

Analisis Kinerja Jasa Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Waktu Tunggu di PT Bias Delta Pratama Tanjung Balai Karimun

Rahmiyana *

Manajemen Kepelabuhanan dan Pelayaran, Universitas Karimun, Karimun, 29661

rahmiy655@gmail.com

*Corresponding author

Nisha Desfi Arianti

Manajemen Kepelabuhanan dan Pelayaran, Universitas Karimun, Karimun, 29661

nishadesfia67@gmail.com

Mey Krisselni Sitompul

Manajemen Kepelabuhanan dan Pelayaran, Universitas Karimun, Karimun, 29661

mcherisselny@gmail.com

Abstrak— Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilakukan di PT Bias Delta Pratama Tanjung Balai Karimun pada bulan Juni-Juli. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja jasa pelayanan terhadap waktu tunggu jasa pandu. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai PT Delta Bias Pratama dan pengguna jasa pandu. Data dikumpulkan menggunakan tahapan observasi langsung dilapangan, penyebaran kuesioner dan wawancara. Penelitian ini terdiri atas lima tahapan. Tahap pertama adalah melakukan analisis masalah, dilanjutkan dengan mencari referensi, melakukan observasi awal ke lapangan dan menyusun instrumen. instrumen yang telah terisi kemudian diuji kevalidan dan kehandalannya menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji t menunjukkan bahwa H_0 diterima, Adanya pengaruh jasa pelayanan terhadap waktu tunggu, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil wawancara menjelaskan bahwa waktu tunggu dimanfaatkan untuk mengurus kelengkapan administrasi permohonan jasa pandu dan persiapan membawa petugas pandu ke kolam pemanduan. Waktu tunggu jasa pandu ini jauh dari standar yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Adapun saran yang ingin peneliti berikan setelah melakukan penelitian di PT Bias Delta Pratama adalah dengan mengintegrasikan sistem pelayanan administrasi dan bekerja sama dengan Direktorat Kenavigasian khususnya terkait dengan informasi sistem untuk mengetahui kondisi cuaca dan pasang surut.

Kata Kunci— Analisis Kinerja, Pelayanan, Pemanduan Kapal, Waktu Tunggu, Tanjung Balai Karimun

I. PENDAHULUAN

Tanjung Balai Karimun merupakan wilayah yang sangat strategis, berkedudukan di Provinsi Kepulauan Riau. Tanjung Balai Karimun merupakan wilayah terdepan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang langsung berbatasan dengan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura, serta disatukan dengan perairan Selat Singapura (*Philip channel*). Selain itu, wilayah administrasi Tanjung Balai Karimun berbatasan langsung dengan Kota Batam, yang merupakan salah satu kota dengan letak yang sangat strategis karena berada di jalur pelayaran. Sebagai kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPPBP atau Free Trade Zone/FTZ)

menjadikan Tanjung Balai Karimun menjadi pintu gerbang bagi arus masuk investasi, barang, dan jasa dari dalam maupun luar negeri ke Indonesia. Februari 2022 lalu, perairan Tanjung Balai Karimun termasuk dalam tiga wilayah labuh jangkar di perairan Kepulauan Riau dengan luas 96.470.063 m².

Untuk menjaga keamanan jalur pelayaran dan perlindungan dari bahaya kecelakaan kapal yang dapat membahayakan kapal, nyawa, harta benda dan lingkungan, maka ada pelayanan jasa pandu. Jasa pandu dalam istilah maritim adalah layanan yang diberikan seorang pandu yang naik ke atas kapal untuk memandu kapal di sepanjang jalur perairan yang aman didalam dan sekitar pelabuhan atau di laut (Park et al., 2019). Seorang pandu adalah pelaut yang wajib mempunyai keahlian dibidang nautika yang telah memenuhi syarat untuk melaksanakan pemanduan kapal (*Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2015 Tentang Pemanduan Dan Penundaan Kapal*, 2015). Personel pandu akan membantu nahkoda dalam memberikan nasihat (*advisor*), informasi serta petunjuk kepada nahkoda tentang keadaan perairan setempat yang artinya tanggungjawab kapal sepenuhnya tetap berada pada nahkoda.

