

PENGARUH JADWAL SANDAR DAN KEBERANGKATAN KAPAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAPAL

Taufik MR
ITL Trisakti

Nina Mutmainah
ITL Trisakti

Adrian kristanto Tamara
ITL Trisakti

Taufik.ganduik@gmail.com

mutmainahnina270@gmail.com

Adrian.tamara@gmail.com

Abstract

Reality check, there is always a late ship berthing activities or not docking on time at the port. There are several reasons caused this which leads to the low quality of ship's services. This research was conducted at PT. Pertamina Trans Kontinental Balikpapan Branch with quantitative research method and multiple linear regression analysis test equipment. The t test and F test were used to test the significance. . Based on the results of the study, there is a significant effect between ship docking schedule on service quality, and the relationship of both positive with r value = 0.657 (strong). There is a significant influence between ship departure to service quality and the relationship between the two is positive with a value of r = 0.716 (strong). There is a significant effect between joint berthtime and departure schedules on service quality, with a value of r = 0.75 in the category of strong relationships. The regression equation is $\hat{Y} = 1.161 + 0.359X1 + 0.624X2$.

Keywords: Berth time, departure, service quality

PENDAHULUAN

Pelabuhan adalah suatu tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuhnya kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat pemindahan intra dan antarmoda transportasi.

Dalam hal kegiatan perencanaan kapal untuk sandar masih sering terlambat dan tidak sesuai dengan jadwal. Hal ini bisa disebabkan karena beberapa faktor contohnya seperti kerusakan alat B/M dan antrian kapal. Dalam melakukan pembongkaran harus dilengkapi dengan fasilitas atau peralatan pembongkaran yang baik. Peralatan pembongkaran harus sesuai dengan jenis muatan yang dibongkar. Peralatan pembongkaran yang digunakan untuk membongkar suatu muatan mempunyai kapasitas dan kemampuan

tertentu serta memiliki kecepatan standard untuk membongkar dalam periode waktu tertentu. Terkadang alat-alat bongkar yang digunakan dalam kegiatan bongkar muat mengalami kerusakan sehingga memperlambat kinerja bongkar muat. Karena kinerja bongkar muat menjadi lama maka terjadi antrian kapal yang cukup banyak dan perencanaan sandar kapal menjadi tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Realisasi waktu sandar kapal terkadang tidak sesuai dari rencana yang sudah ditetapkan dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia yang bertugas dalam kegiatan penyandaran kapal. Dalam hal ini Sumber daya Manusia sangat dibutuhkan untuk bisa menangani dan mengurus kegiatan sandar kapal seperti mengurus dokumen, mengurus persediaan bahan bakar kapal, dan mengurus persediaan fresh water. Maka dari itu Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan tidak sedikit agar kapal yang ingin melakukan sandar dan bongkar muat di pelabuhan Balikpapan tidak mengalami

keterlambatan dan tidak terjadi antrian kapal yang cukup banyak.

Keberangkatan kapal yang sering terlambat bisa disebabkan karena kapal tidak memiliki Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Kapal dianggap tidak laik laut karena terbukti tidak memenuhi persyaratan ketentuan yang ditetapkan peraturan tentang keselamatan kapal seperti sertifikat kapal ada yang mati, alat keselamatan kurang memadai, muatan berlebih/ over draft, muatan tidak sesuai dengan dokumen muatan, dan buku pelaut mati. Oleh karena itu sebelum kapal berangkat syahbandar harus melakukan pengawasan terhadap kapal yang ingin meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal dan muatannya secara teknis- administrative telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh jadwal sandar kapal terhadap kualitas pelayanan, Bagaimana pengaruh keberangkatan kapal terhadap kualitas pelayanan pada PT Pertamina Trans Kontinental dan adakah pengaruh jadwal sandar dan keberangkatan kapal secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan?

KAJIAN TEORI

Jadwal Kapal dan Keberangkatan Kapal

Menurut SK 73/AP005/DRJD/2003 tentang Persyaratan Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan Pasal 9 jadwal kapal pada lintas penyebrangan terdiri dari (a) Jadwal perjalanan kapal, merupakan jadwal kapal untuk melakukan operasi yang sekurang-kurangnya meliputi penetapan waktu keberangkatan dan waktu kedatangan terdiri dari jam, hari, bulan dan tahun serta lokasi dermaga keberangkatan dan dermaga kedatangan. Waktu keberangkatan merupakan waktu kapal meninggalkan dermaga dan waktu kedatangan merupakan waktu kapal merapat di dermaga untuk melakukan kegiatan bongkar/muat, (b) Jadwal siap operasi (stand by), merupakan jadwal kapal cadangan untuk siap operasi

memberikan bantuan pelayanan angkutan apabila jumlah kapal yang beroperasi berkurang akibat rusak, docking, atau hal-hal lainnya atau siap operasi evaluasi penyelamatan/pertolongan kecelakaan kapal. Kapal cadangan dalam jadwal siap operasi (stand by) harus dapat dioperasikan dalam waktu tidak lebih dari 2 (dua) jam setelah mendapat perintah operasi dari pejabat yang menetapkan jadwal, (c) Jadwal istirahat (off), merupakan jadwal istirahat operasi kapal pada lintas penyebrangan yang merupakan kapal cadangan, dan (d) Jadwal docking, merupakan jadwal kapal untuk docking guna menjalani perawatan dan harus mengikuti penetapan dari pejabat yang mempunyai kewenangan di bidang kelaikan kapal.

Pada pasal 10 persyaratan pelayanan pemenuhan jadwal kapal terdiri dari (a) Pemenuhan jadwal perjalanan kapal, ditentukan berdasarkan Pemenuhan jadwal waktu (time table) yang telah ditetapkan oleh pejabat yang menetapkan jadwal kapal dan pemenuhan hari operasi berdasarkan jumlah hari operasi dan jumlah trip yang harus dilayani, (b) Pemenuhan jadwal siap operasi (stand by), ditentukan berdasarkan pernyataan siap operasi dari operator kapal dan dapat dioperasikan bila diperintahkan, (c) Pemenuhan jadwal istirahat (off), ditentukan berdasarkan laporan operator kapal dan keberadaan kapalyang angker di kolam pelabuhan pada lintas penyebrangan yang dilayani, (d) Pemenuhan jadwal docking, ditentukan oleh adanya pekerjaan docking kapal berdasarkan penetapan jadwal dari pejabat yang mempunyai kewenangan di bidang kelaikan kapal.

Waktu Sandar Kapal (*Berthing Time*), menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (2017), *Berthing Time* adalah jumlah jam selama kapal berada di tambatan sejak tali pertama (first line) diikat di dermaga sampai tali terakhir (last line) dilepaskan dari dermaga. Menurut Rizki Abrianto (2017), *Berthing Time* adalah waktu kapal selama berada di tambatan, dihitung sejak kapal ikat tali sampai dengan selesai lepas tali. BT terdiri dari dua komponen yaitu *Berth Working Time (BWT)* dan *Not Operation*

Time (NOT). Dari definisi-definisi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *berthing time* adalah jumlah jam selama kapal di tambatan sejak tali pertama diikat di dermaga sampai dengan lepas tali terakhir dilepaskan dari dermaga.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Berthing Time* atau waktu sandar kapal adalah (1) Man power (Kedisiplinan, Kerjasama, Penempatan posisi kerja, umlah tenaga kerja bongkar muat, Kompetensi) , (2) Fasilitas (Standarisasi pelabuhan, Daya tampung dermaga, Back up area), (3) Machines (Kesiapan alat, Kelengkapan alat penunjang, Jumlah alat), (4) Materials (Ketepatan waktu. Jumlah armada. Kapasitas muat, Kondisi armada).

Waktu Tunggu Kapal (*Waiting Time*), adalah waktu tunggu yang dikeluarkan oleh Kapal untuk menjalani proses kegiatan di dalam area perairan Pelabuhan, bertujuan untuk mendapatkan pelayanan sandar di Pelabuhan atau Dermaga, guna melakukan kegiatan bongkar dan muat barang di suatu Pelabuhan. Adapun Indikator kinerja pelayanan yang terkait dengan jasa Pelabuhan terdiri dari (1) *Approach Time* (AT) atau waktu pelayanan pemanduan adalah jumlah waktu terpakai untuk Kapal bergerak dari lokasi lego jangkar sampai ikat tali di tambatan, (2) *Effective Time* (ET) atau waktu efektif adalah jumlah waktu efektif yang digunakan untuk melakukan kegiatan bongkar muat selama Kapal di tambatan, (3) *Idle Time* (IT) adalah waktu tidak efektif atau tidak produktif atau terbuang selama Kapal berada di tambatan disebabkan pengaruh cuaca dan peralatan bongkar muat yang rusak. (4) *Not Operation Time* (NOT) adalah waktu jeda, waktu berhenti yang direncanakan selama Kapal di Pelabuhan. (persiapan b/m dan istirahat kerja), (5) *Berth Time* (BT) adalah waktu tambat sejak first line sampai dengan last line, (6) *Berth Occupancy Ratio* (BOR) atau tingkat penggunaan Dermaga adalah perbandingan antara waktu penggunaan Dermaga dengan waktu yang tersedia (Dermaga siap operasi) dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam prosentase, (7) *Turn*

around Time (TRT) adalah waktu kedatangan Kapal berlabuh jangkar di Dermaga serta waktu keberangkatan Kapal setelah melakukan kegiatan bongkar muat barang (TA s/d TD), (8) *Postpone Time* (PT) adalah waktu tunggu yang disebabkan oleh pengurusan administrasi di pelabuhan. (pengurusan dokumen), (9) *Berth Working Time* (BWT) adalah waktu untuk kegiatan bongkar muat selama kapal berada di tambatan / Dermaga. (Johny Malisan, 2017)

Kualitas Pelayanan

Pelayanan sering kali dihubungkan dengan bagaimana kualitas pelayanan tersebut diberikan. Baik buruknya suatu pelayanan dapat dinilai melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan, yaitu (1) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi, (2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social, (3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. (Hardiyansyah, 2011)

Tingkat pelayanan (level of service) dalam transportasi menurut (Khisty & Lall,

2005) adalah suatu ukuran kualitatif yang menjelaskan kondisi kondisi operasional; didalam suatu aliran transportasi dan persepsi dari pengemudi dan atau penumpang terhadap kondisi kondisi tersebut. Faktor-faktor seperti kecepatan dan waktu tempuh, kebebasan bermanuver, dan nyaman adalah kondisi-kondisi yang mempengaruhi level of service.

Dalam keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 32 tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyebrangan pasal 9 ayat 1, Pelayanan angkutan penyebrangan wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut (1) Dilakukan hanya oleh perusahaan angkutan penyebrangan, (2) Melayani lintas penyebrangan yang ditetapkan, (3) Dilayani oleh kapal yang digunakan untuk melayani lintas angkutan penyebrangan dan (4) Dioperasikan sesuai dengan system dan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dirjen dengan jadwal tetap dan teratur. (Kepmen No 32, 2001)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Pertamina Trans Kontinental dengan sampel seluruh karyawan PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Balikpapan yang berjumlah 40 orang. Metode penelitian yang dipakai adalah metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi ganda. Analisis regresi digunakan untuk menaksir nilai variabel Y berdasarkan nilai variabel X serta taksiran perubahan variabel Y untuk setiap satuan perubahan variabel X. Bentuk persamaan regresi multiple $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$ dimana X sebagai variabel bebas terdiri dari X1 Jadwal Sandar, X2 Keberangkatan Kapal dan variabel terikat Y Kualitas Pelayanan Kapal. Kemudian juga dihitung koefisien korelasi untuk melihat keeratan hubungan antar variabel dan uji hipotesis.

