

Optimalisasi Pelayanan Operasional Dermaga Timur PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa

(Optimization of East Pier Operational Services PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Benoa Branch)

Agus Cipto Gilang Ramadan¹, Budi Priyono², Ainun Nasihah³

**^{1,2,3}Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim,
Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah**

Abstrak: Sebagai salah satu prasarana transportasi, pelabuhan memiliki peran strategis untuk mendukung sistem transportasi karena menjadi titik simpul hubungan antar daerah/negara. SDM pelabuhan Benoa pada bidang operasional memiliki keadaan tidak seimbang dengan sarana prasarana, karena kurangnya keterampilan pengembangan dalam penggunaan alat pengantar embarkasi dan debarkasi. Pada proses pelayanan operasional memerlukan perbaikan untuk mengurangi waktu tunggu kapal. Suatu pengumpulan data harus didukung teknik yang tepat dan disertai dengan pelaksanaan yang sistematis, untuk memperoleh data yang lebih lengkap, obyektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Operasional Dermaga Timur PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa” menghasilkan penemuan kesulitan terkait pelayanan yang diberikan SDM Pelabuhan Benoa dan ketersediaan fasilitas pengawalan di pelabuhan. Dengan kondisi operasional pelabuhan saat ini, prosedur pelayanan operasional terminal internasional terkait penataan SDM di Pelabuhan Benoa sudah sesuai dengan kebutuhan operasional di bidang pelaksana dan fungsional untuk pelayanan domestik. Alat penunjang yang ada juga memadai untuk pelayanan kapal pesiar internasional.

Kata kunci: pelayanan operasional pelabuhan

Abstract: As one of the transportation infrastructures, the port has a strategic role to support the transportation system because it is a node point of connection between regions/countries. The human resources of Benoa port in the operational field are not balanced with the infrastructure, due to the lack of skill development in the use of embarkation and debarkation equipment. The operational service process requires improvement to reduce ship waiting time. A data collection must be supported by appropriate techniques and accompanied by systematic implementation, to obtain more complete, objective, and accountable data. Research with the title “Optimization of Operational Services at the East Pier of PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Benoa Branch” resulted in the discovery of difficulties related to the services provided by Benoa Port human resources and the availability of escort facilities at the port. With the current operational conditions of the port, the international terminal operational service procedures related to HR arrangements at Benoa Port are in accordance with operational needs in the executive and functional fields for domestic services. The existing supporting equipment is also adequate for international cruise ship services.

Keywords: port operational services

Alamat Korespondensi:

Agus Cipto Gilang Ramadan, Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: ciptaramadan19@gmail.com

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu prasarana transportasi, pelabuhan memiliki peran strategis untuk mendukung sistem transportasi, karena menjadi titik simpul hubungan antar daerah/negara. Dengan demikian, pelabuhan memiliki fungsi sosial dan ekonomi. Secara

ekonomi, pelabuhan berfungsi sebagai salah satu penggerak roda perekonomian, karena menjadi fasilitas yang memudahkan distribusi hasil-hasil produksi. Secara sosial, pelabuhan menjadi fasilitas publik tempat berlangsungnya interaksi antar

pengguna (masyarakat), termasuk interaksi yang terjadi karena adanya aktivitas perekonomian. Provinsi Bali mempunyai beberapa tempat berlabuh kapal besar. Salah satunya adalah Pelabuhan Benoa yang berlokasi di Kota Denpasar, Pelabuhan Benoa mulai diusahakan sejak 1924 (Daniswari, dkk., 2023).

