

**Kesiapan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare Sebagai Penyedia Jasa
Pelabuhan**

Muhammad Syahrir
Politeknik Maritim AMI Makassar

Corresponding Author: Muhammad Syahrir

Penulis Pertama: Telp: 085241680643

E-mail: syahrimuh445@gmail.com

Abstrak:

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Parepare merupakan pelabuhan cabang kelas III, dengan kegiatan utama adalah kegiatan dalam bidang jasa kepelabuhanan. Untuk melaksanakan kegiatan tersebut, PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Parepare sehingga dibutuhkan fasilitas pelabuhan yang mendukung agar proses pelayanan di pelabuhan berjalan dengan efektif. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tentang kesiapan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare sebagai penyedia jasa pelabuhan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini juga menggunakan beberapa cara untuk pengumpulan hasil data yaitu dengan cara observasi dan wawancara langsung di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam kesiapan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare sudah sesuai dengan prosedur serta dalam hal tercapainya tujuan perusahaan, PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare juga memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Kata Kunci: Jasa, Pelabuhan, PT. Pelindo IV

1. PENDAHULUAN

Di negara maritim seperti Indonesia, peranan moda transportasi laut sangatlah penting keberadaannya, karena moda transportasi laut memiliki kapasitas daya angkut yang jauh lebih besar dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Pencapaian tujuan Nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan wawasan Nusantara serta menetapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, dan memperkuat kedaulatan Negara.

Perekonomian nasional yang diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional, perlu didukung oleh kelembagaan perekonomian yang kokoh dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks negara hukum Indonesia, para pelaksana hukum diingatkan, bahwa dalam melaksanakan tugasnya agar mengikuti dan memahami nilai-nilai hukum yang hidup dalam masyarakat.

PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Parepare merupakan pelabuhan cabang kelas III, dengan kegiatan utama adalah kegiatan dalam bidang jasa kepelabuhanan. Untuk melaksanakan kegiatan tersebut, PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Parepare ditunjang oleh fasilitas pelabuhan yang mendukung yaitu berupa dermaga, gudang, lapangan penumpukan dan fasilitas pendukung lainnya.

Berbagai kegiatan yang dilaksanakan sehubungan dengan operasional Pelabuhan Parepare adalah kegiatan bongkar muat barang general cargo, kegiatan bongkar muat peti kemas, kegiatan bongkar muat peti kemas, kegiatan embarkasi atau debarkasi kapal penumpang, kegiatan labuh/tambat kapal di dermaga. di segmen ini terdiri dari beberapa jasa pelayanan yaitu jasa labuh, jasa tambat, jasa pandu, jasa PMK, jasa air kapal. Dalam pelayanan yang baik tentu diperlukan alat yang dapat menunjang dari proses bongkar muat agar

tidak terjadinya delay di pelabuhan itu sendiri, sehingga tidak menurunkan produktifitas daripada pelabuhan itu sendiri. Oleh sebab itu dalam penelitian ini akan menganalisis tentang kesiapan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare sebagai penyedia jasa pelabuhan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini juga menggunakan beberapa cara untuk pengumpulan hasil data yaitu dengan cara observasi dan wawancara langsung di lapangan. Dalam teknik observasi digunakan dengan maksud untuk mendapatkan atau mengumpulkan data secara langsung di Pelabuhan PT..Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare mengenai kesiapan sebagai jasa pelabuhan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kesiapan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare Sebagai Penyedia Jasa Pelabuhan

Dalam hal kesiapan sebagai penyedia jasa pelabuhan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Parepare merupakan pelabuhan cabang kelas III, dengan kegiatan utama adalah kegiatan dalam bidang jasa kepelabuhanan yang meliputi Jasa Pelayanan Kapal, Jasa pelayanan Barang, Jasa Pelayanan Petikemas, Jasa Pelayanan lainnya.

1. Jasa Pelayanan kapal

Di segmen ini terdiri dari beberapa jasa pelayanan kapal adalah sebagai berikut :

- a. Jasa Labuh
- b. Jasa Pandu
- c. Jasa Tunda
- d. Jasa Tambat

Berdasarkan Peraturan General Manager PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare Tentang Sistem dan Prosedur Jasa Pelayanan Kapal PT. Pelindo IV

(Persero) Cabang Parepare, telah menetapkan siklus pelayanan kapal sebagai berikut :

- a. Registrasi Kedatangan Kapal
- b. Pembuatan Estimasi Perkiraan Biaya (EPB)
- c. Permohonan
- d. Penetapan Penambatan Kapal
- e. Pelayanan Kapal Masuk dari Ambang Luar ke Kolam Pelabuhan
- f. Pelayanan Kapal Tambat dari Ambang Luar atau Rede ke Tambatan
- g. Proses Pelayanan Kapal Pindah atau Gerakan Tersendiri
- h. Proses Pelayanan Kapal Keluar dari Tambatan ke Ambang Luar
- i. Prosedur Perpanjangan atau Perpendekan Pelayanan Kapal
- j. Prosedur Pembatalan Pelayanan Kapal
- k. Prosedur Perubahan Pelayanan Kapal
- l. Penerbitan dan Pembayaran Nota Penjualan

2. Jasa Pelayanan Barang

Jasa pelayanan barang (kargo) terdiri dari jasa dermaga, jasa lapangan, dan jasa gudang. Jasa tersebut merupakan jasa yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

3. Jasa Pelayanan Peti Kemas

4. Jasa Pelayanan lainnya

Pelabuhan Parepare juga mengembangkan usaha jasa pelayanan lainnya yang dapat menunjang tujuan perusahaan dan mengoptimalkan SDM, yang meliputi :

- a. Jasa Pelayanan Air Kapal
- b. Jasa Pemadam Kebakaran (PMK)

B. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan

Adapun beberapa faktor yang d Mempengaruhi Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang paling penting dalam kemajuan suatu perusahaan. SDM (sumber daya manusia) sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan suatu perusahaan, sebab jika suatu SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, dan sebaliknya, jika SDM / karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan tinggi, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan asalkan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan tugas yang diberikan.

2. Organisasi / Struktur

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya para anggota organisasi harus melakukan dan megupayakan apa yang menjadi visi dan misi organisasi secara bersama—sama dan mencapai suatu tujuan bersama. Dalam mencapai hal tersebut, dibutuhkan kerjasama antar anggota organisasi khususnya pegawai perusahaan yang melayani publik dan memiliki struktur pekerjaan yang jelas. Jika pegawai suatu perusahaan tidak menjalankan tugas dan fungsi secara terstruktur, maka perusahaan tersebut dapat menghambat suatu pelayanan yang berkualitas.

3. Pengukuran

Pengukuran merupakan pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan. Jika evaluasi suatu kinerja menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan berkualitas, jika hasil evaluasi tidak menunjukkan adanya kesetaraan antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

4. Pendukung sistem

Pendukung sistem juga dapat memperlancar dan sekaligus menghambat layanan yang berkualitas. Misalnya pada perangkat komputer, jika didalam penggunaan komputer tersebut terjadi kesalahan yang datang baik dari pihak pengguna maupun komputer itu sendiri, maka hal tersebut dapat memperlambat pelayanan dan membuat pelayanan menjadi buruk.

Dengan adanya sistem komputer yang lancar tanpa gangguan dan database yang mendukung, suatu perusahaan akan lebih mudah memberi layanan kepada pengguna jasa, sebab segala bentuk data pelayanan akan tersusun dalam sistem database secara praktis tanpa harus menyimpan secara manual. Beberapa alat pendukung sistem misalnya: internet banking, customer care online dan sebagainya.

4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang di dapatkan dalam penelitian ini ialah :

1. PT Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare merupakan pelabuhan cabang kelas III, dengan kegiatan utama adalah kegiatan dalam bidang jasa kepelabuhanan.
2. Untuk melaksanakan kegiatan tersebut, PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Parepare ditunjang oleh fasilitas pelabuhan yang mendukung yaitu berupa dermaga, gudang, lapangan penumpukan dan fasilitas pendukung lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cardoso Gomes, Faustino. 1995. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: ANDI
- [2] Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- [3] Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu
- [4] Ratminto dan Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar