

**PENINGKATAN KINERJA TAMBAT TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI PT. PELINDO REGIONAL II TANJUNG PRIOK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan**

**Program Studi Diploma IV (D.IV)**

**Program Studi Transportasi Laut**



**Oleh :**

**M. IQBAL PRADANA PUTRA**

**NIT. 130405201028**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT  
POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT**

**TAHUN 2024**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan nikmat, taufiq, hidayah, dan ‘inayah-Nya, shalawat serta salam tetap tercurah kepada nabi kita Muhammad SAW, keluarga beserta sahabat beliau. Dengan ini akan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Novriansyah Bastarie dan Ibu Widya Aryulius Jasuan, yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk materiil maupun immateriil, yang selalu menemani saya di setiap langkah dalam hidup saya untuk mencapai cita-cita saya. Skripsi ini adalah persembahan spesial saya kepada kedua orang tua saya.
2. Adik-adik tercinta saya Nauri Lahya Navi Vridya, Alzama Dzawata Afnan, Alzena Syafqah Khasebah, dan Uwais Hafiz Dinillah yang selalu mendoakan, mendukung, dan menemani saya dalam setiap langkah kehidupan saya.
3. Saudara-saudara saya yang telah mendukung dan menemani saya dalam setiap proses kehidupan saya.
4. Maulia Saskia Devi sebagai orang istimewa yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi bagi penulis selama proses pengerjaan skripsi dan menjalani pendidikan di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
5. Rekan-rekan cadet PT Pelindo Regional II Tanjung Priok yang telah berbagi suka dan duka selama penulis melaksanakan praktik darat di Jakarta.

 	<b>POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT</b>	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-24	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b>				

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Iqbal Pradana Putra

NIT : 130405201028

Program Studi : D-IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan

Judul : Peningkatan Kinerja Tambat terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok

Merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali tema dan naskah yang saya nyatakan sebagai kutipan. Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

Padang Pariaman, Agustus 2024

( M. IQBAL PRADANA PUTRA )

## **LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR**

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

## ABSTRAK

**M. Iqbal Pradana Putra**, 2024, NIT. 130405201028, “Peningkatan Kinerja Tambat terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok”, Skripsi. Program Studi Transportasi Laut, Program Diploma IV, Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Pembimbing I : Markus Asta Patma Nugraha., Pembimbing II : Elfira Wirza, S. Si., M.Sc.

Kegiatan tambat di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok beberapa kali mengalami hambatan dikarenakan oleh beberapa faktor teknis dan non teknis. Hal tersebut dapat mengakibatkan penundaan kegiatan dan kemunduran waktu bagi kegiatan lain yang dapat merugikan pengguna jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kegiatan tambat di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok dan peningkatan kinerja tambat terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan dua jenis data berdasarkan cara perolehannya, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana instrumen yang digunakan adalah peneliti itu sendiri. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan penulis terdiri dari empat komponen proses analisis yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok, yaitu: (1) Kegiatan tambat yang dilakukan oleh PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok sudah baik akan tetapi pada saat penulis melakukan penelitian, penulis masih menemukan beberapa hambatan yang terjadi. Faktor tersebut antara lain, yaitu adanya antrian sandar kapal, kendala teknis dari kapal apabila terjadi kerusakan pada tali tambat di kapal dan faktor cuaca buruk. Hal tersebut dapat menyebabkan peningkatan biaya operasional bagi pelanggan (2) Peningkatan kinerja tambat yang dilakukan PT Pelindo Regional II Tanjung Priok tidak terlepas dari hasil survey kepuasan pelanggan dengan diringi oleh peningkatan kerja tambat yang dilakukan dengan cara memperbaiki atau memberikan solusi untuk setiap hambatan yang terjadi pada saat proses pelaksanaan tambat kapal.

**Kata Kunci:** Kinerja tambat, kepuasan pelanggan, PT. Pelindo.

## ABSTRACT

**M. Iqbal Pradana Putra**, 2024, NIT. 130405201028, "*Improvement of Mooring Performance on Customer Satisfaction at PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok*", Thesis. Sea Transportation Study Program, Diploma IV Program, West Sumatra Shipping Polytechnic, Supervisor I: Markus Asta Patma Nugraha., Supervisor II: Elfira Wirza, S. Si., M.Sc.

*Mooring activities at PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok has experienced obstacles several times due to several technical and non-technical factors. This can result in postponement of activities and time setbacks for other activities that can be detrimental to service users. The purpose of this study is to find out how mooring activities in PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok and the improvement of mooring performance on customer satisfaction at PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok.*

*This type of research is qualitative descriptive research. The author uses two types of data based on the method of acquisition, namely primary data and secondary data. The informant selection technique in this study uses a purposive sampling technique. The research instrument of this thesis uses a qualitative approach where the instrument used is the researcher himself. The data collection technique used in this study is by using observation, interview and documentation methods. The data analysis technique used by the author consists of four components of the analysis process, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawn.*

*The results obtained from research conducted at PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok, namely: (1) Mooring activities carried out by PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok is good, but when the author conducts research, the author still finds several obstacles that occur. These factors include the existence of a queue for the ship to lean on, technical obstacles from the ship in the event of damage to the mooring rope on the ship and bad weather factors. This can lead to an increase in operational costs for customers (2) The improvement in mooring performance carried out by PT Pelindo Regional II Tanjung Priok is inseparable from the results of customer satisfaction surveys with an increase in mooring work carried out by repairing or providing solutions to any obstacles that occur during the process of implementing ship mooring.*

**Keywords:** *Mooring performance, customer satisfaction, PT. Pelindo.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Peningkatan Kinerja Tambat terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi (S.Tr.Tra) Program Studi Diploma IV Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Sumatera Barat. Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak mendapatkan arahan, dukungan, bimbingan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Untuk itu, dengan segala hormat dan dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Budi Riyanto, S.E., M.M., M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami.
2. Bapak Markus Asta Patma Nugraha sebagai Ketua Program Studi Transportasi Laut dan sekaligus dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan skripsi kami.
3. Ibu Elfira Wirza. S. Si,M.Sc. sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan skripsi kami.
4. Bapak Langandriansyah Dwi Yatno, S.E. sebagai Dosen Penguji II yang telah menguji dan mengarahkan kami dalam proses pengujian skripsi kami.
5. Ibu Syafni Yelvi Siska, M.Pd. sebagai Dosen Penguji II yang telah menguji dan mengarahkan kami dalam proses pengujian skripsi kami.

6. Bapak/Ibu Dosen dan Pengasuh serta Civitas Akademik Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang dengan sabar membimbing kami selama menjadi Taruna.
7. Direktur dan segenap pegawai PT Pelindo Regional II Tanjung Priok, Arif Suhartono, Capt Yudi Hernawan, yang selalu mendukung dan membantu penulis selama penulis melaksanakan praktik darat.
8. Seluruh rekan Taruna/i angkatan V Alcor Major terkhusus Kompi *Sea Transportation*, terimakasih karena telah berjuang bersama-sama selama kurang lebih empat tahun, mengukir kenangan suka dan duka bersama-sama di kampus tercinta Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
9. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya yang telah banyak membantu penulis, teriring doa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan budi baik yang telah terpatri di sanubari penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat kekurangan untuk itu penulis mengharapkan masukan serta saran dari bapak/ibu pembaca guna perbaikan skripsi ini.

Padang Pariaman, Agustus 2024

( M. IQBAL PRADANA PUTRA )

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Pelabuhan .....	7
2.1.1 Pengertian Pelabuhan .....	7
2.1.2 Jenis-jenis Pelabuhan.....	8
2.1.3 Fungsi Pelabuhan .....	10
2.2 Kinerja Tambat .....	12
2.2.1 Pengertian Kinerja .....	12

2.2.2	Pengertian Tambat .....	13
2.2.3	Kinerja Tambat .....	15
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1	Pengertian Pelanggan .....	16
2.3.2	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3.3	Ukuran Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4	Penelitian Terdahulu.....	19
2.5	Kerangka Penelitian.....	21
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1	Pendekatan Jenis Penelitian .....	23
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.3	Sumber Data.....	25
3.4	Teknik Pemilihan Informan .....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6	Instrumen Penelitian .....	30
3.7	Pengujian Keabsahan Data.....	31
3.8	Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	37
4.1.1	Deskripsi Data.....	37
4.1.2	Temuan Penelitian .....	47
4.2	Pembahasan.....	51
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
5.1	Kesimpulan .....	56
5.2	Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Relevan.....	19
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	27
Tabel 4.1 Fasilitas Terminal PT Pelindo Regional II Tanjung Priok .....	40
Tabel 4.2 Kategori Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 4.3 Kategori Ketidakpuasan Pelanggan.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pelabuhan Umum Tanjung Priok .....	9
Gambar 2.2. Pelabuhan Khusus Logistik Labuan Bajo .....	10
Gambar 2.3. Kerangka Penelitian.....	21
Gambar 4.1. Sejarah Perkembangan PT Pelabuhan Indonesia .....	38
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok .....	39
Gambar 4.3. Kerusakan Tali Tambat di Kapal.....	42
Gambar 4.4. Kegiatan tambat kapal.....	43
Gambar 4.5. Monitoring kelayakan dermaga .....	45
Gambar 4.6. Keadaan Kondisi Menerima SPK Ikat Tali.....	58
Gambar 4.7. Keadaan Kondisi Tambat Menerima SPK Lepas Tali.....	58

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. Indeks Kepuasan Pelanggan Regional 2 Secara Keseluruhan dan Pelayanan Tahun 2022 -Tahun 2023 .....	54
Grafik 4.2. Indeks Ketidakpuasan Pelanggan Regional 2 Secara Keseluruhan dan Pelayanan Tahun 2022 -Tahun 2023 .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara .....	60
Lampiran 2 : Pedoman Observasi.....	62
Lampiran 3 : Lampiran Wawancara .....	64
Lampiran 4 : Lampiran Observasi .....	73
Lampiran 5 : Lampiran Hasil Dokumentasi.....	74

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelabuhan Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa pelabuhan di Indonesia. Peran PT Pelindo melibatkan pengelolaan infrastruktur pelabuhan, pelayanan jasa pelabuhan dan penanganan barang di pelabuhan yang mereka kelola. Fokus utama dari PT Pelindo adalah memastikan kelancaran arus barang dan penumpang di Pelabuhan, mendukung kegiatan perdagangan serta berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi nasional PT Pelindo biasanya memiliki beberapa anak perusahaan atau unit bisnis yang fokus pada aspek tertentu dari layanan perusahaan ini juga terlibat dalam pengembangan investasi untuk meningkatkan kapasitas dan efisiensi operasional pelabuhan di Indonesia.

PT Pelindo berperan penting dalam mendukung konektivitas laut dan perdagangan internasional di negara ini. Salah satu fungsi utama PT Pelindo dalam aspek jasa tambat sangat mempengaruhi kelancaran operasional pelabuhan dan memastikan pelayanan yang efisien bagi kapal-kapal yang akan melaksanakan sandar di pelabuhan. PT Pelindo juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas tambat yang optimal di pelabuhan yang mereka kelola ini mencakup infrastruktur dermaga tambat dan peralatan pendukung lainnya yang diperlukan untuk memfasilitasi proses tambat kapal dengan aman dan efisien. PT Pelindo terlibat dalam mengkoordinasikan proses penambatan kapal, koordinasi ini melibatkan interaksi antara kapal, petugas tambat dan pihak terkait lainnya untuk memastikan proses

penambatan berlangsung sesuai prosedur dan standar keamanan.

Pengalaman penulis melalui pengamatan dan observasi di lapangan yaitu karena terdapat beberapa permasalahan seperti kerusakan pada tali tambat di kapal, ketersediaan dermaga tambat dikarenakan masih ada kapal sandar dan faktor cuaca buruk yang memperlihatkan pentingnya kinerja tambat di pelabuhan ini. Dalam pengamatan di lapangan, terlihat bahwa kinerja tambat tidak hanya terbatas pada aspek teknis di lapangan, tetapi juga memiliki dampak langsung terhadap pengalaman pengunjung.

Pada saat melakukan pengamatan di lapangan, reaksi beragam dari pengunjung terhadap proses tambat yang efektif dan efisien menjadi jelas. Ada momen kepuasan ketika pengunjung menemukan pelayanan tambat yang cepat dan aman, namun juga dapat menjadi kerugian yang diakibatkan ketika terjadi kendala dalam proses tambat dikarenakan kendala yang terjadi dapat membuat bertambahnya waktu kapal di pelabuhan dan dapat mempengaruhi waktu kegiatan lain yang sebelumnya sudah terjadwal. Kesadaran ini membuat penulis menyadari bahwa kinerja tambat bukan hanya menjadi persoalan teknis, melainkan juga memiliki dampak langsung pada kepuasan pelanggan.

Hal tersebut bisa dilihat dari beberapa kelalaian petugas jasa tambat di PT Pelindo yang mengakibatkan proses mooring kapal di pelabuhan terhambat. Hal ini lah yang mendorong penulis sehingga menjadikan motivasi penulis untuk mengangkat judul: **“PENINGKATAN KINERJA TAMBAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PELINDO REGIONAL II TANJUNG PRIOK”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kegiatan tambat di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok?
2. Bagaimana peningkatan kinerja tambat terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui kegiatan tambat di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok.
2. Untuk mengetahui peningkatan kinerja tambat terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok.

## **1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Selanjutnya penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbang pemikiran yang bermanfaat demi pengembangan ilmu pengetahuan bagi akademik atau insitusi maritim khususnya tentang pelayanan jasa tambat yang ada di Pelabuhan Indonesia. Selain itu dapat menjadi titik ukur atas atas pelayanan jasa Pelabuhan di seluruh Indonesia. Dengan analisis dan pembahasan diberikan secara metode kualitatif yang dapat menjelaskan materi secara deskriptif.

## 2. Manfaat Praktis

### 1) Bagi perusahaan pelayaran

Skripsi ini dapat dijadikan masukan dan pedoman pada pergantian crew kapal serta menjadi pertimbangan yang bermanfaat dalam mengambil kebijakan operasional dan sebagai bahan referensi untuk mengatasi hambatan dalam proses tambat kapal dan penggunaan survey kepuasan pelanggan.

### 2) Bagi Pihak Kampus Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa bermanfaat bagi pihak civitas akademika dan mahasiswa/i guna menambah wawasan dalam mengatasi hambatan dalam proses tambat kapal dan penggunaan survey kepuasan pelanggan.

### 3) Bagi Pembaca

Untuk menjadi referensi dalam memberikan kontribusi dalam wawasan ilmu pengetahuan kepada pembaca, sehingga pembaca dapat memahami mengenai hambatan dalam proses tambat kapal dan penggunaan survey kepuasan pelanggan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penyajian Skripsi ini dibagi dalam beberapa bab dengan tujuan untuk mempermudah pencarian informasi dan menunjukkan penyelesaian pekerjaan yang sistematis. Pembagian tersebut adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang

Peningkatan Kinerja Tambat terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

Menguraikan tinjauan pustaka mengenai teori-teori yang digunakan penulis yang mendukung penulis dalam penyusunan karya tulis, antara lain tinjauan pustaka yang dimulai dengan kajian teoritis. Kajian teoritis menguraikan tentang pelabuhan, kegiatan tambat dan kepuasan pelanggan.

## BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan tahap atau langkah-langkah penelitian yang meliputi metode pengumpulan data dan data yang digunakan dalam proses penelitian tentang Peningkatan Kinerja Tambat terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan analisa. baik dari secara kualitatif, kuantitatif dan statistik, serta pembahasan hasil penelitian.

## BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan dalam proses penelitian tentang Peningkatan Kinerja Tambat terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok.

## DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar referensi (buku, jurnal, majalah, internet dan lain

sebagainnya), yang digunakan dalam penulisan penelitian. Daftar pustaka hanya memuat sumber- sumber referensi yang diacu dalam penelitian. Penulisan daftar pustaka didasarkan pada urutan abjad dan menggunakan sistem nama-tahun.

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelabuhan**

##### **2.1.1 Pengertian Pelabuhan**

Menurut Undang - Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas – batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi. Pelabuhan merupakan suatu lokasi yang terdiri dari daratan dan perairansekitarnya yang ditetapkan dengan batas-batas tertentu sebagai pusat kegiatan pemerintahan dan ekonomi. Fungsinya meliputi tempat bersandar, berlabuh, serta proses naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang dari kapal. Pentingnya pelabuhan dalam perekonomian dan kehidupan sosial tidak dapat dipandang sebelah mata, mengingat pelabuhan juga dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran serta berbagai kegiatan penunjang pelabuhan lainnya. Dalam konteks transportasi, pelabuhan berperan sebagai simpul perpindahan intra dan antar moda transportasi, sehingga memainkan peran kunci dalam menjaga kelancaran arus barang dan manusia antar wilayah serta negara. Dengan demikian, pelabuhan menjadi elemen vital dalam sistem transportasi dan perekonomian suatu daerah atau negara.

### 2.1.2 Jenis-jenis Pelabuhan

Pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa macam segi tinjauan, yaitu segi penyelenggaraannya, segi pengusahaannya, fungsi dalam perdagangan nasional dan internasional, segi kegunaan dan letak geografisnya. Menurut (Amrullah, 2020) pelabuhan terbagi menjadi 2 diantaranya:

#### 1. Pelabuhan Umum

Pelabuhan umum di Indonesia merupakan infrastruktur penting yang memiliki peran strategis dalam perekonomian negara. Sebagai titik akses utama untuk perdagangan laut, pelabuhan umum melayani berbagai jenis kapal dan muatan dari dalam negeri maupun internasional. Pelabuhan-pelabuhan ini dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau otoritas pelabuhan yang ditunjuk oleh pemerintah, seperti PT. Pelindo I hingga PT. Pelindo IV. Pelabuhan umum memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang berbagai kegiatan, mulai dari bongkar muat barang, naik turun penumpang, hingga layanan logistik.

Dalam hal ini, pelabuhan umum tidak hanya berperan sebagai pusat kegiatan perdagangan, tetapi juga sebagai motor penggerak ekonomi lokal dan regional. Dengan posisi geografis Indonesia yang strategis sebagai negara kepulauan, pelabuhan umum memiliki peran krusial dalam mendukung konektivitas antar wilayah dan antarnegara. Namun, tantangan seperti masalah infrastruktur, pengelolaan yang efisien, serta peningkatan kapasitas

masih menjadi fokus perbaikan agar pelabuhan umum di Indonesia dapat beroperasi secara optimal dan berkontribusi maksimal terhadap pertumbuhan ekonomi negara.



Gambar 2.1. Pelabuhan Umum Tanjung Priok

Sumber: <https://cybernewsnasional.com/catatan-akhir-tahun-2021-saksi-mata-perubahan-pelabuhan-tanjung-priok/>

## 2. Pelabuhan Khusus

Pelabuhan khusus di Indonesia merupakan jenis pelabuhan yang memiliki fokus pada jenis kapal atau muatan tertentu. Jenis pelabuhan ini dirancang dan dioperasikan untuk memenuhi kebutuhan khusus dalam industri atau perdagangan tertentu. Contoh pelabuhan khusus di Indonesia meliputi pelabuhan peti kemas, pelabuhan minyak, pelabuhan LNG (*Liquid Natural Gas*), pelabuhan batu bara, dan lain sebagainya. Kehadiran pelabuhan khusus memberikan manfaat signifikan bagi pengembangan sektor-sektor ekonomi yang bersangkutan, seperti industri minyak dan gas, pertambangan, atau industri manufaktur. Dengan spesialisasi dalam muatan tertentu, pelabuhan khusus dapat memberikan layanan yang lebih terfokus dan efisien, meningkatkan produktivitas serta mengurangi waktu tunggu dan biaya operasional.

Meskipun demikian, pengelolaan pelabuhan khusus juga memiliki tantangan tersendiri, seperti kebutuhan investasi besar untuk infrastruktur dan fasilitas khusus serta peningkatan kapasitas yang sesuai dengan pertumbuhan industri yang dilayani. Oleh karena itu, pengembangan pelabuhan khusus di Indonesia harus dilakukan dengan perencanaan yang matang, koordinasi yang baik antara pemerintah dan sektor swasta, serta memperhatikan aspek lingkungan dan keberlanjutan agar dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap pertumbuhan ekonomi.



Gambar 2.2. Pelabuhan Khusus Logistik Labuan Bajo

Sumber: <https://www.alinea.id/bisnis/pemerintah-bangun-pelabuhan-khusus-logistik-di-labuan-bajo-b1ZG59qLS>

### 2.1.3 Fungsi Pelabuhan

Fungsi pelabuhan secara spesifik terbagi menjadi dua yaitu (Setiawan dkk, 2019):

1. Fungsi perpindahan muatan (*transshipment*)

Fungsi perpindahan muatan (*transshipment*) adalah untuk melayani perpindahan muatan, baik barang maupun penumpang, merupakan salah satu fungsi utama dari transportasi laut, baik

dalam skala domestik maupun internasional. Dalam konteks angkutan laut dalam negeri, transportasi laut menjadi tulang punggung bagi konektivitas antar-pulau di Indonesia yang merupakan negara kepulauan dengan ribuan pulau. Kapal feri dan kapal penumpang menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk berpindah antar-pulau, mendukung mobilitas dan pertumbuhan ekonomi di berbagai wilayah. Sementara itu, kapal kargo mengangkut berbagai jenis barang dari dan ke pelabuhan - pelabuhan utama, memfasilitasi distribusi barang di seluruh wilayah Indonesia.

Di sisi lain dalam skala internasional transportasi laut menjadi pilihan utama untuk perdagangan internasional. Kapal kargo besar dapat mengangkut muatan dalam jumlah besar dari satu negara ke negara lain secara efisien dan ekonomis. Pelabuhan-pelabuhan utama di Indonesia, seperti Tanjung Priok dan Tanjung Perak, berperan sebagai gerbang perdagangan internasional yang menghubungkan Indonesia dengan pasar global. Namun dalam melayani perpindahan muatan baik dalam negeri maupun luar negeri, transportasi laut juga dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti biaya operasional, masalah keamanan, dan kebutuhan untuk mematuhi regulasi internasional terkait lingkungan dan keselamatan pelayaran. Oleh karena itu dibutuhkan pengelolaan yang baik dari segala aspek, baik dalam infrastruktur pelabuhan dan kapal, maupun kerjasama lintas sektoral dan internasional untuk menjaga

kelancaran arus barang dan penumpang serta mendukung pertumbuhan ekonomi dan konektivitas global.

## 2. Fungsi Industri

Pelabuhan bukan hanya sebagai tempat untuk kegiatan bongkarmuat barang dan penumpang, tetapi juga merupakan sebuah industri jasa yang memiliki potensi untuk memadukan dengan industri - industri pabrik di sekitarnya. Dengan adanya fasilitas pelabuhan yang baik, termasuk infrastruktur penunjang seperti dermaga, gudang, dan fasilitas logistik lainnya, pelabuhan dapat menjadi magnet bagi pertumbuhan industri di sekitarnya. Industri pabrik cenderung memilih lokasi yang strategis dekat dengan pelabuhan untuk mempermudah proses logistik dalam pengiriman bahan baku dan distribusi produk jadi. Kehadiran industri ini di sekitar pelabuhan membuka peluang bagi penciptaan lapangan kerja baru dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi di kawasan tersebut

## 2.2 Kinerja Tambat

### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah organisasi atau instansi perusahaan. Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi perusahaan yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Fahmi (2018) mengatakan “Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama

satu periode waktu.”

Dari pengertian di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa pengertian kinerja adalah sebuah hasil kerja dari seorang karyawan dalam sebuah proses atau pelaksanaan tugas sesuai tanggung jawabnya dalam suatu periode tertentu yang dapat berpengaruh terhadap pencapaian sebuah organisasi tertentu.

### **2.2.2 Pengertian Tambat**

Kapal dikatakan bertambat apabila bersandar atau mengikatkan tali di tempat tertentu untuk melakukan kegiatan bongkar muat, waktu tambat dihitung selama kapal melaksanakan kegiatan bongkar muat di pelabuhan. Jasa Tambat merupakan layanan yang diberikan kepada kapal untuk membantu kapal bersandar pada tambatan dengan kondisi yang aman secara teknis. Tujuan utama dari layanan ini adalah agar kapal dapat melakukan proses bongkar muat dengan lancar dan aman. Petugas yang bertugas dalam jasa tambat bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kapal terikat pada tambatan dengan kuat dan stabil, sehingga tidak mengalami pergerakan yang berlebihan saat proses bongkar muat berlangsung. Hal ini juga dilakukan untuk menghindari inefisiensi dalam proses bongkar muat akibat penggunaan tambatan yang tidak optimal. Dengan demikian, layanan jasa tambat tidak hanya membantu dalam memastikan keselamatan kapal dan muatannya, tetapi juga memastikan efisiensi operasional pelabuhan secara keseluruhan.

Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran PT. Pelindo bertanggung jawab atas keselamatan pelayaran, penyelenggaraan

pelabuhan, angkutan perairan dan lingkungan Maritim. PT. Pelindo adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam jasa layanan operator terminal pelabuhan yang meliputi jasa pelayanan kapal, jasa pelayanan barang, jasa pelayanan petikemas, dan jasa pelayanan bongkar muat barang. Peran PT. Pelindo sangat penting untuk mendukung kelancaran di dalam kegiatan kepelabuhanan, karena pelabuhan merupakan mata rantai penghubung antara dua jenis transportasi yaitu transportasi darat dan transportasi laut. Tanpa terintegrasinya kedua moda transportasi ini maka kelancaran proses distribusi suatu komoditas tertentu akan sangat terganggu. Sehingga secara tidak langsung pelabuhan juga merupakan salah satu faktor penyebab kelangkaan komoditas tertentu. Untuk itu pelabuhan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi hambatan dalam proses kegiatan kepelabuhanan.

Selain jasa tambat berikut adalah beberapa layanan kapal di pelabuhan, antara lain:

1. Kegiatan Labuh merupakan salah satu layanan yang diberikan kepada kapal untuk memungkinkannya berlabuh dengan aman di pelabuhan. Kapal dikatakan berlabuh adalah ketika kapal melaksanakan turun jangkar di kolam pelabuhan sebelum melaksanakan kegiatan tambat atau sandar di pelabuhan. Salah satu aspek penting dari jasa labuh adalah menghindari kemungkinan bertabrakan dengan kapal lain yang sedang berlabuh di sekitarnya.

2. Kegiatan Pandu adalah layanan yang memberikan bantuan, saran, dan informasi kepada nakhoda kapal mengenai keadaan perairan setempat yang krusial. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk memastikan bahwa navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar, demi menjaga keselamatan kapal serta lingkungan sekitar.
3. Kegiatan Tunda merupakan bagian penting dari proses pemanduan yang mencakup sejumlah kegiatan, seperti mendorong, menarik, menggandeng, mengawal, dan membantu kapal yang bergerak di alur pelayaran, daerah labuh jangkar, atau kolam pelabuhan. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk membantu kapal dalam berbagai situasi, baik saat akan bersandar maupun saat akan melepas tambatan. Saat kapal akan bersandar, kapal sering membutuhkan bantuan tambahan untuk memastikan bahwa proses tersebut berjalan lancar dan aman. Hal ini termasuk memastikan bahwa kapal dapat memasuki dan meninggalkan pelabuhan dengan lancar tanpa mengalami masalah seperti terhambat oleh arus atau angin.