Badan Usaha Pelabuhan yang telah mendapatkan izin untuk melakukan pemanduan kapal salah satunya adalah PT Bias Delta Pratama. PT Bias Delta Pratama merupakan bagian dari Bias Mandiri Group yang bergerak dibidang jasa pemanduan yang memiliki kantor pusat di Batam. Berdasarkan hasil survei awal melalui wawancara, ada kekhawatiran yang sering dirasakan nahkoda yaitu pelayanan jasa pandu masih belum optimal dan mengakibatkan jasa pandu yang diberikan memakan waktu tunggu yang cukup lama. Waktu tunggu dan ketepatan pelayanan dokumen, sarana bantu navigasi pelayaran, dan ketersediaan kapal tunda atau pandu merupakan salah satu indikator dalam pengukuran kinerja pelayanan pemanduan kapal (Dwiputranti & Oktafiansyah, 2022).

Berdasarkan Pasal 40 ayat 1, perusahaan angkutan laut atau perusahaan angkutan penyebrangan atau agen kapal yang kapalnya membutuhkan pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal, 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam sebelum kapal di pandu, wajib

mengajukan permintaan pelayanan jasa kapal secara tertulis kepada pengelola pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal setempat dengan tembusan kepada pengawas pemanduan dan Otoritas Pelabuhan setempat didalam batas waktu permintaan yang ditetapkan.

Keluhan seperti ini banyak terjadi di beberapa wilayah di Indonesia, seperti keterlambatan pelayanan pemanduan di PT Pelindo IV Saumlaki (Melmambessy & Sutanto, 2021); PT Bias Delta Pratama Cabang Batam, nahkoda kapal melaporkan bahwa adanya keterlambatan petugas pandu, keterlambatan kapal tunda dan sulitnya berkomunikasi antara kapal dengan stasiun pandu (Tauha & Husda, 2020); buruknya performansi *Waiting time* di Pelabuhan Tanjung Priok (Maulana et al., 2020); dampak waktu tunggu yang dikhawatirkan akan menyebabkan kerugian pengguna jasa di Tanjung Perak (Andrianto et al., 2016).

Untuk menekan lama waktu tunggu, perlu ada peningkatan dalam memberikan pelayanan jasa pandu. Kualitas sumberdaya manusia dan sistem manajemen di pelabuhan merupakan salah satu hal yang mampu mempengaruhi pelayanan jasa pandu, tidak hanya menekan waktu tunggu. Faktor sumber daya manusia dan manajemen pelabuhan dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa pandu (Nalif et al., 2019). Selain faktor sumberdaya manusia, ada juga faktor lain yaitu sistem informasi kepelabuhanan yang menintegrasikan pelayanan kapal dan barang seperti *Inaportnet* yang langsung terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan, dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing masyarakat logistik Indonesia (Prastyo, M et al., 2022) dan keberadaan aplikasi SIPANDU yang gunakan untuk mendukung kegiatan jasa pandu (Permata & Santoso, 2019).

Untuk memastikan kepuasan pelanggan dapat terwujud, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga baik. misalnya dengan tidak adanya waktu tunggu pada pelanggan, selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga akan berdampak pada kesan dan pengalaman yang baik kepada pelanggan (Budiyanto & Prihatiningrum, 2021).

Meskipun merupakan wilayah lintas perdagangan yang sudah cukup lama, jumlah penelitian mengenai jasa pandu di Tanjung Balai Karimun masih sangat minim. Tidak banyak kajian mengenai jasa pandu di Tanjung Balai Karimun, sehingga untuk pengkayaan materi masih sulit ditemukan. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui “Analisis Kinerja Jasa Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Waktu Tunggu Di PT Bias Delta Pratama Tanjung Balai Karimun” sehingga penelitian ini nanti akan memberikan informasi baru bagi masyarakat Tanjung Balai Karimun. Tidak hanya itu diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi dasar dalam meningkatkan kinerja bagi instansi yang bergerak di bidang jasa pandu di Tanjung Balai Karimun.

II. METODOLOGI

A. Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni sampai Juli Tahun 2022 di PT Bias Delta Pratama Tanjung Balai Karimun. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

B. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai PT Delta Bias Pratama dan pengguna jasa pandu. Teknik penentuan sampel menggunakan Teknik *probability sampling* dengan menggunakan rumus slovin (Adi et al., 2021).

C. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan menggunakan tahapan observasi langsung dilapangan, penyebaran kuesioner dan wawancara langsung dengan pihak terkait.

1. Observasi

Observasi kuantitatif dirancang untuk menetapkan standardisasi dan kontrol, sedangkan observasi kualitatif bersifat naturalistik. Observasi kualitatif diterapkan dalam konteks suatu kejadian natural, mengikuti alur alami kehidupan yang diamati. Dalam hal ini, peneliti langsung turun ke kantor PT Bias Delta Pratama untuk melihat proses kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Banyak peneliti kualitatif dianggap tidak ilmiah, namun dengan penguatan data-data lapangan dan observasi hingga titik jenuh justru penelitian kualitatif menjadi bernilai dan juga bermakna (Yusanto, 2019)

2. Kuisisioner

Instrumen kuisisioner penelitian terdiri dari sepuluh item pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Instrumen tersebut diberikan dalam bentuk *checklist* yang sudah memiliki nilai. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis setiap item pertanyaan secara deskriptif. Penilaian yang digunakan adalah skala likert. Ada dua bentuk skala likert yang umum digunakan dalam penelitian yaitu bentuk pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1 dan bentuk pertanyaan negatif diberi skor diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5 (Pranatawijaya et al., 2019). Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan bentuk pertanyaan positif yang terdiri dari: Sangat Tidak Puas (1), Tidak Puas (2), Sedang (3), Puas (4) dan Sangat Puas (5) (Budiarto, 2019). Adapun kuisisioner digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja jasa pelayanan terhadap waktu tunggu dengan menggunakan variable X dan Y yaitu:

Variabel Kinerja Jasa Pelayanan (X);

Variabel Waktu Tunggu (Y)

Untuk memperoleh data, peneliti menyebarkan instrumen kuisisioner kepada pegawai di PT Bias Delta Pratama dan pengguna jasa pandu.

3. Wawancara

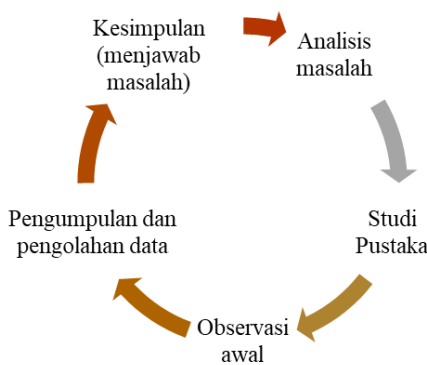
Peneliti dianjurkan mewawancarai orang yang akrab atau mengenal suatu topik atau peristiwa. Penting untuk mengubah-ubah tipe orang yang diwawancarai, sampai peneliti dapat mengungkapkan keseluruhan pandangan subyek penelitian. Wawancara dilakukan semi terstruktur secara tatap muka. Wawancara secara tatap muka ini cocok digunakan untuk membahas isu orisinalitas dan kebenaran data (Achmad & Ida, 2018). Untuk melengkapi data observasi dan kuesioner, peneliti mendatangi beberapa pegawai dan pengguna jasa pandu untuk diwawancarai.

4. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dalam bentuk referensi, buku, laporan dan pemberitaan yang berhubungan dengan jasa pandu.