Keadaan SDM pelabuhan Benoa khususnya pada bidang operasional yang tidak seimbang dengan sarana prasarana, karena kurangnya perhatian khusus terkait pengembangan keterampilan dalam penggunaan alat penunjang embarkasi dan debarkasi seperti mesin *x-ray*, *gate detector*, *forklift*, dan alat berat yang digunakan untuk menyusun tangga *gang way*, kurangnya pengembangan keterampilan sumber daya manusia dalam penggunaan alat penunjang embarkasi dan debarkasi yang dimaksud diantaranya adalah penggunaan mesin *x-ray* yang belum berstandar internasional seperti ICTS yang merupakan salah satu perusahaan penyaring X-Ray terbesar di dunia, keterbatasan SDM operator mesin *x-ray* dalam pelaksanaan pelayanan operasional yang menyebabkan kekosongan operator pada jam kerja, kurangnya pengetahuan petugas terhadap penggunaan *gate detector* yang menyebabkan *crowded* pada saat proses embarkasi dan keterbatasan fasilitas terminal.

Keberadaan masalah yang ditemukan pada SDM terkait penggunaan alat embarkasi dan debarkasi, fasilitas yang kurang dalam jumlah untuk pelayanan kapal internasional seperti *gate detector* dan mesin *x-ray* dan prosedur pelayanan operasional dermaga timur pelabuhan Benoa yang menjadi barometer

keberhasilan PT Pelindo dalam mengembangkan aspek-aspek pelayanan pelabuhan khususnya pelabuhan Benoa, Bali.

Pada kesempatan ini penulis berfokus pada proses pelayanan operasional dermaga timur pelabuhan Benoa yang membutuhkan perhatian intens khususnya pada pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam proses pelayanan operasional Pelabuhan (Plangiten, 2019) dan pengembangan SDM pada tupoksi masing-masing yang masih memerlukan perbaikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas mengenai keadaan SDM dan sarana prasarana pelabuhan dan pengalaman melakukan praktik darat serta teori-teori yang didapat dari buku referensi dan perkuliahan, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut,

Bagaimana prosedur pelayanan operasional dermaga timur terhadap waktu tunggu kapal di pelabuhan Benoa?

Apa saja hambatan yang ditemukan pada saat pelayanan operasional dermaga timur pelabuhan Benoa?

Apa solusi yang diberikan terhadap hambatan yang ditemukan?

Dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai, adapun tujuan dalam penulisan ini sebagai berikut.

Untuk mengetahui prosedur pelayanan operasional dermaga timur pelabuhan Benoa.

Untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemukan pada pelayanan operasional dermaga timur.

Mengetahui upaya yang tepat untuk permasalahan yang dibahas.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Suatu penelitian baik penelitian yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif diperlukan suatu metode dan prosedur penelitian. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif yang dapat menggambarkan atau melukiskan secara jelas dan sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta yang berhubungan dengan keadaan-keadaan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2017), bahwa metode kualitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induk atau kualitatif dan hasil kualitatif lebih menekankan pada makna generalisasi.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Lexy J. Moleong, 2021). Metode deskriptif merupakan metode yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang telah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara Cabang Benoa, yang beralamat di Jl. Dermaga

Pelabuhan Benoa, Pedungan, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali.

Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian berlangsung pada saat melakukan magang Praktek Darat (Prada) dilaksanakan selama 1 Semester, yaitu pada semester 7 dengan jangka waktu selama 6 bulan. Yang dilaksakan pada 01 September 2023 sampai dengan 01 Maret 2024. Kegiatan Praktek Darat (Prada) dilaksanakan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara, Cabang Benoa. Jadwal hari kerja dan jam kerja di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa, yaitu mulai hari Senin sampai Jum'at dari jam 08:00 WITA sampai 17:00 WITA.

Sumber Data

Data merupakan sekelompok informasi atau fakta mentah yang dapat berupa simbol, angka, kata-kata, atau citra. Informasi ini diperoleh melalui proses pengamatan atau pencarian dari sumber-sumber tertentu. Secara etimologis, istilah “data” berasal dari bentuk jamak kata Latin “datum,” yang artinya “sesuatu yang diberikan.” Dalam penggunaan sehari-hari, data, baik dalam bentuk angka maupun kata-kata, mengacu pada fakta objek yang diamati. Sementara, dari sudut pandang statistika, data merupakan fakta-fakta yang digunakan untuk membuat kesimpulan.

Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden atau objek penelitian, yaitu hasil observasi langsung terhadap kegiatan operasional dermaga dan terminal termasuk fasilitas pelabuhan, pada saat melakukan kegiatan embarkasi dan debarkasi di terminal, juga dilakukan wawancara-

wawancara dimana pertanyaan dilengkapi dengan variasi dan disesuaikan dengan situasi saat pengamatan dan kondisi yang ada (Nandha Naomi Omega, 2021).

Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya. Peneliti tidak perlu mengumpulkan data langsung dari objek penelitian, melainkan dapat memanfaatkan hasil penelitian sebelumnya dalam bentuk grafik, tabel, atau diagram (Nandha Naomi Omega, 2021).

Teknik Pengumpulan Data

Suatu pengumpulan data harus didukung teknik yang tepat dan disertai dengan pelaksanaan yang sistematis, untuk memperoleh data lebih lengkap, obyektif dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga dalam penyajiannya akan memberikan suatu gambaran yang benar, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang didasarkan pada pengamatan-pengamatan yang dilakukan langsung terhadap obyek penelitian, dalam hal ini adalah Optimalisasi Pelayanan Operasional Dermaga Timur PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi ini bertujuan untuk mengetahui lebih dekat tentang objek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan metode observasi partisipatif, dimana peneliti ikut terlibat dalam kegiatan, dengan metode ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap. Pengumpulan data pada metode ini dilakukan dengan melihat

kejadian-kejadian yang sering menimbulkan masalah pada Pelayanan Operasional Dermaga Timur Pelabuhan Benoa biasanya terjadi pada saat melakukan proses embarkasi dan debarkasi di terminal (Erlangga, dkk., 2024).

b. Wawancara

Sistem pelaksanaan wawancara ini dilakukan dengan membuat kerangka dan garis besar mengenai pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara antara lain identitas informan (baik informan kunci atau informan pelengkap), pengetahuan tentang prosedur pelayanan operasional dermaga timur, dengan demikian proses wawancara akan terarah dan tidak akan menyimpang jauh dari sasaran maupun tujuan. Informan yang dimaksud diantaranya adalah Manager Pelayanan terminal pelabuhan Benoa, Kepala cabang PT. Peln Denpasar, termasuk informan pelengkap lainnya (Thelly S. H. Sembor, 2019).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan arsip dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan obyek yang sedang diteliti, dengan teknik seperti ini data yang terkumpul akan bertambah akurat karena langsung berasal dari obyek yang sedang diteliti (Muhajir, dkk., 2022).

d. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan bersumber dari buku-buku referensi, jurnal, skripsi maupun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian. Teknik ini sangat memberikan masukan-masukan pengetahuan teoritis dan dapat dijadikan suatu pegangan kuat untuk mempertahankan argumentasi, karena hal-hal yang dituliskan merupakan hasil

dari penelitian yang dilakukan oleh para pakarnya. Buku-buku yang dijadikan sumber pengumpulan data tersebut telah tercantum di daftar pustaka (Rahmah, dkk., 2018).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Operasional Dermaga Timur PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa” adalah dengan menggunakan teknik atau metode kualitatif, yaitu dengan memberikan gambaran tentang pelaksanaan pelayanan operasional dermaga timur pelabuhan Benoa yang sebenarnya terjadi di lapangan, sehingga dapat menjawab dari rumusan masalah dan mencari solusi terbaik dari masalah tersebut.

PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan Operasional Pelabuhan

Standar Operasional Prosedur Benoa *Cruise* Terminal pelabuhan Benoa merupakan pedoman untuk memberikan panduan dalam melaksanakan kegiatan operasional pelayanan penumpang internasional sesuai dengan perencanaan dan persiapan yang telah dilakukan.

Kondisi pelayanan operasional pelabuhan Benoa pada penataan SDM sesuai dengan kebutuhan di bidang pelaksana dan fungsional ada beberapa yang sudah memenuhi syarat sesuai dengan pelayanan operasional yang ada di pelabuhan Benoa untuk pelayanan domestik, untuk pelayanan internasional perlu adanya penambahan SDM khususnya pada bidang operator.

Hambatan Pada Pelayanan Operasional Pelabuhan

Hambatan dalam pelayanan operasional pelabuhan dapat terjadi

karena kurangnya ketersediaan fasilitas dan kesiapan SDM dalam pengoperasiannya, hambatan yang ada berkaitan dengan prosedur pelayanan operasional pelabuhan, pembahasan hambatan ini untuk menemukan solusi yang dapat diberikan penyedia jasa pelabuhan agar dapat memberikan pelayanan operasional pelabuhan yang lebih baik.

Sebaik – baiknya pelabuhan atau pelayanan pelabuhan itu pasti ada kekurangan, di pelabuhan Benoa sendiri ada beberapa yang perlu diperbaiki, yang pertama di bagian terminal sering terjadi kendala pelayanan embarkasi debarkasi di mesin x-ray yang sering bermasalah, ketika mesin x-ray ini bermasalah respon dari *maintenance* bisa sampai seminggu bahkan sebulan, mengingat jumlah penumpang yang menggunakan akses terminal itu cukup tinggi, ini menjadi kendala yang seharusnya bisa diperbaiki pelabuhan Benoa.

Kesiapan petugas kepil yang tidak tentu, karena petugas kepil di Bali kebanyakan menganut agama yang sama mengakibatkan ketika ada jam ibadah sering terjadi bentrok dengan jadwal kedatangan kapal. Terakhir yang menjadi kendala pada tambatan, karena tambatan yang sekarang tidak sama dengan tambatan 6 bulan yang lalu, dengan adanya fender baru mengakibatkan jarak antara dermaga dengan kapal terlalu jauh, sehingga tangga *gangway* dari kapal maupun dari dermaga tidak bisa terhubung, karena kondisi pasang surut air laut.

Solusi Untuk Hambatan Yang Ditemukan

Solusi perlu diberikan terhadap hambatan yang ditemukan baik berupa pelatihan maupun penambahan aspek

aspek yang kurang dalam menunjang pelayanan operasional pelabuhan yang optimal, penting bagi penyedia jasa pelabuhan untuk evaluasi setiap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelabuhan.

Permasalahan pada x-ray bisa diadakan perbaikan atau pengadaan alat baru, jika belum memungkinkan untuk pengadaan alat baru, alat yang bermasalah bisa ditukar dengan alat yang masih normal untuk dioperasikan. Untuk petugas kepil yang bertugas dengan shift seharusnya sudah menjadi tanggung jawab jam kerja yang tidak memandang tanggal merah maupun jam malam, karena jadwal atau jam kerja sudah ditentukan masing-masing, untukantisipasi kegiatan ibadah yang sering bersamaan dengan pelayanan kapal petugas kepil perlu penambahan SDM untuk mengisi kekosongan petugas pada saat ada ibadah.

Tambatan yang menjadi hambatan bisa segera disesuaikan panjang dari masing-masing fender, sehingga ketika pengguna jasa melakukan kegiatan keagenan tidak menghitung sendiri draft pasang surut air laut, panjang kapal berapa, sandarnya dimana. Pihak Pelindo bisa menentukan dari *ship particular* untuk posisi tambatannya dimana.

Untuk mendukung langkah pelabuhan Benoa sebagai *home port* perlu dilakukan *upgrade* alat untuk pelayanan *cruise*, karena saat ini alat yang ada di terminal maupun dermaga sering mengalami *trouble* pada saat pelayanan operasional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian yang dilakukan dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Operasional

Dermaga Timur PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Dengan kondisi operasional pelabuhan saat ini, prosedur pelayanan operasional terminal internasional terkait penataan SDM di Pelabuhan Benoa sudah sesuai dengan kebutuhan operasional di bidang pelaksana dan fungsional untuk pelayanan domestik. Alat penunjang yang ada juga memadai untuk pelayanan kapal *cruise* internasional. Perawatan dan pembaharuan sarana serta prasarana di pelabuhan dilakukan secara rutin oleh tim teknik untuk memastikan kelancaran operasional. Pihak Pelindo berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, namun *human error* tetap terjadi akibat kurangnya pelatihan yang memadai untuk SDM yang ada.
2. Pada SDM diperlukan pelatihan tambahan supervisi x-ray untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya operator yang bertanggung jawab di bidang x-ray, untuk pelayanan *turn around* kapal internasional, perlu ada penambahan SDM di bidang operator, karena meningkatnya permohonan sandar kapal internasional di Pelabuhan Benoa, terutama di sektor wisata, untuk mendukung langkah Pelabuhan Benoa sebagai *home port*, perlu dilakukan *upgrade* alat untuk pelayanan *cruise* agar dapat memenuhi permintaan yang semakin tinggi.
3. Dengan kesimpulan ini, langkah-langkah yang perlu diambil meliputi peningkatan pelatihan SDM, penambahan SDM di bidang operator, dan *upgrade* alat

penunjang seperti mesin x-ray, gangway penumpang untuk pelayanan *cruise* internasional guna meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Benoa dalam optimalisasi pelayanan operasional pelabuhan.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Operasional Dermaga Timur PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa” dapat diajukan saran sebagai berikut.

1. Meningkatkan frekuensi pelatihan untuk operator dan memastikan pelatihan mencakup aspek teknis dan prosedural terbaru serta mengimplementasikan program pelatihan berkelanjutan yang mencakup skenario praktis untuk meminimalkan *human error* seperti yang disebutkan pada pembahasan, melakukan rekrutmen terarah untuk bidang operator yang memiliki pengalaman dalam menangani kapal internasional. Melakukan evaluasi terhadap alat penunjang yang ada dan investasi pada teknologi terbaru yang dapat meningkatkan efisiensi operasional.
2. Melakukan peninjauan kembali terhadap prosedur operasional yang ada untuk memastikan kesesuaiannya dengan standar internasional. Membuat sistem umpan balik yang memungkinkan SDM dan pelanggan untuk memberikan masukan mengenai pelayanan, yang kemudian dapat digunakan untuk peningkatan prosedur, melakukan pengawasan berkala terhadap implementasi langkah-langkah yang diambil untuk memastikan efektivitasnya.
3. Dengan menerapkan saran-saran di atas, Pelabuhan Benoa dapat

meningkatkan kualitas pelayanannya, mengurangi waktu tunggu kapal, dan memastikan operasional yang lebih efisien serta optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Daniswari, A. M., Agustin, I. W., & Hariyani, S. (2023). Kinerja Operasional Pelabuhan Semayang Balikpapan. *Planning for Urban Region and Environment*, Vol. 12, Issue 3.
- Erlangga, D., Puji Laila Ramadhan, & Rahmat Fajariansyah. (2024). Evaluasi Kinerja Operasional Sarana dan Prasarana Angkutan Penyeberangan Laut Tradisional di Pelabuhan Bima. *Journal of Civil Engineering Building and Transportation*, 8(1), 81–87. <https://doi.org/10.31289/jcebt.v8i1.11391>.
- Thelly S. H. Sembor. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Kapal di Pelabuhan Manokwari*.
- Muhajir, M., Sugiarto, S., & Darma, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Berdasarkan Kriteria Kinerja Pelabuhan. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, 5(3), 149–159. <https://doi.org/10.24815/jarsp.v5i3.25978>.
- Nandha Naomi Omega. (2021). *Penerapan International Ship and Port Facility Security (ISPS) Code Terhadap Fasilitas Penunjang di Terminal Umum Pelabuhan Probolinggo*. Tugas Akhir.
- RR Plangiten. (2019). Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan ASDP Indonesia Ferry Bitung. *Jurnal Sipil Statik*, 7(2), 265–276.
- Rahmah, A., Rizayani, M., & Chaliluddin, C. (2018). Pengaruh

kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudera Lampulo terhadap kelancaran operasional penangkapan ikan. *Depik*,7(1),1-8.

<https://doi.org/10.13170/depik.7.1.8713>.

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Lexy J. Moleong (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.