10 orang, dan 5 orang menyatakan tidak puas, pada bulan Maret tahun 2012 responden yang menyatakan puas 13 orang, dan 2 orang menyatakan tidak puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya perihal pembahasan permasalahan yang diambil dari penelitian langsung dan temuan penelitian kemudian dianalisa sehingga berhasil dipetik kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut.

1. Pandu dan nahkoda serta pengguna jasa sudah memahami peraturan setempat yang berlaku.
2. Kurangnya zona labuh di kolam pelabuhan Surabaya.
3. Kurangnya personil pandu dan sarana bantu tunda sehingga mengakibatkan kelelahan (fatigue).
4. Tidak ada pelabuhan tambahan dalam perkembangan masa kini.

SARAN

1. Para pandu, nahkoda dan pengguna jasa harus selalu memahami alur pelayaran dan kolam pelabuhan Surabaya.
2. Adakan penambahan SDM pandu dalam jangka waktu pendek, jika perlu rekrut pandu kontrak.

DAFTAR PUSTAKA

1. *Keputusan Direksi PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III No. Kep. 13/PJ.5.03/P.III-2000 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kapal di Lingkungan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III.* Surabaya: Pelindo III
2. Suyono, R.P. 2005. *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut.* Edisi Ketiga. Jakarta: Penerbit PPM.
3. Gurning, Raja Oloan Saut dan Eko Hariyadi Budiyanto. 2007. *Manajemen Bisnis Pelabuhan.* Surabaya: Penerbit PT. Andhika Prasetya Ekawahana.
4. *Pilots , Pilotage and The Future.* 2010. Penerbit Indonesian Maritime Pilot Association (IMPA).
5. *Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 53 tahun 2011 Tentang Pemanduan.* Jakarta: Departemen Perhubungan.
6. *Keputusan Menteri Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kantor Otoritas Pelabuhan III Tanjung Perak Surabaya No. PP. 108/01/15/OP.Tpr – 11 tahun 2011 Tentang Data kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan.* Surabaya: Pelindo III