Kisi – kisi instrument kuesioner meliputi indikator Jadwal Sandar Kapal yaitu Informasi Sebelum Kedatangan dan Pelaksanaan Kapal Sandar, indikator Keberangkatan Kapal yaitu Kegiatan Sebelum Keberangkatan dan

Informasi Jadwal dan indicator Kualitas Pelayanan yaitu Penampilan Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persamaan garis regresi linear yang menggambarkan hubungan antara Jadwal Sandar Kapal (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y) adalah: $\hat{Y} = 10.290 + 0.767X_1$. Nilai konstanta sebesar 10.290 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akan sebesar 10.290 jika jadwal sandar kapal sama dengan nol. Artinya kualitas pelayanan akan menurun jika tidak ada jadwal sandar kapal. Dengan koefisien regresi sebesar 0.767 menunjukkan bahwa apabila jadwal sandar kapal meningkat sebesar 1 unit maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.767 unit dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. Hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0.657 > 0.320$) ini berarti terdapat hubungan positif antara jadwal sandar kapal dengan kualitas pelayanan. Adapun tingkat hubungan antara variabel X1 dan variabel Y masuk dalam kategori kuat. Dari tabel uji keberartian di atas diperoleh taraf signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X1 dan variabel Y adalah signifikan. Besarnya prosentase pengaruh jadwal sandar kapal terhadap kualitas pelayanan adalah 43,1%.

Persamaan garis regresi linear yang menggambarkan hubungan antara variabel Keberangkatan kapal (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) adalah: $\hat{Y} = 4.985 + 0.889X_2$. Nilai konstanta sebesar 4.985 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan akan sebesar 4.985 jika keberangkatan kapal sama dengan nol. Artinya kualitas pelayanan akan menurun jika tidak ada keberangkatan kapal. Dengan koefisien regresi sebesar 0.889 menunjukkan bahwa apabila keberangkatan kapal meningkat sebesar 1 unit maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.889 unit dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. Hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0.716 > 0.320$), ini berarti terdapat hubungan positif antara kedua variabel. Terdapat hubungan positif antara keberangkatan kapal dengan kualitas pelayanan. Adapun tingkat

hubungan masuk dalam kategori kuat. Uji taraf signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel adalah signifikan. Prosentase pengaruh keberangkatan kapal terhadap kualitas pelayanan dengan uji koefisien determinasi adalah 51.3%.

Persamaan garis regresi linear yang menggambarkan hubungan antara variabel X_1 dan X_2 dengan Y adalah: $\hat{Y} = 1.161 + 0.359X_1 + 0.624X_2$. Nilai konstanta sebesar 1.161 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akan sebesar 1.161 jika jadwal sandar kapal dan keberangkatan kapal secara bersamaan sama dengan nol. Artinya kualitas pelayanan akan menurun jika tidak ada jadwal sandar kapal dan keberangkatan kapal secara bersamaan. Dengan koefisien regresi X_1 sebesar 0.359 dan X_2 sebesar 0.624 menunjukkan bahwa apabila jadwal sandar kapal meningkat sebesar 1 unit maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.359 unit dan apabila keberangkatan kapal meningkat sebesar 1 unit maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.624 unit. Dari hasil penghitungan pada tabel di atas diketahui r_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 0.750 masuk dalam kategori kuat. Hasil uji F_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 23.719. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($23.719 > 3.25$), ini menunjukkan bahwa hubungan positif antara jadwal sandar kapal dan keberangkatan kapal dengan kualitas pelayanan adalah signifikan. Prosentase pengaruh jadwal sandar kapal dan keberangkatan kapal terhadap kualitas pelayanan dilakukan uji koefisien determinasi 56,2%

KESIMPULAN

- Terdapat pengaruh yang signifikan antara jadwal sandar kapal terhadap kualitas pelayanan, dan hubungan keduanya positif dengan nilai $r = 0,657$ termasuk kategori hubungannya kuat.
- Terdapat pengaruh yang signifikan antara keberangkatan kapal terhadap kualitas pelayanan dan hubungan keduanya positif dengan nilai $r = 0,716$ termasuk kategori hubungannya kuat.

- Terdapat pengaruh signifikan antara jadwal sandar dan keberangkatan kapal secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai $r = 0,75$ kategori hubungannya kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Johny Malisan. (2017). Service Level Analysis of Terminal Passenger on Balikpapan Port. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 19.
- Kepmen No 32. (2001). *Keputusan Menteri Perhubungan (KM) 32*. Jakarta.
- Khisty, C. J., & Lall, K. (2005). *Dasar Dasar Rekayasa Transportasi*. Jakarta: Erlangga.

Halaman ini sengaja dikosongkan.