D. Prosedur Penelitian

Penelitian ini terdiri atas 5 tahapan. Tahap pertama adalah melakukan analisis masalah yang terdapat di PT Delta Bias Pratama. Setelah ditemukan masalah, peneliti mulai mencari referensi yang dapat membantu menyelesaikan masalah tersebut. Selanjutnya peneliti melakukan observasi awal ke lapangan untuk memastikan permasalahan dan menyusun instrumen (sesuai variable X dan Y) penelitian yang cocok untuk digunakan pada saat turun lapangan. Setelah instrumen selesai, peneliti turun ke lapangan untuk mengumpulkan data dilanjutkan dengan mengelola, untuk dapat menarik kesimpulan dari data yang telah di kumpulkan. Prosedur pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Prosedur Pelaksanaan Penelitian

E. Teknik Analisis Data

Metode analisis data adalah bagian yang terpenting dalam penelitian. Data yang sudah dikumpulkan kemudian diseleksi dengan Teknik Deskriptif Kuantitatif. Sebelum masuk ke uji-t untuk menguji hipotesis, perlu dilakukan pengujian data hasil pengukuran yang berhubungan dengan hasil penelitian bertujuan untuk membantu analisis agar menjadi lebih baik. Untuk itu dalam penelitian ini akan diuji validitas, uji reliabilitas dan uji t..

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah validitas isi. Uji validitas isi dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor tiap pertanyaan dengan skor total dari seluruh pertanyaan menggunakan uji statistik *pearson correlation*.

Dalam uji Korelasi Pearson, pertanyaan pada kuesioner dianggap valid apabila nilai R hitung lebih besar dari pada R tabel (Ningsih et al., 2021). Perhitungan Uji Validitas dapat dilihat pada persamaan (1):

$$r_{xy} = \frac{\sum XY \cdot n - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi Pearson antara item instrumen yang akan digunakan dengan variabel yang bersangkutan
- X : Skor item instrumen yang akan digunakan
- Y : Skor semua item instrument dalam variable
- n : Jumlah responden

Uji Reliabilitas merupakan alat pengukur yang memperlihatkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan (Tauha & Husda, 2020).

Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua menggunakan uji *cronbach's alpha*, yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Reliabilitas kurang dari 0.6 adalah kurang baik, sedangkan 0.7 dapat diterima, dan lebih dari 0.8 adalah baik (Arline et al., 2018).

Perhitungan Uji Reliabilitas dapat dilihat pada persamaan (2). Kriteria pengujiannya adalah: Jika nilai *cronbach's alpha* > 0.6, maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai *cronbach's alpha* < 0.6, maka instrumen penelitian tidak reliabel.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a_b^2}{a_t^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan:

- r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen
- k = Jumlah butir soal/pertanyaan
- $\sum a_b^2$ = Jumlah varians butir
- a_t^2 = Varians total

Uji-t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y secara individual atau parsial digunakan uji t. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 5% adalah jika t hitung < t tabel maka Ho diterima yang berarti variable independen secara individual tidak memengaruhi variable dependen dan jika sebaliknya Ho ditolak (Pambudi & Santoso, 2020).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yang diberikan oleh PT Delta Bias Pratama adalah Jasa Labuh dan Jasa Pandu. Jasa Labuh dan Jasa Pandu ini biasanya digunakan di perusahaan besar di Tanjung Balai Karimun, seperti PT Oil Tangking. Jasa labuh yang diberikan disini adalah pihak PT Delta Bias Pratama membantu kapal untuk melego jangkar di sekitar kolam pemanduan. Kemudian dilanjutkan dengan jasa pandu yaitu pihak PT Delta Bias Pratama mengirimkan petugas pandu untuk menuntun kapal masuk ke dermaga melalui alur pemanduan yang

telah di tentukan oleh pemandu hingga kapal bertambat di dermaga PT Oil Tangking.

Demi menjaga keselamatan kapal dan muatan pada saat kapal memasuki alur pelayanan menuju kolam Pelabuhan untuk berlabuh / merapat di dermaga, nakhoda memerlukan advisor, yaitu seorang pandu, Pandu adalah seorang ahli berpengalaman layar dan lulus sekolah pemanduan selama 1 tahun diadakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (Tandung et al., 2020).

