

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia yang merupakan negara kepulauan sangat bergantung kepada alat transportasi untuk tetap menjaga rantai logistik berjalan dengan lancar (supply chain logistic). Bagi negara kepulauan, alat transportasi laut memiliki nilai lebih dibandingkan alat transportasi lainnya karena dapat mengangkut barang dalam jumlah yang besar dan dalam kuantiti yang banyak pula. Maju dan berkembangnya sebuah negara terlihat dari aktivitas atau kegiatan didalam pelabuhan. Pelabuhan juga merupakan suatu gerbang untuk masuk ke suatu daerah tertentu dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau, bahkan antar negara (Triatmodjo,2009).

Pelabuhan dengan demikian adalah bagian dari sistem kompleks yang beroperasi di lingkungan logistik yang tidak pasti. Mereka juga tempat para pemangku kepentingan menyediakan produk dan memberikan layanan yang menciptakan nilai. Kepentingan pelabuhan yaitu, otoritas pelabuhan, pengguna pelabuhan, penyedia layanan dan komunitas terkait, dalam bidang ekonomi, sosial, dan lingkungan masalah, kadang-kadang dalam konflik (Notteboom dan Winkelmans, 2003).

Sistem Transportasi laut dan sistem manajemen operasional pelabuhan merupakan dasar utama kinerja pelabuhan, baik pelabuhan penumpang maupun pelabuhan petikemas. Dengan penerapan sistem yang baik, secara langsung kinerja efisien dapat dicapai. Hal ini mampu menutup biaya pengangkutan laut yang relatif tinggi dengan percepatan arus logistik, yang berpengaruh pada arus ekonomi di Indonesia maupun di dunia. Pelabuhan harus memasang level tinggi integrasi internal dalam kolaborasi yang kuat dan efektif dengan operasi eksternal antar perusahaan dalam rantai pasokan, yang mengarah pada peningkatan kinerja keseluruhan (Brooks dan Schellinck, 2013; Ha et al, 2017).

Transformasi pun terjadi dari general cargo menuju petikemas yang dirancang secara khusus dengan ukuran tertentu yang tahan cuaca, dapat dipakai berulang kali, dapat menyimpan barang dan terhindar dari kerusakan maupun pencurian dan lain sebagainya. Dengan menggunakan petikemas pendistribusian barang lebih mudah dan efisien. Selain itu bongkar muat barang dengan petikemas lebih cepat karena pengaturan diatas kapal lebih mudah dibandingkan kapal general cargo sehingga mengurangi waktu sandar kapal di pelabuhan (turn round time) (Vis dan Koster, 2003).

Dari data yang dikeluarkan oleh badan perdagangan dunia (United Nations Conference On Trade And Development, UNCTAD) pada januari 2008 tercatat 35 negara yang menguasai pelayanan dunia (95,35%), lima diantaranya adalah: Yunani, Jepang, Jerman, China dan Norwegia dengan pangsa pasar (market share) yang dikuasai 54,2%. Kapal petikemas yang melayani transportasi perdagangan dunia ini, pada bulan Mei 2008 mencapai 13,3 juta TEU (twenty-foot equivalent unit) dan 11,3 juta TEU merupakan kapal petikemas murni dengan kapasitas mencapai 9000 TEU s/d 12.508 TEU. 90% dari kargo internasional diangkut dengan pengiriman laut, yang lebih dari 80% adalah petikemas (Yun dan Choi, 1999).

