

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia meluas sangat dratis, seperti banyaknya berdirinya perusahaan berskala kecil, menengah, dan perusahaan berskala besar. Setiap perusahaan memiliki tujuan masing-masing, seperti meraih laba, mencapai pertumbuhan tertentu, merebut pangsa pasar, memberikan pelayanan yang baik dan lain-lain. Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan harus mampu menghasilkan suatu produk yang ditawarkan ke pasar, produk itu biasanya berupa barang dan jasa.

Sejalan dengan perkembangan globalisasi mempengaruhi peningkatan pada pengetahuan konsumen terhadap produk dan jasa. Produk atau jasa merupakan sesuatu yang sering dipakai dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Kotler dan Armstrong (2017) bahwasannya produk merupakan sesuatu yang ditawarkan ke sebuah pasar untuk dapat dikonsumsi atau digunakan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan, sedangkan Jasa menurut Kotler dan Keller (2016) adalah perlakuan yang dilakukan atau diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang sifatnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik serta produk yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga dapat menarik perhatian konsumen dan berlangganan untuk memilih produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Menurut Kotler (2018) Pelayanan merupakan sebuah tindakan yang ditawarkan atau kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa, karena pelayanan yang baik adalah kunci utama untuk menarik perhatian konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, serta sarana penunjang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Adapun jenis-jenis jasa yang sering digunakan diantaranya yaitu jasa transportasi, atau pengiriman barang dari jasa tersebut sangat dibutuhkan pelayanan-pelayanan demi memenuhi kebutuhan konsumennya atau pelanggan pada perusahaan. Salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa serta menyediakan pelayanan-pelayanan adalah PT Pelabuhan Indonesia Regional 2 Teluk Bayur yang sangat membutuhkan tenaga layanan yang diberikan oleh pihak tenaga kerjanya. PT Pelabuhan Indonesia Regional 2 Teluk Bayur juga mempunyai layanan perkapalan seperti Jasa Tambat, Jasa Pandu dan Jasa Tunda. (Arsip PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur,2018)

Menurut Informasi dari Arsip PT Pelindo (2018), pelabuhan memegang peranan yang cukup penting di Indonesia sebagai pintu masuk atau keluarnya barang dari suatu negara ke negara lain. Barang yang diangkut menggunakan transportasi laut, baik dari pelabuhan asal masuk ke Pelabuhan tujuan. Pelabuhan adalah sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang ke dalamnya. Pelabuhan mempunyai sarana dan prasarana khusus seperti alat-alat tertentu untuk memuat dan membongkar muatan pada kapal yang berlabuh di pelabuhan (Mulyono, T 2016). Pelabuhan juga menyediakan tempat untuk

kapal bersandar di dermaga dan juga menyediakan tempat untuk kegiatan bongkar muat. Pelabuhan juga memiliki sarana pendukung untuk menjalankan tujuannya, yaitu mendirikan perusahaan untuk mengolah semua akses yang ada di pelabuhan, salah satunya yaitu mengolah beberapa layanan serta fasilitas yang ada di Pelabuhan. Pelayanan disediakan adalah pelayanan kapal, pelayanan barang, dan pelayanan rupa-rupa. Pelayanan tersebut memiliki keuntungan masing-masing, tetapi pelayanan yang lebih mendominasi atau ciri khas pelabuhan adalah pelayanan kapal. Pelayanan kapal adalah pelayanan yang menghasilkan pendapatan yang cukup besar dibandingkan dengan pelayanan yang lain. Pelayanan kapal juga menyediakan beberapa pelayanan yaitu pelayanan jasa tambat, jasa pandu, dan jasa tunda.

