

Optimalisasi Penggunaan Kapal dalam Time Charter untuk Meningkatkan Efisiensi Pengangkutan Batubara pada PT. Kartika Samudra Adijaya

(Optimizing the Use of Ships in Time Charter to Increase the Efficiency of Coal Transportation at PT. Kartika Samudra Adijaya)

Wildan Fahri Ramadhan¹, Sudirman², Toto Dwijaya Saputra³

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

Abstrak: Charter kapal tugboat pengangkut batubara dan kepemilikan pribadi memiliki perbedaan yang signifikan dalam berbagai aspek, termasuk kontrol, biaya, fleksibilitas, serta risiko yang dihadapi. Dalam hal kontrol, ketika memilih untuk charter kapal, penyewa memiliki kendali atas rute dan jadwal pengiriman, tetapi tanggung jawab teknis dan operasional tetap berada di tangan pemilik kapal. Ini berarti bahwa meskipun Anda dapat menentukan bagaimana dan kapan kapal digunakan, Anda tidak memiliki hak penuh atas pengelolaan kapal itu sendiri. Di sisi lain, dengan memiliki kapal secara pribadi, pemilik memiliki kontrol penuh atas semua aspek operasional, termasuk pemeliharaan, pengoperasian, dan keputusan strategis yang berkaitan dengan penggunaan kapal.

Kata Kunci: efisiensi, pengangkutan batubara, optimalisasi

Abstract: The Coal tugboat charter and private ownership have significant differences in various aspects, including control, cost, flexibility, and risks faced. In terms of control, when you choose to charter a ship, the charterer has control over the shipping route and schedule, but the technical and operational responsibilities remain with the shipowner. This means that although you can determine how and when the ship is used, you do not have full rights to manage the ship itself. On the other hand, by privately owning a vessel, the owner has full control over all operational aspects, including maintenance, operation and strategic decisions relating to the use of the vessel.

Keywords: efficiency, coal transportation, optimization

Alamat Korespondensi:

Wildan Fahri Ramadhan, Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: wildanf884@gmail.com

PENDAHULUAN

Industri pengangkutan batubara merupakan sektor vital yang sangat bergantung pada efisiensi operasional armada kapal. Dalam konteks ini, penggunaan skema *time charter* untuk kapal *tugboat* menjadi pilihan strategis bagi banyak perusahaan, termasuk PT Kartika Samudra Adijaya. Namun, efisiensi dalam skema ini seringkali terhambat oleh berbagai faktor, mulai dari kondisi alam hingga manajemen internal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor tersebut dan mengevaluasi strategi optimalisasi yang diterapkan untuk mencapai efisiensi maksimal dalam pengangkutan batubara.

Sebagai pelabuhan yang melayani

berbagai jenis kapal dan muatan, baik domestik maupun internasional, Pelabuhan Trisakti memiliki peran strategis dalam mendukung prekonomian nasional. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perdagangan di wilayah ini, penting memastikan bahwa operasi pelabuhan berjalan efektif dan efisien.

Salah satu aspek krusial dalam operasi pelabuhan adalah layanan pandu kapal. Tugas utama pandu kapal adalah memandu kapal keluar dan masuk pelabuhan dengan aman, serta memastikan bahwa kapal beroperasi dengan lancar di perairan sekitar pelabuhan. Keberhasilan pemanduan kapal tidak hanya memengaruhi keselamatan kapal, muatan, dan

lingkungan, tetapi juga berdampak pada kecepatan dan efisiensi bongkar muat di pelabuhan. Hasil evaluasi diharapkan memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi pelayanan pandu kapal di Pelabuhan Tanjung Perak. Evaluasi tersebut juga mencakup rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Perbaikan ini akan berdampak positif bagi pengguna jasa pelabuhan, meningkatkan kepuasan mereka dan meningkatkan daya saing pelabuhan secara keseluruhan.

Meskipun pelayanan pandu kapal di Pelabuhan Tanjung Perak memiliki peran penting, evaluasi efektivitas pelayanan tersebut perlu dilakukan secara berkala. Evaluasi ini tidak hanya mencakup aspek teknis dari pemanduan kapal, tetapi juga mempertimbangkan kepuasan pengguna layanan, termasuk pemilik kapal, agen kapal, dan perusahaan logistik. Saat ini, ada beberapa masalah yang menghambat kepuasan pengguna terhadap layanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Kinerja Pelayanan pemanduan kapal dinilai kurang memuaskan oleh pengguna jasa, terutama terkait waktu tunggu kapal yang sering melebihi standar yang diharapkan. Sekitar 66% dari variabel kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Namun, dalam kenyataannya, terdapat beberapa masalah yang sering terjadi saat memandu kapal di Pelabuhan Tanjung Perak. Beberapa kesulitan yang mungkin muncul termasuk lamanya waktu tunggu kapal, kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas pemandu kapal dengan kapten kapal, kurangnya kesiapan peralatan sarana dan prasarana, serta kurangnya koordinasi antara berbagai pihak terkait.

Telah ditetapkan bahwa kapasitas gerakan kapal adalah 27 ribu per tahun, yang setara dengan 13.500 kapal yang

berangkat dan tiba di pelabuhan setiap tahun. Namun, kenyataannya, jumlah kapal yang bergerak melebihi batas yang telah ditetapkan. Menurut data yang disediakan oleh Pelabuhan Tanjung Perak, tercatat sebanyak 20.500 kapal yang berlayar di pelabuhan pada tahun 2012. Angka tersebut terus meningkat pada tahun berikutnya, mencapai 21.500 kapal yang tiba dan pergi dari pelabuhan. Dengan kepadatan data kunjungan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak terus meningkat dari tahun ke tahun. Antrian kapal terjadi, khususnya untuk kapal kargo, yang kadang harus menunggu lebih lama daripada kapal peti kemas. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan sarana pelabuhan yang cukup, terutama layanan kapal tunda dan kapal lainnya untuk mengatur pergerakan kapal di perairan pelabuhan.

Masalah-masalah seperti keterlambatan dalam pelayanan, keterbatasan jumlah kapal pandu, dan kondisi fasilitas di pelabuhan yang perlu ditingkatkan. Dikarenakan masalah tersebut dapat berdampak pada kepuasan pelanggan, di Pelabuhan Tanjung Perak menjadi faktor kunci dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh pelabuhan tersebut. Kepuasan pengguna adalah indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang disediakan oleh pelabuhan. Jika layanan pemanduan kapal tidak efisien, hal ini dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna dan berpotensi mengurangi daya saing pelabuhan tersebut. Saat ini, telah teridentifikasi bahwa pelayanan pandu yang disediakan belum memuaskan pelanggan. Keterlambatan yang sering terjadi disebabkan oleh minimnya kapal tunda yang tersedia, mengakibatkan keluhannya bagi para pengguna.

Sebagai akses titik utama perdagangan internasional di bagian timur Indonesia, pelabuhan ini melayani

beragam jenis kapal dan muatan, termasuk kapal-kapal besar yang membawa barang-barang dan dari berbagai negara di dunia. Dengan jumlah kapal yang meningkat setiap tahunnya, penting untuk memastikan bahwa pelayanan di pelabuhan ini memenuhi standar internasional dan memuaskan para pengguna layanan.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, disarankan supaya Pelabuhan Tanjung Perak meningkatkan jumlah dan kualitas kapal pandu, memperbaiki fasilitas tambat, dan mengoptimalkan sistem prosedur pelayanan. Diharapkan bahwa langkah-langkah ini dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi operasional pelabuhan. Meskipun Pelabuhan Tanjung Perak telah melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan pandu kapal namun masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah kurangnya evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas pelayanan pandu kapal, terutama dalam hal kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna merupakan aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan dan dapat memberikan masukan berharga untuk meningkatkan efisiensi operasional pelabuhan.

Dengan demikian rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi penggunaan kapal dalam skema time charter di PT Kartika Samudra Adijaya?
2. Bagaimana optimalisasi penggunaan kapal dalam time charter untuk meningkatkan efisiensi pengangkutan batubara di PT Kartika Samudra Adijaya? Penelitian ini akan membantu pemahaman kita tentang efisiensi dalam waktu agar menguji biaya tambahan dan keterlambatan.

Berdasarkan rumusan masalah diatas,

tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi penggunaan kapal tugboat dalam skema time charter di PT Kartika Samudra Adijaya.
2. Mengetahui Upaya optimalisasi penggunaan kapal dalam time charter terhadap kinerja pengangkutan batubara di PT Kartika Samudra Adijaya.

Optimalisasi

Optimalisasi adalah proses yang bertujuan untuk mencapai hasil terbaik dari suatu sistem atau proses dengan memaksimalkan atau meminimalkan variabel tertentu, seperti biaya, waktu, atau sumber daya. Dalam konteks bisnis dan manajemen, optimalisasi sering digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan produktivitas. Berbagai teori mendasari konsep ini, termasuk teori optimasi matematika yang menggunakan metode matematis untuk menemukan solusi terbaik.

Serta teori keputusan yang membantu individu atau organisasi dalam memilih alternatif terbaik di tengah ketidakpastian. Selain itu, teori sistem melihat organisasi sebagai entitas yang terdiri dari komponen-komponen yang saling berinteraksi, di mana optimalisasi melibatkan perbaikan interaksi antar komponen untuk mencapai tujuan keseluruhan.

Efektivitas

Efektivitas, menurut Mardiasmo (2017:134) dalam Aryo Kombang Ali (2019), adalah indikator keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Setelah mencapai tujuan, suatu organisasi telah berjalan dengan baik. Indikator efektivitas menunjukkan seberapa jauh hasil dan dampak (hasil) dari keluaran (output) program dalam mencapai tujuan atau sasaran. Proses kerja organisasi lebih efisien jika suatu unit melakukan tugasnya dengan lebih baik.

Efektivitas didefinisikan sebagai seberapa besar tingkat kelektakan output (keluaran) yang dicapai dibandingkan dengan output yang diharapkan dari jumlah input (masukan), menurut Prasetyo Budi (2009:12) dalam Shofiana Syam (2020).

Setelah

mempertimbangkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tolak ukur dalam mengidentifikasi dan mencapai tujuan organisasi melalui pelaksanaan perencanaan yang diliat dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu yang dihabiskan.

Time Charter

Time Charter merupakan sebuah perjanjian sewa kapal dimana pihak pemilik kapal (owner) menyewakan kapalnya dalam kondisi siap operasi kepada penyewa (charterer) untuk jangka waktu tertentu. Dalam perjanjian ini, pemilik kapal bertanggung jawab atas biaya operasional kapal seperti gaji kru, perawatan kapal, dan asuransi, sementara penyewa bertanggung jawab atas biaya perjalanan seperti bahan bakar, biaya pelabuhan, dan biaya bongkar muat. Menurut Institute of Chartered Shipbrokers (2015), time charter didefinisikan sebagai kontrak untuk penyewaan kapal dalam periode waktu tertentu dimana pemilik mempertahankan kontrol atas manajemen dan awak kapal. Branch (2007) juga mendefinisikan time charter sebagai pengaturan dimana pemilik kapal menempatkan kapalnya, beserta awak dan peralatannya, untuk digunakan oleh penyewa dalam periode tertentu. Hal ini diperkuat oleh Stopford (2009) yang menyatakan bahwa time charter adalah kontrak dimana pemilik kapal menyediakan kapal berawak untuk periode tetap, dengan penyewa membayar semua biaya komersial.

a. Trip Time Charter

Trip time charter adalah suatu bentuk perjanjian sewa kapal di mana

pemilik kapal (shipowner) menyewakan kapalnya kepada penyewa (charterer) untuk periode waktu tertentu yang ditentukan, biasanya untuk satu atau beberapa perjalanan tertentu. Dalam perjanjian ini, penyewa membayar biaya sewa berdasarkan waktu yang digunakan kapal selama perjalanan, yang mencakup waktu berlayar dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan dan kembali, serta waktu yang dihabiskan di pelabuhan untuk memuat atau membongkar muatan.

Trip time charter memberikan fleksibilitas bagi penyewa untuk mengatur rute dan jadwal pengiriman sesuai kebutuhan, tanpa harus terikat pada kontrak jangka panjang. Selain itu, dalam perjanjian ini, pemilik kapal tetap bertanggung jawab atas pengoperasian dan pemeliharaan kapal, sementara penyewa bertanggung jawab atas biaya operasional seperti bahan bakar dan biaya pelabuhan. Dengan demikian, membutuhkan kapasitas pengangkutan sementara tanpa harus berinvestasi dalam pembelian kapal.

Downtime

Downtime kapal merujuk pada periode di mana sebuah kapal tidak dapat beroperasi atau tidak tersedia untuk melakukan perjalanan atau kegiatan lainnya, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti kerusakan teknis, pemeliharaan rutin, atau kondisi cuaca yang buruk. Dalam industri maritim, downtime dapat berdampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan profitabilitas, karena waktu yang hilang selama periode ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengiriman barang, peningkatan biaya operasional, dan potensi kehilangan pelanggan.

Manajemen downtime menjadi aspek krusial dalam pengelolaan armada kapal. Dengan menerapkan strategi pemeliharaan preventif, pemantauan kondisi secara real-time, dan perencanaan yang matang, perusahaan dapat

meminimalkan waktu henti dan memastikan bahwa kapal selalu siap untuk beroperasi. Selain itu, analisis data downtime dapat memberikan wawasan berharga untuk perbaikan berkelanjutan, sehingga meningkatkan kinerja dan daya saing dalam industri pelayaran.

Tugboat

Tugboat batubara adalah jenis kapal tunda yang dirancang khusus untuk mendukung pengangkutan batubara, salah satu sumber energi utama di banyak negara. Kapal ini berfungsi untuk menarik atau mendorong tongkang yang berisi batubara, sehingga memudahkan proses transportasi dari lokasi tambang ke pelabuhan atau ke pembeli. Dalam industri batubara, efisiensi dan keandalan pengiriman sangat penting, dan tugboat batubara memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa komoditas ini dapat diangkut dengan aman dan tepat waktu.

Tugboat batubara biasanya dilengkapi dengan mesin yang kuat dan desain yang kokoh, memungkinkan mereka untuk beroperasi di perairan yang sering kali memiliki arus yang kuat dan kondisi yang menantang. Kapal ini dapat beroperasi di berbagai jenis perairan, termasuk sungai, danau, dan pelabuhan, sehingga sangat fleksibel dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, tugboat batubara juga dilengkapi dengan berbagai alat navigasi dan komunikasi modern untuk memastikan keselamatan dan efisiensi selama perjalanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Walidin, Saifullah & Tabrani (2015:77) dalam Muhammad Rijal Fadli (2021) penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau social dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat di sajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci

yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah.

Kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya, jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. (Kriyanto, 2009:56) dalam Karunia Putra Perdana (2020).

Sumber Data

a) Sumber data primer

Data primer adalah informasi penelitian yang dikumpulkan secara khusus oleh peneliti dari sumber asli atau pihak pertama. Ini dapat termasuk pendapat berupa pendapat subjek penelitian (individu atau kelompok), hasil observasi dari objek, kejadian, atau aktivitas, dan hasil pengujian. Dengan melakukan pengamatan dan wawancara langsung dengan anggota staf Divisi Operasional, Banjarmasin, penulis mendapatkan informasi awal untuk menilai efisiensi dan Optimalisasi pengangkutan batubara di PT Kartika Samudra Adijaya.

b) Sumber data sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara. Data sekunder adalah catatan, bukti, atau laporan masa lalu yang tersimpan dalam arsip, baik yang telah dipublikasikan maupun yang tidak. Dalam konteks pelayaran pemanduan kapal di Pelabuhan Trisakti, penulis memperoleh sumber data sekunder dari koleksi dokumen dan buku terkait. Berfungsi sebagai sumber data tambahan, penulis juga menggunakan hasil observasi yang dilakukan selama kegiatan praktik darat (PRADA).

Tempat dan Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang diperlukan, penelitian tugas akhir ini dilakukan di PT. Kartika Samudra Adijaya Banjarmasin. Studi ini berlangsung dari 1 Agustus 2024 hingga 15 Januari 2025.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah istilah yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang diperlukan (Kriyantono 2009: 93). Ada berbagai metode yang biasanya digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, tergantung pada masalah yang dihadapi (Kriyantono 2009: 93). Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui teknik berikut:

Observasi

Mengamati suatu objek secara langsung di lokasi penelitian disebut observasi. Selain itu, observasi juga pencatatan secara sistematis mengenai semua gejala objek yang sedang diamati. Melalui metode observasi ini adalah teknik ilmiah untuk mengumpulkan tentang subjek penelitian secara sistematis sesuai dengan protokol yang ditetapkan, penulis memperoleh data dan mengidentifikasi beberapa masalah terkait dengan proses pelayanan pemanduan kapal yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai dokumentasi melibatkan pengumpulan informasi dari sumber tertulis atau rekaman yang berkaitan dengan subjek penelitian. Metodologi pengumpulan data melalui dokumentasi dimulai dengan identifikasi sumber-sumber yang sesuai dengan topik penelitian, seperti catatan, laporan, kebijakan, dokumen resmi, dan arsip lainnya. Setelah sumber-sumber ini diidentifikasi, peneliti akan mengumpulkan, meninjau, dan menganalisis informasi yang terkandung di dalamnya untuk mendapatkan data

kepuasan pengguna terhadap pelayan pengangkutan batubara.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis deskriptif kualitatif digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini untuk menguraikan detail berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan selama penelitian di Surabaya Tanjung Perak Port. Studi ini dimulai dengan menetapkan fokus penelitian melalui gambaran umum, serta menggunakan sumber informasi dari dokumen, buku, dan arsip pelabuhan. Selain itu, penulis juga melakukan survei untuk memahami lokasi dan situasi penelitian, serta melakukan wawancara dan observasi langsung di Pelabuhan Trisakti Banjarmasin untuk mendukung informasi penelitian.

PEMBAHASAN

1. Kinerja Operasional Charterer

Kinerja operasional sewa menyewa merupakan indikator penting dalam menilai efisiensi dan efektivitas suatu perusahaan dalam mengelola asetnya. Dalam konteks sewa menyewa, kinerja ini mencakup berbagai aspek, seperti tingkat pemanfaatan aset, waktu respons terhadap permintaan sewa, serta kepuasan pelanggan. Optimalisasi proses sewa menyewa dapat dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen yang terintegrasi, yang memungkinkan pemantauan real-time terhadap ketersediaan dan kondisi aset. Selain itu, pelatihan karyawan dalam pelayanan pelanggan dan negosiasi kontrak juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja operasional. Dengan fokus pada peningkatan efisiensi dan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat memaksimalkan pendapatan dari kegiatan sewa menyewa, sekaligus membangun reputasi yang baik di pasar.

Efisiensi penggunaan kapal adalah aspek penting dalam industri maritim yang berfokus pada pengoptimalan operasional kapal untuk memaksimalkan

kinerja dan mengurangi biaya. Efisiensi ini dapat diukur melalui dua komponen utama: utilitas kapal dan produktivitas kapal. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai kedua komponen tersebut serta cara-cara untuk meningkatkan efisiensi penggunaan.

Charter kapal tugboat pengangkut batubara dan kepemilikan pribadi memiliki perbedaan yang signifikan dalam berbagai aspek, termasuk kontrol, biaya, fleksibilitas, serta risiko yang dihadapi. Dalam hal kontrol, ketika Anda memilih untuk charter kapal, penyewa memiliki kendali atas rute dan jadwal pengiriman, tetapi tanggung jawab teknis dan operasional tetap berada di tangan pemilik kapal. Ini berarti bahwa meskipun Anda dapat menentukan bagaimana dan kapan kapal digunakan, Anda tidak memiliki hak penuh atas pengelolaan kapal itu sendiri. Di sisi lain, dengan memiliki kapal secara pribadi, pemilik memiliki kontrol penuh atas semua aspek operasional, termasuk pemeliharaan, pengoperasian, dan keputusan strategis yang berkaitan dengan penggunaan kapal.

Pelaksanaan Operasional Trip

Operasional kapal trip di Sungai Barito, Banjarmasin, merupakan kegiatan yang sangat penting dalam mendukung transportasi barang dan penumpang di wilayah Kalimantan Selatan. Sungai Barito, sebagai salah satu jalur navigasi utama, menawarkan akses yang strategis bagi berbagai jenis komoditas, termasuk hasil pertanian, kayu, dan produk tambang. Dengan panjang sekitar 900 kilometer, sungai ini menjadi urat nadi perekonomian lokal, menghubungkan daerah pedalaman dengan pusat-pusat perdagangan di Banjarmasin.

Kapal trip yang beroperasi di Sungai Barito harus mematuhi berbagai regulasi dan standar keselamatan untuk memastikan keamanan penumpang dan barang yang diangkut. Selain itu,

pemeliharaan rutin dan pemeriksaan teknis kapal sangat penting untuk mencegah insiden yang dapat mengganggu operasional. Faktor cuaca juga menjadi tantangan tersendiri, di mana arus deras dan cuaca buruk dapat mempengaruhi jadwal perjalanan dan keselamatan navigasi.

Insiden yang terjadi selama operasional kapal trip di Sungai Barito, Banjarmasin, sering kali menjadi perhatian serius bagi para pelaku industri pelayaran. Salah satu insiden yang umum adalah kecelakaan tabrakan antara kapal penumpang dan kapal barang, yang dapat disebabkan oleh kurangnya koordinasi dan komunikasi antara nakhoda. Tabrakan ini tidak hanya mengakibatkan kerusakan pada kapal, tetapi juga dapat membahayakan keselamatan penumpang dan kru.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan mengenai evaluasi efektivitas pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efisiensi kapal tugboat dalam time charter dipengaruhi oleh cuaca, downtime, bongkar muat, infrastruktur, manajemen rute, dan keterampilan awak kapal.
2. Optimalisasi kapal di PT Kartika Samudra Adijaya meliputi perencanaan jadwal, pemeliharaan preventif, modernisasi navigasi, dan peningkatan SDM untuk efisiensi waktu, biaya, dan kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan penelitian, saran yang dapat disampaikan

1. PT Kartika Samudra Adijaya disarankan untuk secara berkala mengevaluasi dan mengoptimalkan penjadwalan serta rute pelayaran kapal tugboat guna mengurangi waktu tunggu dan downtime, yang berkontribusi pada

inefisiensi operasional.

2. Perusahaan disarankan untuk memperkuat sistem pemeliharaan preventif dan prediktif, serta melakukan pemeliharaan rutin dan pemantauan kondisi kapal secara real-time untuk meminimalkan risiko kerusakan mendadak dan keterlambatan pengiriman.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Arya Kombang. (2019). Penggunaan Port Management System (PMS) dalam Proses Perencanaan Waktu Bongkar Muat Kapal untuk Efektivitas dan Efisiensi Kerja pada PT. Varia Usaha Bahari Gresik. Skripsi. Semarang. Politeknik Ilmu Pelayaran
- Alwi, S., Thaha, M., & Syamsuddin, S. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 46(1), 33-40
- Apriyani, D.A. & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *e-Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7.
- Djatmiko, T. W., & Dewi, R. K. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(2), 112-126
- Edy Hidayat. (2009). Perencanaan, Perancangan dan Pembangunan Pelabuhan. Referensi Kepelabuhan Seri 03 Edisi II. Jakarta: PT. Pelabuhan Indonesia I, II, III, IV
- Efendi, Januar, Panjaitan. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung". *Jurnal Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*, Volume 11, No. 2.
- Fadli, Rijal Muhammad. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Jurnal Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, Vol 21 Nomor 1.
- Herwantono. (2021). Analisa Manajemen Pengawakan Kapal Tunda PT. Pelindo Marine Service. *Jurnal Investasi*, 7(2), 30-41
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan laut. (2011). Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut tentang Standar Kinerja pelayanan Operasional Pelabuhan. 8, 21
- Kotler, Philip dan Keller, (2007). Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kusuma, N. W., Setiono, B. A., & Poli, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pemanduan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 6(1), 41-51.
- Lubis, Alfi Syahri dan Andayani, Nur Rahmah, (2017), "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam", *Journal of Business Administration*, Vol. 1, No. 2, Hal: 86-97.

- Norman, Pan S. (2002). Civil Service Reform in Japan and Korea: Toward Competitiveness and Competency, dalam *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 68, No. 3, hal. 389-403
- Patton, Michael Quinn. (2015). Qualitative Research and Evaluation Methods Integrating Theory and Practice, Fourth Edition. Thousand Oaks SAGE Publications Inc.
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 24 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pemanduan. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 53 Tahun 2011 tentang Perairan Pandu. Jakarta
- Perdana. Karunia Putra. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Perizinan Dokumen Impor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Lintas Niaga Jaya Logistics Surabaya. Tugas Akhir. Surabaya. Universitas Hang Tuah Surabaya.
- Kementerian Perhubungan. (2015). PM. 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal.
- Rijali, Ahmad. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, Vol 17.
- Sadipun, T. H., & Sudirman, S. (2021). Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Syahbandar dalam Meningkatkan Keamanan dan Keselamatan Pelayaran Kapal Wisata di KSOP Kelas III Labuan Bajo. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(1), 44-55.
- Saputra, T. D., Prawirosastro, C., & Marsudi, S. (2024). Study of Ship Loading and Unloading Methods to Improve Productivity at Tanjung Perak Port Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 14(2), 158-165
- Sispro No. SK-SYB.Tpr 17 tahun 2023
- Pasal 19 pada BAB VIII tentang Pelayanan Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal.
- Syam, Shofiana.(2020). Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.4
- Sudaryono, (2015). "Pengantar Bisnis, Teori dan Contoh Kasus." Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zatayu, W., & Priyono, B. (2018). Optimalisasi Tenaga Kerja Bongkar Muat Terhadap Kelancaran Bongkar Muat Petikemas di PT Berlian Jasa Terminal Indonesia Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 9(1), 44-52.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 6th ed. Boston: Mc.Graw-Hill.
- Zikmund, William. (2010). Business Research Method.8th ed. Canada:Cengange Learning.