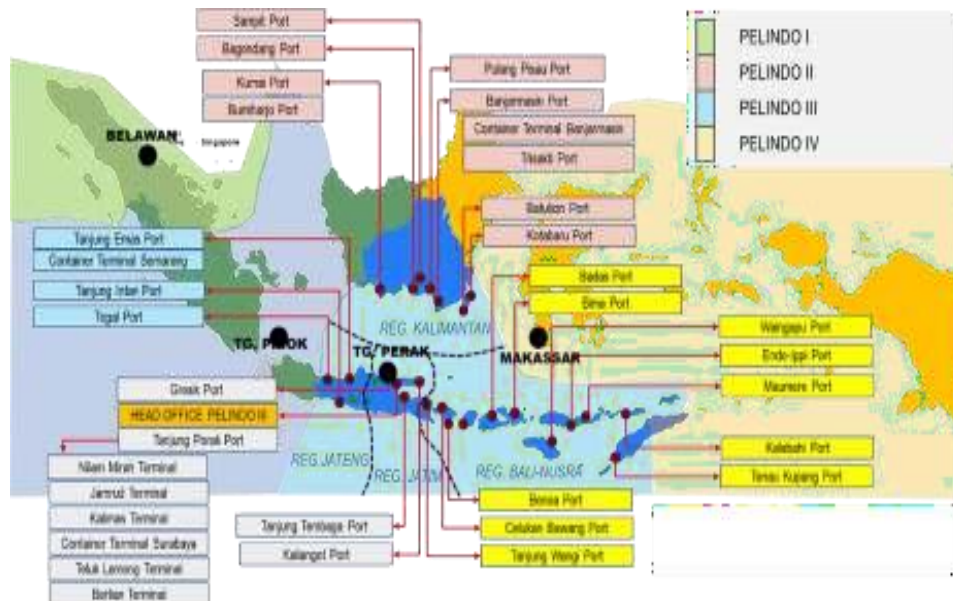
Penyelenggaraan kegiatan usaha bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan, secara khusus di atur dalam dalam Keputusan Menteri Perhubungan No.KM.88/AL.305/Phb-85 tentang Perusahaan Bongkar Muat Barang dari dan ke kapal dilakukan oleh perusahaan yang khusus didirikan untuk kegiatan bongkar muat tersebut. Perusahaan Pelayaran dilarang menyelenggarakan bongkar muat barang dari dan ke kapal. Dengan demikian sesuai dengan Undang-Undang No.17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) bertugas menjalankan fungsi sebagai Badan Usaha Pelabuhan (BUP) atau juga disebut Terminal Operator pada seluruh pelabuhan yang diusahakannya dengan salah satu segmen usaha yaitu Bongkar Muat Barang dan Petikemas.

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, bab 1 pasal 1 ayat 20, dituliskan bahwa definisi terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan tempat bongkar muat barang. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut, bernomor UM.002/38/18/DJPL-1, yang dikeluarkan sejak 5 Desember 2011 yang berisi Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan / Terminal Operator, terdapat sembilan indikator yang menjadi tolak ukur nilai standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan/ terminal. Kesembilan indikator ini terdiri dari waktu tunggu kapal (waiting time), waktu pelayanan pemanduan (approach time), waktu efektif, produktifitas kerja, receiving/delivery petikemas, tingkat penggunaan dermaga (berth occupancy ratio /BOR), tingkat penumpukan gudang (shed occupancy ratio/SOR), tingkat penggunaan lapangan (yard occupancy ratio/YOR), dan kesiapan operasi peralatan. Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan penelitian yang menyangkut tentang kinerja pelayanan operasional terminal.

(Preston dan Sapienza ,1991) berpendapat bahwa Manajemen operasional / Terminal Operator yang baik menjadi faktor utama dalam menentukan efisiensi bongkar muat peti kemas. Peran pelanggan juga mendukung jalannya manajemen operasional yang baik, sehingga dapat tercipta hubungan yang sinergis antara pihak internal dan eksternal. Manajemen operasional penting karena berkontribusi dalam kesuksesan pada hal- hal sebagai berikut :

1. Menekan biaya produksi dan layanan dalam perubahan input menjadi output secara efisien
2. Meningkatkan pendapatan dengan mengurangi modal awal atau investasi dengan meningkatkan kapasitas operasional dan menjadi lebih inovatif dalam penggunaan sumber daya fisik.
3. Menyediakan dasar untuk inovasi masa depan dengan membangun operasional-based capabilities, kemampuan dan pengetahuan dalam bisnis.

Pelindo III sebagai salah satu dari 4 perusahaan milik negara yang merupakan perpanjangan dari pemerintah untuk mengelola pelabuhan di wilayah yang tersebar di 7 provinsi yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur. Sedangkan Pelindo I, II, dan IV memiliki ruang lingkup yang berbeda seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. 1 Pelindo 1-4 Area Operasi

Sebagai entitas bisnis pelabuhan, Pelindo III berubah dari regulator pelabuhan menjadi operator terminal, membuat Pelindo III selalu fokus pada menjalankan bisnis inti dengan memprioritaskan dan meningkatkan layanan dari setiap layanan yang disediakan termasuk memastikan ketersediaan fasilitas dan peralatan untuk dapat melayani kapal yang membawa barang yang akan melakukan kegiatan bongkar muat.