Pelabuhan Indonesia, dibentuk menjadi 4 (empat) pelabuhan yang terbagi berdasarkan wilayah yang berbeda. Pelabuhan Indonesia I, II, III, dan IV adalah Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sahamnya 100% dimiliki oleh Kementerian BUMN selaku Pemegang Saham Negara Republik Indonesia. Oleh karena itu, tidak terdapat informasi Pemegang Saham Utama maupun Saham Pengendali Individu di Pelabuhan Indonesia. Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan satu-satunya pemilik dan Pemegang saham tunggal, salah satunya Pelabuhan Indonesia II Teluk Bayur. Terdapat data kunjungan kapal yang memanfaatkan pelayanan jasa kapal dari tahun 2018 s/d 2022 pada perusahaan PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur pada gambar Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Kapal Tahun 2018 s/d 2022

Tahun	Pelayanan Kapal
2018	4100
2019	2000
2020	1895
2021	2500
2022	3800

Sumber: Arsip throughput PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur

Setelah melakukan wawancara kepada bapak Caesar dan Lingga Dewa maka dapat disimpulkan bahwasannya data tersebut pada tahun 2018 PT Pelindo Regional 2 teluk bayur bisa menerima kunjungan kapal sebanyak 13 kapal dalam sehari jika tidak tedapat kendala. Pada tahun 2019 dan 2020 terjadi penurunan dikarenakan terjadinya suatu peristiwa atau wabah yang disebut Covid19 yang mengakibatkan turun drastisnya pengguna layanan pada PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur dikarenakan pada tahun tersebut pengguna jasa kepelabuhan dibatasi dan dibuka sistim buka tutup, selain dokumen, juga diharuskan melegkapi syarat kesehatan seperti test Swab PCR (*Polymerase Chain Reaction*) atau vaksin sehingga baru bisa menggunakan jasa kapal pada PT Pelabuhan Indonesia Regional 2 Teluk Bayur. Pada Tahun 2021 Pengguna jasa kapal sudah bisa melakukan aktivitas seperti biasanya hanya saja masih dibatasi serta harus melengkapi syarat-syarat kesehatan yang sudah ditentukan. Pada tahun 2022 keadaan sudah mulai normal dan penguna jasa kapal sudah mulai bertambah dan normal seperti pada tahun 2018.

Pelabuhan Indonesia 2 Teluk Bayur adalah pelabuhan laut teramai dan terbesar yang terletak di Pantai barat Pulau Sumatera. Pelabuhan ini ramai karena dikunjungi oleh kapal antar Samudera dan antar pulau yang singgah di Teluk Bayur. Pelabuhan Teluk Bayur juga melaksanakan kegiatan operasional dan sebagai tempat terminal bagi kapal yang berlabuh di pelabuhan. Pelabuhan Indonesia 2 Teluk Bayur ini diolah oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) II. Perusahaan tersebut dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 1991 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) PT Pelabuhan Indonesia II menjadi perusahaan Regional yang sangat penting harus didukung dengan peningkatan proses pengurusan prosedur pelayanan kapal sehingga dapat mendukung kelancaran proses-proses kegiatan ke Pelabuhan selanjutnya seperti proses kegiatan bongkar muat dan lain-lain.

Strategi yang diterapkan oleh PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur untuk meningkatkan peranannya dalam melayani konsumen merupakan sebagai aspek penunjang jasa dalam mencapai pengalokasian sumber-sumber ekonomi yang lebih optimal dan juga menunjang kegiatan ekonomi untuk meningkatkan nilai tambah bagi barang yang diangkut.

Terkait dengan kegiatan pelayanan yang ada di PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur yaitu kegiatan pelayanan kapal, sering kali mengalami kendala-kendala yang menghambat pada saat proses pelayanan kapal berlangsung. Permasalahan yang terjadi pada saat proses pelayanan kapal adalah kurangnya kelengkapan pada dokumen yang dibutuhkan untuk layanan kapal seperti Ship Arrival List (SAL) adalah dokumen surat yang berisi data-data dan rencana kedatangan kapal ke Pelabuhan Teluk Bayur, Ships

Particulars yaitu dokumen yang berisi rincian data kapal mulai dari data pendaftaran kapal, jenis dan kekuatan mesin kapal, ukuran kapal, luasnya badan kapal, dan kelengkapan data lainnya dan Pemberitahuan Kunjungan Kapal (PKK) yaitu dokumen tentang data pemberitahuan kedatangan kapal ke Pelabuhan Teluk Bayur. Pemberitahuan Kunjungan Kapal (PKK) ini harus diajukan dan diterima oleh pihak Perencanaan, Pengendalian, dan Operasi Umum (Rendal) sebelum kapal datang ke Pelabuhan Teluk Bayur. Apabila terjadi permasalahan pada kelengkapan dokumen tersebut mengakibatkan proses dokumen akan lama disetujui oleh atasan perusahaan. Adapula permasalahan lainnya yaitu beberapa pencarian dokumen tersebut masih dilakukan secara manual yang mengakibatkan terjadinya penumpukan dokumen, untuk beberapa aplikasi sudah bisa dipergunakan hanya saja untuk pengumpulan semua dokumen masih secara manual. Selanjutnya Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan (2016) Sumber Daya Manusia merupakan manusia yang dipekerjakan pada sebuah perusahaan sebagai penggerak, pemikir serta koordinator untuk mencapai tujuan organisasi. Masalah SDM pada PT Pelindo yaitu keahlian tenaga kerjanya dalam menggunakan aplikasi masih terbatas dikarenakan baru menggunakan aplikasi. Kendala selanjutnya yang terjadi yaitu sistem jaringan, menurut Badrul dan Akmaludin (2019) mengatakan bahwa jaringan computer merupakan gabungan dari beberapa perangkat yang saling berhubungan melalui media perantara. Pada PT Pelindo Regional 2 jika sistem jaringan bermasalah maka tidak dapat melakukan proses pencetakan dokumen sehingga tidak dapat berjalan dengan lancar.

Sehubungan dari permasalahan yang terjadi di PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur pada pelayanan kapal, maka peneliti tertarik untuk membahas tentang bagaimana prosedur pengelolaan dokumen pelayanan kapal yang akan dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul Prosedur Pengelolaan Dokumen pada Pelayanan Jasa Kapal PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka masalah yang penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pengelolaan dokumen pada pelayanan jasa kapal PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur.
2. Bagaimana kendala dalam prosedur pengelolaan dokumen pada pelayanan jasa kapal PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur.
3. Bagaimana solusi terhadap kendala prosedur pengelolaan dokumen pada pelayanan jasa kapal PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur.
4. Bagaimana rekomendasi dalam prosedur pengelolaan dokumen pada pelayanan jasa kapal PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur.

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan dari kegiatan magang ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pengelolaan dokumen pada pelayanan jasa kapal PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur.

2. Untuk mengetahui kendala dalam prosedur pengelolaan dokumen pada pelayanan jasa kapal PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur
3. Untuk mengetahui solusi terhadap kendala prosedur pengelolaan dokumen pada pelayanan jasa kapal PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur.
4. Untuk mengetahui apa saja rekomendasi dalam prosedur pengelolaan dokumen pada pelayanan jasa kapal PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur.

1.4 Manfaat Magang

Manfaat yang diperoleh dari hasil magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, yaitu:

a. Bagi Penulis

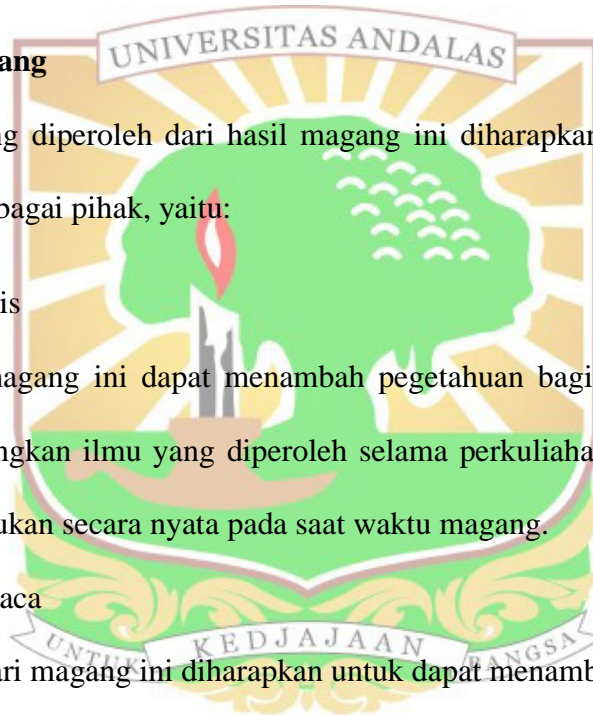
Laporan magang ini dapat menambah pengetahuan bagi penulis serta dapat membandingkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan penerapan yang dilakukan secara nyata pada saat waktu magang.

b. Bagi Pembaca

Laporan dari magang ini diharapkan untuk dapat menambah pemahaman baru serta informasi bagi pembacanya dan juga sebagai bahan referensi bagi penulis berikutnya.

c. Bagi Perusahaan

Laporan dari magang ini diharapkan dapat menjadikan masukan bagi perusahaan dan dapat digunakan demi kelancaran perkembangan perusahaan dimasa akan datang serta dapat menjalin hubungan antar lembaga perusahaan.



1.5 Ruang Lingkup Magang

Ruang lingkup magang ini akan dilaksanakan dan bertempat di PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur yaitu pada Divisi perencanaan dan pengendalian operasi (Rendal) seperti memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang kepanduan atau jasa kapal.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Tempat yang dipilih untuk kegiatan magang sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang akan dilaksanakan di PT Pelindo Regional 2 Teluk Bayur yang beralamatkan di Teluk Bayur Kota Padang. Perusahaan ini memiliki kriteria yang sesuai dengan program studi yang diambil penulis yaitu Administrasi Perkantoran . Oleh karena itu penulis berencana melaksanakan magang sesuai dengan judul yang sudah diajukan selama 40 hari kerja.

1.7 Metode Pengumpulan Data

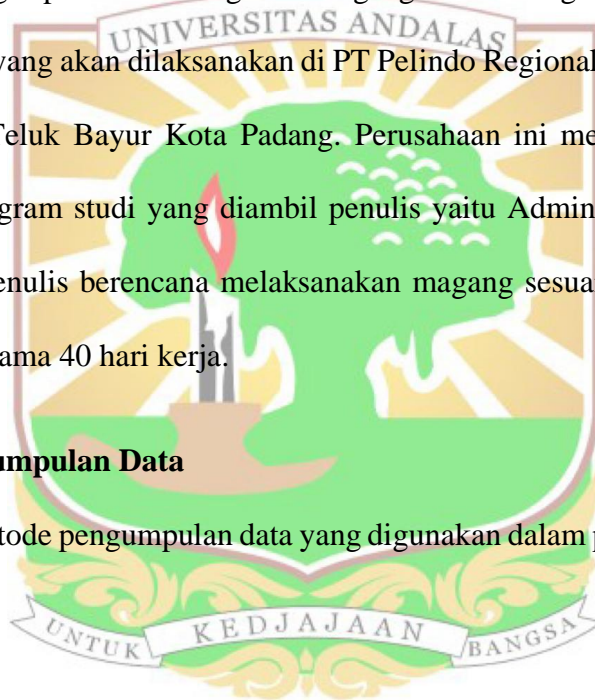
Terdapat metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah:

a. Observasi

Metode observasi ini merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dalam proses dari penerapan prosedur pelayanan jasa.

b. Wawancara

Metode wawancara ini merupakan pengumpulan data yang dikumpulkan dengan cara melakukan wawancara kepada pimpinan dan staff pada bagian lingkup magang baik secara langsung maupun tidak langsung.




c. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan dari berbagai sumber bacaan yang mencakup buku teks yang berkaitan dengan judul yang diajukan.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan isi terdiri dari lima bab yang tiap bab terdapat sub-sub bab yang menjadi satu kesatuan kerangka pemahaman dengan rincian sebagai berikut:

- 
- BAB I PENDAHULUAN**
Pada bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II LANDASAN TEORI**
Bab ini menjelaskan tentang tinjauan teori-teori yang di dapatkan semasa kuliah dan buku-buku pedoman lainnya sesuai dengan judul yang diajukan penulis.
- BAB III GAMBARAN UMUM**
Bab ini membahas tentang gambaran Umum PT. Pelindo II (Persero) Cabang Teluk Bayur. Dalam bab ini akan dijelaskan sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan penunjang lainnya.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan laporan magang yang telah dilakukan selama kegiatan magang berlangsung yang disesuaikan dengan tujuan magang.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan laporan magang dan saran yang diberikan untuk perusahaan yang dirasa penting.

