

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN BONGKAR MUAT BARANG
PADA PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG TELUK BAYUR**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Dosen Tugas Akhir Jurusan Manajemen Perdagangan
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

JOSA PRAJA SUMBARA

NIM. 14134040/2014

PROGAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN DIII

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2017

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KINERJA PELAYANAN BONGKAR MUAT PADA PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG TELUK BAYUR

Nama : Josa Praja Sumbara
NIM : 14134040
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Januari 2018

Diketahui oleh
Ketua Prodi DIII Manajemen Perdagangan



Firman, S.E.,M.Sc.
NIP. 19800206 2003121 004

Dibimbing oleh
Pembimbing



Rahmiati, S.E.,M.Sc.
NIP. 19740825 199802 2 001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KINERJA PELAYANAN BONGKAR MUAT PADA PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG TELUK BAYUR

Nama : Josa Praja Sumbara
BP/ NIM : 2014/14134040
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Januari 2018

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Rahmiati, SE, M.Sc. (Ketua)
2. Whyosi Septrizola, SE., MM. (Anggota)
3. Dina Patrisia, SE, M.Si, Ak, Ph.D (Anggota)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Josa Praja Sumabara
NIM/TM : 14134040/2014
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 18 Januari 1996
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Komplek Sumbarmas blok D11 Air Pacah, Padang
No. Hp : 082377296351
Judul Tugas Akhir : **Analisis Kinerja Pelayanan Bongkar Muat
Barang Pada PT. Pelabuhan Indonesia II
Cabang Teluk Bayur Padang**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya ini adalah asli dan belum pernah digunakan untuk mendapatkan gelar akademik (Ahli Madya), baik itu di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan orang lain kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya/pendapat yang telah ditulis /dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/tugas akhir ini sah, apabila telah ditandatangani **asli** oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang diperoleh karna karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Januari 2018



Josa Praja Sumbara

14134040/2014

ABSTRAK

Josa Praja Sumbara : Analisis kinerja pelayanan bongkar muat pada
PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur

Pembimbing : Rahmiati, SE, M.sc.

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana kinerja pelayanan bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Di mana tujuan penelitian merupakan pengeksploasian, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan kinerja pelayanan bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang. Penelitian dilakukan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang dan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini pada bagian kinerja pelayanan bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang, yaitu supervisor usaha terminal PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang dalam melakukan proses pelayanan bongkar muat mengalami sedikit kendala dan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang akan melakukan perbaikan yang lebih baik lagi untuk proses bongkar muat barang.

Kata kunci : Kinerja Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat, ridho, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis kinerja pelayanan bongkar muat pada PT.Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur**”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar ahli madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibuk Rahmiati, SE, M.sc. selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Idris, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan.
4. Bapak Gesit Thabrani, SE,MT selaku dosen Pembimbing Akademik.

5. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
6. Staf Administrasi Program Studi Diploma III, yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
7. Orang tua, kakak, adik, dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan selama penulis kuliah hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Untuk teman sekelas manajemen perdagangan genap 2014, terima kasih banyak untuk 3 tahun ini terutama untuk Hafizh Alkhairi, Rahmadi Surya Nasution, Septian Nugroho dan Yogi Agusta. Terima kasih untuk selalu ada dalam suka dan duka dari semester awal hingga semester akhir ini.
9. Untuk bg ghozi dan kos kakak tua serta abang, kakak, teman, dan adek- adek di kadei mama, terima kasih atas doa dan dukungan dalam memberikan semangat dan sesuatu kenangan selama berada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
10. Teman-teman Prodi Diploma III Manajemen Perdagangan 2014 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran, serta dukungan bagi penulis.
11. Serta semua pihak yang telah membantu selama studi dan penyelesaian Tugas Akhir ini.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik. Semoga bimbingan dan dukungan yang diberikan dari segala pihak dicatat sebagai amal ibadah dan memperoleh pahala di sisi-Nya. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
5	
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	
iii	
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelabuhan	7
B. Pengertian pelayanan	8
C. Dasar-dasar pelayanan	8
D. Dimensi Kualitas Pelayanan	
10	
E. Pelayanan Kapal	
11	
F. Pelayanan bongkar muat barang pelabuhan	12
G. Pengertian Kinerja	16
H. Standar Kinerja	18

I. Pengukuran Kinerja	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	
Error! Bookmark not defined.	
C. Rancangan Penelitian	23
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan	28
B. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Teluk Bayur.....	36
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pertanyaan wawancara dengan pihak PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang
2. Dokumentasi dengan pihak yang diwawancarai

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelabuhan menurut Pasal 1 Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008, Tentang pelayaran pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi. Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang dapat digunakan untuk untuk melayani kegiatan angkutan laut dan/atau angkutan penyeberangan yang terletak dilaut atau sungai. Otoritas pelabuhan (*port authority*) adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Dalam suatu negara maritim seperti halnya dengan negara Indonesia, pelabuhan memegang peranan yang cukup penting sesuai dengan salah satu fungsinya sebagai “*Gateway*”, atau pintu gerbang pelabuhan, yaitu pintu masuk atau keluarnya barang dari suatu negara atau daerah di mana lebih dari 50% dari total barang tersebut di angkut melalui moda laut, yang memasuki pelabuhan tujuan. Orientsi kegiatan pelabuhan yang paling dominan adalah untuk tingkat kinerja pelayanan kapal dan barang, di mana pelayanan untuk kapal dan barang

merupakan sebuah hal yang diawasi oleh dinas perhubungan atau dinas perhubungan mengawasi dengan menetapkan target-target yang telah ditentukan.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Menurut hersey dan blanchard, 1993 “Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.”

Salah satu yang ditempuh untuk meningkatkan kinerja pelayanan bongkar muat barang yaitu dengan cara memperhatikan kesiapan yang lebih baik di daerah untuk dilaksanakannya proses bongkar muat. Caranya yaitu dengan memperhatikan kesiapan alat serta prosedur yang dilakukan pada proses bongkar muat tersebut, agar proses bongkar muat barang di dermaga dapat terlaksana dengan baik standar oleh PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang.

Proses bongkar muat yang dilakukan di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang mempunyai cara-cara yang berbeda. Oleh karena, setiap proses kapal yang masuk mempunyai barang yang berbeda serta mempunyai tujuan perusahaan yang berbeda-beda. Seperti proses bongkar muat beras bulok yang dilakukan di dermaga yang harus mempunyai alat berat untuk mengangkut sekali banyak dan satunya lagi seperti proses bongkar muat curah cair yang didermaganya harus tersedia saluran pipa untuk proses bongkar muat curah cair tersebut.

PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang terus mengalami perkembangan di bidang pelayanan bongkar muat barang. Sebagaimana lebih banyaknya pengiriman barang import atau ekspor melalui jalur laut yang membuat PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang lebih meningkatkan lagi kinerja pelayanan barang di dermaga. Peningkatan kinerja pelayanan bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang dapat diharapkan juga bertambah cepatnya proses bongkar muat kapal yang bersandar dipelabuhan dan membuat PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang dapat selalu mencapai standar yang telah ditetapkan oleh dinas perhubungan laut.

Berdasarkan dari observasi awal, kinerja pelayanan bongkar muat barang PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang dapat dipengaruhi oleh kualitas peralatan bongkar muat barang serta cadangan peralatan dan SDM. Permasalahan sering muncul pada saat proses bongkar muat barang di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang oleh faktor peralatan yang kurang apabila pada saat proses bongkar muat barang peralatan mengalami kerusakan maka cadangan barang tidak terlalu lengkap. Faktor lainnya yaitu permasalahan SDM yang saat istirahat pada proses bongkar muat barang terlalu lama sehingga menyebabkan waktu target yang harus dicapai tidak bisa dilakukan. Berdasarkan kedua faktor penghambat proses bongkar muat barang di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang inilah yang menyebabkan standar yang ditetapkan oleh dinas perhubungan tidak tercapai.

Proses kinerja bongkar muat barang di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang sering kali terhambat dengan faktor yang tidak diduga.

Seperti faktor alam, salah satu faktornya yaitu dengan turunnya hujan dan badai dapat membuat proses bongkar muat kapal dipelabuhan dapat berjalan lambat dan juga bisa dihentikan sementara sampai hujan tersebut berhenti, serta datangnya kapal NKRI yang berlabuh di dermaga PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang juga menyebabkan kapal yang harus melakukan bongkar muat barang mengalami terhambat.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengukur kinerja pelayanan bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang. Oleh sebab itu, maka penulis membuat tugas akhir yang berjudul **“Analisis Kinerja Pelayanan Bongkar Muat Pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan bongkar muat barang PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang?
2. Apa saja upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan bongkar muat barang PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang?
3. Bagaimana kualitas pelayanan bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan bongkar muat barang pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan memberikan manfaat – manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

a. Akademik

Sebagai sumbangan ilmiah dan juga masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang mengenai kinerja pelayanan.

b. Penulis

Untuk lebih menyempurnakan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan membandingkan dengan kenyataan yang terjadi dilingkungan dunia usaha. Memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan studi pada program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai sumber dan bahan acuan dalam penyusunan tugas-tugas yang ada serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian yang sama, sehingga hasil penelitian tersebut akan menjadi lebih sempurna.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang untuk lebih menyempurnakan kinerja pelayanannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari wawancara penulis dengan pihak PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam melakukan pelayanan bongkar muat barang PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang mempunyai prosedur-prosedur, mulai dari prosedur kapal untuk merapat kedermaga, tempat dermaga berapa yang akan disandarkan oleh kapal sesuai jenis barang bawaannya, sampai prosedur barang yang telah diturunkan dari atas kapal dibawa oleh pemiliknya.
2. PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang mempunyai fasilitas-fasilitas yang tersedia di setiap dermaga. Yang mana disetiap dermaga dilengkapi dengan peralatan yang berbeda-beda, tergantung dengan kapal apa yang masuk dan jenis barang yang akan mau di bongkar.
3. PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang dalam melakukan bongkar muat barang tidak hanya sendiri, tetapi PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang juga dibantu oleh pihak-pihak yang terkait.
4. PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang jika mengalami suatu permasalahan selama proses bongkar muat maka dapat diselesaikan

langsung dengan pihak PBM, pemilik kapal, dan perusahaan yang mempunyai barang tersebut. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan dengan cara apapun, maka kapal akan dikembalikan ke tempat kapal dilabuhkan

B. Saran

Saran yang dapat di berikan penulis sehubungan dengan uraian-uraian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan bongkar muat barang PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang⁴⁷ terus ditingkatkan, karena peranan PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang sangat penting dalam meningkatkan proses perdagangan antar negara. Oleh karena itu PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang harus mempunyai kinerja pelayanan yang prima dalam menjalankan perannya sesuai dengan visi dan misi.
2. Dalam memberikan pelayanan, PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang juga harus siap tanggap dengan cepat apabila faktor alam yang menyebabkan proses bongkar muat jadi terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Emzir. 2010. *Analisis Data*. Jakarta. PT Grafindo Persada.
- Kotler dan Keller. 2009. Jilid 2. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christoper, dkk. 2011. *Pemasaran jasa*.
- Fandy, Triptono dan Gregorius Chandra. 2014. *Service, Quality, dan satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi ke-3. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lasse, D.A. *Manajemen Muatan Aktivitas Rantai Pasok di Area Pelabuhan*. Jakarta.
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. 2011. *Membangun Dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Salim H.A. Abbas. 2006. *Manajemen Transportasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo persada.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosda Karya.