Pelabuhan Tanjung Perak merupakan salah satu cabang pelabuhan di bawah manajemen PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III yang mempunyai 13 dermaga atau terminal. Cabang pelabuhan terbesar di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia III adalah Cabang Tanjung Perak Surabaya yang memiliki beberapa terminal antara lain Terminal Jamrud, Terminal Mirah, Terminal Nilam, Terminal Berlian, Terminal

Kalimas serta Terminal Petikemas Surabaya.

Terminal Multipurpose Nilam sebagai terminal yang dioperasikan oleh Pelindo III memiliki peran yang sangat penting di Jawa Timur, khususnya Surabaya. Perbedaan terminal Nilam dengan terminal Jamrud, Mirah dan Berlian adalah alat yang digunakan untuk bongkar muat di dermaga. Terminal Nilam untuk kegiatan bongkar muat di dermaga menggunakan alat Container Crane (CC) sedangkan untuk di terminal mirah dan jamrud menggunakan Harbour Mobile Crane (HMC) perbedaan alat ini yang berpengaruh pada kecepatan bongkar muat. Hal ini pada kenyataannya kegiatan bongkar dan muat petikemas domestik untuk wilayah Jawa Timur pengguna jasa lebih tertarik untuk bongkar muat melalui terminal Nilam karena alat yang digunakan terminal Nilam adalah Container Crane (CC). Komoditas yang dikirim melalui terminal Nilam didominasi oleh tujuan ke Indonesia Timur.

Terminal Nilam adalah salah satu contoh terminal yang dikelola oleh PT. Pelabuhan Indonesia III yang mempunyai 4 unit container crane berkapasitas 35 ton, 6 unit rubber tyred gantry kapasitas 40 ton, 17 unit truck, lapangan penumpukan 3,4 Ha dan panjang dermaga 320 meter. Terminal Nilam melakukan penyediaan dan pelayanan bongkar muat petikemas, curah cair, curah kering dan lapangan penumpukan. Sementara itu dengan terbatasnya panjang dermaga Terminal Nilam untuk sandar kapal, tingginya arus pelayanan kapal petikemas yang sandar di Terminal Nilam dan banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanannya. Oleh sebab itu untuk meningkatkan pelayanan operasional Terminal Nilam serta arah perbaikannya, telah dilakukan beberapa peningkatan fasilitas. Mulai dari pendalaman kolam dan memperbaiki peralatan bongkar muat petikemas. Yang diharapkan kapal berukuran besar dapat sandar di Terminal Nilam dan produktivitas bongkar muat jadi lebih cepat dan efisien.

Dalam proses bongkar muat di terminal Nilam kondisi terjadi pada saat ini masih banyak faktor faktor yang menjadi produktivitas tidak tercapai seperti :

1. Alat bongkar muat mengalami trouble
2. Terlambatnya supply truck ke dermaga
3. Kemampuan operator alat bongkar muat berbeda beda
4. Penumpukan antrian truck di satu area Container Yard
5. Terlambat cetak loading list

Pertanyaannya apakah Terminal Nilam sudah memenuhi standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut untuk melayani arus volume petikemas yang keluar / masuk dari dan ke Terminal Nilam. Beberapa definisi berkenaan dengan kinerja pelayanan yang sesuai dengan Standar Kinerja Direktur Jenderal Perhubungan Laut adalah sebagai berikut:

1. Indikator kinerja pelayanan yang terkait dengan jasa pelabuhan terdiri dari Kriteria kinerja Terminal Petikemas, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas alat bongkar muat yang dimiliki oleh Terminal Petikemas harus dapat dimanfaatkan sepenuhnya untuk melakukan kegiatan bongkar muat Petikemas yang keluar masuk terminal, definisinya sebagai berikut :
 - a. Produktivitas alat bongkar muat (Box Crane Hour) standar indikator penilaian 25 box/jam
 - b. Produktivitas Dermaga (Box Ship Hour) standar indikator penilaian 45 box/jam
 - c. Waktu tunggu kapal (Waiting time/WT) jumlah sejak pengajuan permohonan tambat kapal tiba dilokasi labuh sampai kapal menuju ketambatan , standar indikator penilaian 2 jam
 - d. Waktu pelayanan pemanduan (Approach time /AT) jumlah waktu terpakai untuk kapal bergerak dari lokasi labuh sampai ikat tali di tambatan, standar indikator penilaian 4 jam

- e. Waktu Efektif (Effective time /ET) jumlah jam bagi suatu kapal yang digunakan untuk melakukan bongkar muat selama kapal ditambatan. Standar penilaian kinerja rasio Effective time : Berthing time 70%

Kemudian untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab- penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek dan kemudian memisahkan akar penyebabnya menggunakan metode / tool diagram tulang ikan atau fishbone (Kaoru Ishikawa, 1986). Berdasarkan faktor- faktor yang akan dianalisis diatas, penyelidikan mengenai indikator kinerja terminal Nilam dan untuk mengetahui akar penyebab permasalahan dilakukan dengan wawancara bersama koordinator operasional Nilam dan staf perencanaan operasional Nilam.

Dari yang diuraikan diatas maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian dan analisa kinerja pelayanan operasional di terminal petikemas Nilam. Sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan operasional terminal petikemas Nilam yang sesuai harapan dari pelayaran / pengguna jasa (customer). Kemudian dapat membantu manajemen terminal petikemas Nilam dalam mengelola atau merumuskan strategi menuju arah yang lebih baik. Maka, dengan ini penulis memberikan judul untuk skripsi ini "ANALISIS KINERJA BONGKAR MUAT TERMINAL PETIKEMAS NILAM DI PT PELABUHAN INDONESIA III"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana identifikasi kinerja pelayanan operasional terminal Nilam yang terjadi pada saat ini dalam melayani bongkar muat petikemas ?
- b. Bagaimana mengetahui dan mengidentifikasi faktor faktor dalam mengevaluasi kinerja dengan menggunakan diagram Fishbone ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, adapun tujuan dari penelitian yaitu:

1. Mengetahui dan mengidentifikasi kinerja pelayanan bongkar muat petikemas di Terminal Nilam.
2. Mengetahui dan mengidentifikasi faktor- faktor apa saja yang dibutuhkan dalam mengevaluasi kinerja dengan menggunakan diagram fishbone

1.4 Batasan Masalah

Untuk menetapkan fokus permasalahan yang diteliti maka penulis membatasi masalah untuk lebih terperinci sehingga pemecahan masalahnya dapat lebih terarah dan penulis membatasi masalah pada beberapa hal :

1. Wilayah kerja yang diamati adalah terminal Nilam khususnya kegiatan operasional bongkar muat petikemas.
2. Kegiatan penelitian ini berdasarkan atas keadaan sekarang yang ada di terminal Nilam.
3. Variabel yang akan diteliti mengenai kapasitas dermaga, kinerja terminal dan peralatan bongkar muat di terminal Nilam.
4. Data produktivitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis bongkar muat petikemas (container).

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, diantaranya:

- a. Bagi Penulis :
 1. Sebagai tempat untuk mempraktekkan teori-teori yang telah didapat pada saat masa studi
 2. Menambah ilmu pengetahuan pada bidang manajemen operasional
 3. Menambah pengalaman tentang suatu proses operasional di Terminal Nilam
- b. Bagi Perusahaan khususnya Terminal Nilam :

1. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan terhadap konsumen , sehingga pengguna jasa (customer) akan semakin loyal dan semakin meningkat produktivitas pelayanan pada Terminal Nilam.
- c. Bagi Universitas :
1. Penelitian ini dapat menjadi acuan dan berguna dalam pengembangan ilmu manajemen operasional .

1.6 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pembahasan dan pemahaman mengenai penelitian ini, maka penulis menjabarkannya dalam bentuk sistematika penulisan. Adapun sistematika yang disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian skripsi, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori teori yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan penulisan dan pengembangan aplikasi skripsi. Dan penjelasan tentang penelitian terdahulu, research question dan model analisis, serta kerangka berpikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian, jenis dan sumber data yang dibutuhkan, prosedur pengumpulan data, teknik analisis yang digunakan serta bagan tahapan penelitian

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahsan obyek penelitian juga menguraikan deskripsi atau gambaran umum obyek penelitian dan subyek proses penulisan penelitian mulai dari pengumpulan data dan pengolahan data serta hasil dari penelitian

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian.