

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelabuhan merupakan salah satu tempat dilakukannya kegiatan pelayanan jasa, serta merupakan salah satu sarana transportasi laut yang memegang peranan penting dalam roda transportasi. Pelabuhan dapat dijadikan pusat dari kegiatan pemerintahan, perdagangan, maupun pariwisata. Pelabuhan sendiri adalah suatu tempat perusahaan yang terdiri atas daratan dan perairan disekitarnya yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar. Selain itu, pelabuhan juga dapat digunakan sebagai tempat naik turunnya penumpang dan bongkar muat barang. Pelabuhan juga dapat berupa terminal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan serta keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan lainnya. (Ha, 2019)

Seiring dengan perkembangan teknologi dan kuantitas pengiriman, maka pilihan metode pengiriman dengan peti kemas sudah mulai menjadi perhatian masyarakat, yang berarti semakin tinggi minat masyarakat untuk mengirim barang melalui peti kemas, hal ini dapat dibuktikan dengan semakin meningkatnya arus peti kemas yang melalui Pelabuhan Laut Lembar dalam beberapa tahun terakhir yang berarti produktivitas kerja di pelabuhan ini mengalami peningkatan. Hal tersebut, maka kinerja pelayanan pelabuhan juga harus lebih ditingkatkan untuk menjaga kelancaran bongkar muat barang dapat tepat waktu dengan *dwelling time* yang sesuai.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut, bernomor UM.002/38/18/DJPL-11, yang dikeluarkan sejak 5 Desember 2011 yang berisi Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan, terdapat sembilan indikator yang menjadi tolak ukur nilai standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan. Kesembilan indikator itu terdiri dari waktu tunggu kapal (*waiting time*), waktu pelayanan pemanduan (*approach time*), waktu efektif (*effective time* dibanding *berth time*), produktivitas 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. Standar kinerja pelayanan operasional adalah standar hasil kerja dari tiap-tiap pelayanan yang harus dicapai oleh operator terminal atau pelabuhan dalam pelaksanaan pelayanan jasa kepelabuhanan termasuk dalam penyediaan fasilitas dan peralatan pelabuhan. (Rezaei, 2019)

Komponen yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengetahui kinerja pelabuhan dilihat dari sembilan indikator standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan. Jika komponen yang dibahas mempunyai kinerja yang baik, maka pelabuhan mempunyai potensi yang besar untuk dikembangkan pada masa mendatang.

Pelabuhan merupakan salah satu penghubung dari tiap transportasi laut yang ada. Maka dari itu perlu adanya perhatian lebih terhadap bagaimana kinerja dari pelabuhan tersebut akan memiliki kualitas jasa yang baik. Jasa yang baik dapat dilihat dari bagaimana pelabuhan tersebut menangani kegiatan bongkar muat peti kemas, bongkar muat curah kering, dan kegiatan-kegiatan penunjang lainnya. Diharapkan dengan adanya hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi pihak-pihak pengguna jasa pelabuhan, serta dapat memenuhi segala kebutuhan dari pelanggan pengguna jasa pelabuhan. Pelanggan yang merasa puas dan telah dipenuhi semua akan kebutuhannya akan memberikan kepercayaan kepada penyedia jasa dan menjadi salah satu pelanggan tetap kepada penyedia jasa tersebut. (Brooks and Schellinck, 2013)

Pelabuhan di berbagai negara memiliki standar kinerja operasional yang berbeda, terdapat 9 (sembilan) indikator kinerja pelayanan tetapi dalam penelitian ini hanya menggunakan 6 (enam) indikator diantaranya 2 indikator dalam standar kinerja operasional yaitu *Bert Occupancy Ratio* / BOR dan *Yard Occupancy Ratio* /YOR dan 4 (empat) indikator tambahan dari perusahaan Terminal Teluk Lamong yaitu data operasional Internasional, data operasional

Domestik, operasional *Turn Round Time* / TRT dan operasional *Dwelling Time Import* / DTI.

Terminal Multiguna Teluk Lamong atau lebih dikenal dengan nama Terminal Teluk Lamong merupakan salah satu anak perusahaan dari PT Pelindo III (persero) dalam bentuk terminal yang berada di perbatasan antara Kota Surabaya dan Kota Gresik. Terminal Teluk Lamong merupakan wajah baru dari Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Keberadaan Terminal Teluk Lamong ini berada pada posisi strategis karena berada di Ibukota Propinsi Jawa Timur sebagai pusat kegiatan pemerintahan, perdagangan, serta jasa. Terminal dengan luas area 40ha ini difungsikan untuk melayani peti kemas domestik, peti kemas internasional dan curah kering dengan standar pangan.

Terminal Teluk Lamong memiliki visi “*Menjadi terminal yang unggul dengan pelayanan logistik yang terintegrasi, modern, dan berwawasan lingkungan*” menjadikan terminal ini memiliki beberapa keunggulan yang tidak dimiliki terminal lainnya. Keunggulan tersebut, yang pertama yaitu Terminal Teluk Lamong telah beroperasi secara semi-otomatis dan memiliki fasilitas alat bongkar muat yang mumpuni, mulai dari sistem operasi hingga sistem bongkar muat dilakukan secara otomatis menggunakan komputer agar efektif dan efisien. Lalu yang kedua, terminal ini merupakan terminal pertama di Indonesia yang telah menerapkan konsep ramah lingkungan yang berstandar internasional dengan mengusung konsep green port.

Dengan telah tersedianya peralatan yang modern, Terminal Teluk Lamong diharapkan mampu menjadi solusi terbaik dari permasalahan yang sering terjadi pada pelabuhan-pelabuhan di Indonesia. Dilansir TEMPO.CO, Senior Manager Pelayanan Terminal PT Pelindo III (Persero), Ekono Harijadi Budijanto mengatakan, bahwa terdapat beberapa pelabuhan yang memang kinerjanya masih belum optimal, namun PT Pelindo khususnya Pelindo III akan terus mendorong agar kinerja pelabuhan dapat lebih optimal lagi.

Terminal Teluk Lamong, sebagai anak perusahaan dari PT Pelindo III melakukan pengukuran kinerja operasional menggunakan standar SK dari Dirjen Perhubungan Laut. Terminal Teluk Lamong ingin melakukan pengukuran kinerja

menggunakan metode kualitatif. Tools ini dipilih dikarenakan memiliki kelebihan dapat mengukur kinerja tidak hanya dari operation, namun juga human capital, IT, proses bisnis internal dan tumbuh dan belajar. Dengan melakukan pengukuran kinerja menggunakan metode kualitatif, diharapkan dapat memberikan pandangan yang berbeda pada kinerja Terminal Teluk Lamong. Maka dari itu dengan penjabaran atas fungsi pelabuhan yang begitu penting bagi kemajuan perekonomian di Indonesia, tujuan negara Indonesia untuk menjadi poros maritim dunia, serta permintaan dari pihak Terminal Teluk Lamong, maka penulis merasa perlu dilakukan analisis kinerja menggunakan metode kualitatif di Terminal Teluk Lamong agar dapat mengetahui sejauh mana kinerja Terminal Teluk Lamong selama ini jika dilihat dari empat perspektif yang telah ditentukan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, rumusan permasalahan yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan evaluasi kinerja operasional di Terminal Teluk Lamong Surabaya dengan menggunakan metode *Fish Bone*?
2. Bagaimana merancang usulan perbaikan untuk Terminal Teluk Lamong berdasarkan hasil analisis kinerja operasional?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi kinerja operasional di Terminal Teluk Lamong Surabaya dengan menggunakan metode *Fish Bone*?
2. Merancang usulan perbaikan untuk Terminal Teluk Lamong berdasarkan hasil analisis kinerja operasional?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini manfaat yang dapat diperoleh, antara lain:

1. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai sejauh mana kinerja Terminal Teluk Lamong saat ini. Serta penulis dapat menerapkan aplikasi ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan dan untuk menyelesaikan tugas akhir yaitu skripsi.

2. Bagi perusahaan, hasil penelitian yang diharapkan dapat dijadikan bahan penunjang untuk mengembangkan kinerja Terminal Teluk Lamong ke arah yang lebih baik.
3. Bagi akademik, diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih dikembangkan melalui penelitian-penelitian berikutnya.

### **1.5 Sistematika Skripsi**

Skripsi ini ditulis dalam lima bab yang sistematis dengan tujuan untuk memudahkan pembaca untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan yang lainnya sebagai satu rangkaian. Adapun sistematika yang dimaksud adalah :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian.

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

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori yang mendukung penelitian, penjabaran mengenai pengertian jasa, pelabuhan, kinerja pelabuhan, terminal peti kemas, kinerja terminal, standar penilaian kinerja pelabuhan, Key performance indicators (KPI), penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dan dilanjutkan dengan kerangka berpikir untuk membantu pemahaman dari pembaca penelitian ini.

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

Dalam bab ini diuraikan variabel-variabel penelitian, sampel yang menjadi objek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data yang telah dipilih sebelumnya.

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

Dalam bab ini diuraikan deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi hasil serta pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis sesuai dengan metode penelitian yang telah dicantumkan sebelumnya. Pada bab ini juga diuraikan saran yang dapat diberikan kepada perusahaan tempat penulis melakukan penelitian.