### **2.2.3 Kinerja Tambat**

Proses tambat kapal di pelabuhan diawali ketika pihak operator pelabuhan menerima Surat Perintah Kerja (SPK) Ikat Tali kemudian staff operasional harus melakukan pengecekan dermaga. Apabila terjadi ketidaksesuaian atau ditemukan kondisi dermaga dan alat tidak siap, maka operator pelabuhan akan berkoordinasi dengan bagian penetapan kapal untuk dilakukan penyesuaian atas kesiapan dermaga. Setelah

dermaga siap, kemudian staff operasional melakukan kesiapan K3 pelayanan penambatan kapal, setelah semua selesai maka dilaksanakan kegiatan ikat tali tambat pada *bolder* di dermaga. Kegiatan tambat merupakan salah satu kegiatan pelayanan kapal yang penting di pelabuhan. Oleh karena itu untuk menjamin keberhasilan dan keselamatan kerja di lapangan, kegiatan tambat dibutuhkan tenaga ahli atau operator yang prima dan berkompeten pada saat pelaksanaan ikat tali tambat di pelabuhan.

## **2.3 Kepuasan Pelanggan**

### **2.3.1 Pengertian Pelanggan**

Definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa/ perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada *performance* pemberi jasa/ perusahaan tersebut. Dengan kata lain, pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena pelanggan ini pembeli atau pengguna suatu produk maka harus diberi kepuasan. Dalam konteks dunia pelayaran pelanggan diartikan sebagai pengguna jasa.

### **2.3.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Park dalam (Irawan 2021), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang

diterima oleh konsumen tersebut dengan jenis pelayanan yang diharapkan. Jenis kualitas pelayanan dikatakan baik yaitu pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk yaitu suatu pelayanan yang berada jauh dibawah ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena akan berdampak langsung terhadap citra/pandangan terhadap perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Kotler, 2019). Menurut Wahyudi dan Apriyanto (2021), kualitas layanan adalah sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh.

### **2.3.3 Ukuran Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan adalah ukuran untuk suatu kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah nilai plus bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan memiliki nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan bersedia memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk

memperbaiki aspek-aspek kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut (Indasari, 2019), Indikator Kualitas Pelayanan mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan kepelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Relevan

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1	Rahmawati Djunuda dkk. (2022)	Analisis Tarif Pelayanan Jasa Tambat pada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Parepare	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan tambat yang diberlakukan saat ini oleh operator, yaitu PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Parepreae, sudah layak dengan menggunakan Metode Persero) cabang Parepare dalam Menyusun kebijakan terkait tarif pelayanan tambat. Analisis system di Pelabuhan bertujuan untuk mempermudah proses bersandar kapal di dermaga sebagai Upaya peningkatan pelayanan dan fasilitas. <i>Reference Frame Rotation</i> (RFR) yang merupakan salah satu metode umum digunakan dalam mengevaluasi peforma tambat kapal. Dari penelitian ini dapat dijadikan dasar oleh pihak PT. Pelindo
2	Bagus Fachruddin (2018)	“Peningkatan proses Penambatan di Single Buoy Mooring Semarang pada MT. Sele/P.3006” (2018)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kendala-kendala yang dihadapi saat proses penambatan di Single Buoy Mooring Semarang pada MT. Sele/P.3006 adalah kurangnya kekuatan pada mesin <i>winch</i> kapal, keterlambatan tugboat dan <i>miss communications</i> , rusaknya tali tambat, kurangnya koordinasi antara Pandu dan Mooring Master di atas kapal serta <i>wind indicator</i> yang rusak. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala- kendala

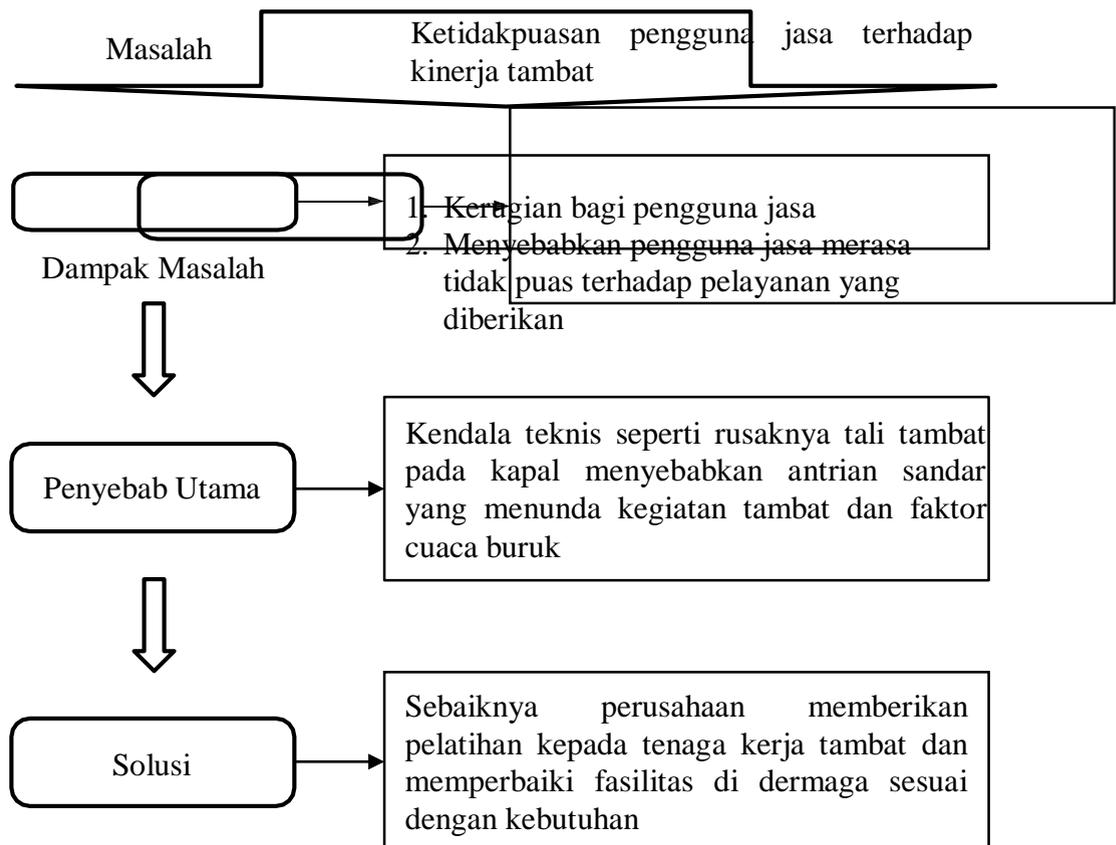
			yang dihadapi adalah mengganti pipa steam dengan bahan tembaga agar kekuatan steam sebanding dengan steam yang dihasilkan, menambah jumlah tugboat di area pelabuhan semarang dan mempergunakan alat komunikasi <i>very high frequency</i> (VHF) sesuai prosedur, mengganti tali tambat yang rusak dengan tali tambat yang berkualitas, memperkerjakan dan Mempertimbangkan Dalam memilih Pandu dan <i>Mooring Master</i> di wilayah Pelabuhan Semarang.
3	Reza N. M & Suwandi. S (2018)	"Analisis Kinerja Waktu Tambat Kapal dan Kapasitas Car Terminal di Pelabuhan Patimban"	Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem tambat kapal pada terminal mobil di Pelabuhan saat ini masih menggunakan metode manual Dengan satu regu yang terdiri dari 10 petugas yang membawa mobil ke dalam kapa. Dalam perhitungan kinerja operasional waktu tambat kapal, Pelabuhan Patimban mendapatkan kriteria yang baik dari segi <i>Waiting Time</i>

Dari tabel penelitian terdahulu diatas terdapat beberapa kesimpulan yaitu. persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan saat ini terletak pada pembahasan mengenai kendala atau hambatan yang terjadi dilapangan sehubungan dengan kegiatan tambat kapal di Pelabuhan. Perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan saat ini terletak pada tiga aspek utama. Pertama, lokasi penelitian yang sebelumnya dilakukan di tempat atau perusahaan lain, sementara penelitian saat ini berfokus pada PT Pelindo Regional II Tanjung Priok. Kedua, jenis kendala atau hambatan yang menjadi objek penelitian berbeda,

dengan penelitian saat ini yang fokus pada peningkatan kinerja kegiatan tambat terhadap kepuasan pelanggan. Terakhir, penelitian saat ini lebih menekankan pada peningkatan kinerja kegiatan tambat terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok, dengan data yang diperoleh penulis selama melaksanakan praktek darat di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok.

## 2.5 Kerangka Penelitian

Alur Penelitian atau model penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 2.3 Kerangka Penelitian

Pada PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok, terjadi hambatan pada proses tambat kapal di dermaga. Adapun faktor yang menyebabkan hal

tersebut dikeranakan oleh kendala teknis dan non teknis di pelabuhan. Hal tersebut menyebabkan beberapa dampak bagi pengguna jasa dan perusahaan, untuk mengatasi hal tersebut PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok mengadakan survey kepuasan pelanggan setiap tahunnya. Kegiatan tersebut dilakukan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja tambat di PT. Pelindo Regional II Tanjung Priok.