Tabel 1 menunjukkan jumlah kapal yang telah menggunakan jasa di PT Delta Bias Pratama selama bulan Juni-Juli 2022. Dapat dilihat bahwa masing-masing kapal memiliki waktu tunggu yang berbeda dari permohonan pandu (PP) hingga kapal bergerak (KB).

Tabel 1. Laporan Pemanduan dan Penundaan Kapal

Nama Kapal	LOA / GT	Waktu Kapal Masuk				
		IN	PP	PT	KB	Tambat
MT. ARIANE	42010/228,6	23/06	23/06-10.30	23/06-10.30	23/06-13.00	23/06-14.30
MT. TELLURICE	40763/228,6	28/06	28/06-08.30	28/06-09.45	28/06-11.00	28/06-13.00
MT. MARINE QUEENIE	3898/88,9	05/07	05/07-13.00	06/07-09.00	06/07-10.00	06/07-11.00

Keterangan Tabel 1:

Length Over All/LOA adalah panjang keseluruhan kapal yang diukur dari titik terdepan dari linggi depan sampai dengan titik terbelakang linggi belakang; *Gross tonnage/GT* adalah satuan total volume kapal yang diukur berdasarkan ukuran-ukuran utama kapal baik di atas dek/geladak maupun di bawah dek; IN adalah waktu kedatangan kapal; PP adalah permohonan pandu; PT adalah permohonan tambat; dan KB adalah kapal bergerak.

B. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan 52 responden. Sebanyak 20 pernyataan yang meliputi 5 dimensi kualitas jasa yaitu Reliability, Responsive, Assurance, Emphaty, dan Tangible. Kelima dimensi kualitas jasa tersebut merupakan hasil penelitian, yang dikenal dengan model Service Quality (SERVQUAL). Model SERVQUAL merupakan instrumen pengukuran kualitas layanan yang paling berpengaruh serta masih digunakan dalam banyak aplikasi dan pengembangan di bidang kualitas layanan (Maghsoodi et al., 2019). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa didapati 20 butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel sebesar 0.273 pada tingkat signifikansi = 5% (0,05). Maka instrumen ini dapat digunakan untuk mengukur variabel jasa pelayanan terhadap waktu tunggu adalah instrumen yang tepat atau benar.

C. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat di lakukan secara bersamaan terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0.60 maka reliabel atau semua instrumen dapat diandalkan. Tabel 2 menunjukkan hasil uji reliabelitas terhadap 20 pertanyaan menggunakan kriteria Cronbach's Alpha

maka didapatkan nilai 0,926, karena nilai Cronbach's Alpha 0,926 > 0,60 maka instrumen pertanyaan penelitian dianggap konsisten (reliabel).

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Kesimpulan
Kinerja Jasa*Waktu Tunggu	0,926	Reliabel

D. Pengujian hipotesis

Dengan menggunakan software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Versi 22.0, model regresi antara variable X dan Y dapat dilihat pada Tabel 3. Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa model regresinya adalah (Y) Kinerja Jasa Pelayanan = 2,836 + 0,943X

Nilai konstanta = 2,836 menunjukkan Kinerja Jasa Pelayanan akan bernilai 2,836 jika variable bebas memiliki nilai 0; dan

Nilai Koefisien Waktu Tunggu sebesar 0,943 menunjukkan jika terjadi kenaikan pada Kinerja Jasa Pelayanan sebesar 1 satuan maka waktu tunggu akan meningkat sebesar 0,943 kali.

Tabel 3. Analisis Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	2,836	1,355	
Jasa pelayanan (x)	0,943	0,030	0,975

E. Uji-t

Hasil output uji t dari software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Versi 22.0 yang dijelaskan pada Tabel 4 menunjukkan adanya pengaruh secara parsial variabel independen (Kualitas Jasa Pelayanan)

terhadap variabel dependen (Waktu Tunggu). Pengujian menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05), dan derajat kebebasan $df = n-1-1$ atau $52-1-1 = 49$.

Uji t dengan nilai t hitung = 31.177 serta signifikansi 0,000 dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel sebesar (2,007) yang artinya adalah nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $31.177 > 2,007$ yang menunjukkan bahwa H_0 diterima, Adanya pengaruh jasa pelayanan terhadap waktu tunggu, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 4. Uji t

	Coefficients ^a	
	T	Sig
(Constant)	2,093	0,041
Jasa pelayanan (x)	31.177	0,000

Adapun dimensi dari Kinerja Jasa Pelayanan yang memberikan pengaruh terdiri dari 5 (lima) dimensi pernyataan yaitu:

Reliability (keandalan) 17% yang diberikan dalam bentuk pelayanan dengan informasi yang akurat dan memberikan pelayanan pada waktu yang tepat;

Responsiveness (daya tanggap) 18% yang diberikan dalam bentuk sikap yang ramah dalam melayani pengguna jasa serta mengutamakan kepentingan pengguna jasa dan keluhannya;

Asurance (keyakinan) 18% yang diberikan dalam bentuk kemampuan dalam menjelaskan setiap pertanyaan pengguna jasa dan komunikasi yang baik selama memberikan pelayanan;

Empathy (empati) 19% yang diberikan dalam bentuk kesungguhan dan kepeduliannya terhadap pengguna jasa;

Tangible (berwujud) 18% yang diberikan dalam bentuk kerapian dan fasilitas.

Secara signifikan Kinerja Jasa Pelayanan berpengaruh positif terhadap waktu tunggu. Hasil wawancara menjelaskan bahwa waktu tunggu disini adalah waktu yang digunakan untuk melakukan pengecekan kelengkapan administrasi dan mempersiapkan kapal yang membawa petugas pandu ke kolam pemanduan.

Adapun waktu diperlukan untuk jasa pandu mendatangi kapal yang telah melego jangkar di kolam pemanduan adalah ± 2 (dua) jam. Waktu ini masih sangat lama jika dibandingkan dengan pelayanan jasa pandu yang diberikan oleh PT Pelindo IV (PERSERO) Saumlaki, yaitu tidak melebihi dari standar yang ditetapkan yaitu 1 (satu) jam (Melmambessy & Sutanto, 2021). Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja operasional pelayanan jasa pelabuhan dan menunjukkan baik tidaknya manajemen transportasi di suatu pelabuhan. Semakin singkat waktu tunggu yang diberikan, maka semakin baiklah pelayanan dan manajemen transportasi, begitu juga sebaliknya.

Keterlambatan waktu selama ± 2 (dua) jam ini dapat dikatakan sebagai waktu yang terbuang (nonproduktif) yang harus diterima oleh nahkoda atau pihak kapal (Prasetia et al., 2021). Semakin banyak waktu yang terbuang, maka semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh kapal, sementara mesin kapal tidak boleh dimatikan (Tandung et al., 2020). Perizinan jasa pandu secara

manual juga salah satu yang membuat timbulnya waktu tunggu. Serta keterbatasan armada kapal pandu dan tunda menjadi penyebab kurang optimalnya pelayanan pandu. Hal ini juga terjadi di Pelindo II Banten (Widodo et al., 2019)

Selama proses pemanduan, pihak PT Bias Delta Pratama menjelaskan beberapa hal yang menjadi kendala yaitu:

Faktor Alam seperti hujan badai yang menjadi salah satu kendala yang tidak disangka-sangka mengingat Tanjung Balai Karimun merupakan daerah yang dikelilingi oleh laut sehingga sering terjadi cuaca ekstrem. Dampak cuaca ekstrem ini membuat jarak pandang pandu menjadi terganggu. Sehingga waktu tunggu untuk proses pemanduan harus tertunda daripada jadwal seharusnya; Pasang surut air juga berdampak pada waktu tunggu kapal dalam memperoleh jasa pemanduan ke dermaga PT Oil Tanking.

Pihak penyedia pelayanan harus berkoordinasi dengan Direktorat Kenavigasian khususnya terkait dengan informasi sistem untuk mengetahui kondisi cuaca dan pasang surut. Integrasi sistem pelayanan dokumen diperlukan sehingga kapal-kapal yang akan melakukan kegiatan pemanduan dapat mengetahui pasang surut dan kondisi cuaca di lapangan ketika akan melakukan pengajuan dokumen Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB), (Dwiputranti & Oktafiansyah, 2022)

IV. KESIMPULAN

Dari data kedatangan kapal pada bulan Juni-Juli bahwa benar adanya keterlambatan dalam pelayanan jasa pandu kepada pengguna jasa ± 2 (dua) jam.

Kinerja pelayanan jasa pandu yang diberikan PT Bias Delta Pratama memberikan pengaruh terhadap waktu tunggu jasa pandu. Dari 5 (lima) dimensi Kinerja Jasa Pelayanan menunjukkan bahwa masing-masing dimensi memberikan rata-rata 18% untuk waktu tunggu. Semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan PT Bias Delta Pratama maka akan semakin singkat waktu tunggu untuk pelayanan jasa pandu.

Banyak hal yang bisa menyebabkan waktu tunggu semakin lama, di PT Bias Delta Pratama, faktor alam seperti perubahan iklim dan siklus pasang surut menjadi kendala dalam memberikan jasa pandu. Mengingat Tanjung Balai Karimun memang memiliki cuaca yang ekstrem.

Adapun saran yang ingin peneliti berikan setelah melakukan penelitian di PT Bias Delta Pratama adalah perlu adanya peningkatan kemampuan sumberdaya manusia dalam hal memberikan pelayanan. Selain itu bisa mencoba terobosan baru dalam bisnis layanan pemanduan kapal dari sistem manual ke sistem digital online seperti yang digunakan di beberapa pelabuhan Indonesia yaitu Aplikasi SIPANDU (Sistem Informasi Pelayanan Pandu Kapal di Pelabuhan).

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, Z. A., & Ida, R. (2018). Etnografi Virtual Sebagai Teknik Pengumpulan Data Dan Metode Penelitian. *The Journal of Society & Media*, 2(2),

- 130–145.
- Adi, M. F. T., Sutopo, & Noviandari, I. (2021). Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya (Studi Kasus Konsumen Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya). *UBHARA Management Journal*, 1(2), 293–300.
- Andrianto, Y., Wicaksono, A., & Anwar, M. R. (2016). Analisis Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Waktu Tunggu (Waiting Time) Di Pelabuhan Tanjung Perak. *Symposium I Jaringan Perguruan Tinggi Untuk Pembangunan Infrastruktur Indonesia*, 50–59.
- Arline, N., Tumbuan, A., & Tumewu, F. (2018). Evaluating The Internal Csr Using Importance And Performance Analysis (Ipa) At PT Pelabuhan Indonesia Iv (Persero) Terminal Petikemas Bitung. *Jurnal EMBA*, 6(2), 602–609.
- Budiarto, S. P. (2019). Perancangan Digital Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Waterfall. *TEKNOMATIKA*, 09(02), 143–150.
- Budiyanto, M., & Prihatiningrum, R. R. Y. (2021). The Effect of Rates and Service Quality Towards The Customer Satisfaction of PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Banjarmasin Branch. *Journal of Social Science*, 2(5), 672–684.
- Dwiputranti, M. I., & Oktafiansyah, T. S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dan Strategi Perbaikan Pelayanan Pemanduan Kapal Di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu. *Jurnal Logistik Bisnis*, 12(01), 83–92.
- Maghsoodi, A. I., Saghaei, A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extendedSERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151–164. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>
- Maulana, M. I., Keke, Y., & Karsafman, T. (2020). Performansi Waiting Time di Pelabuhan Tanjung Priok Waiting Time Performance at Tanjung Priok Port. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 07(03), 238–252.
- Melmambessy, E., & Sutanto, A. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Berdasarkan Waiting Time Dan Approach Time DI PT . PELINDO IV (PERSERO) SAUMLAKI. *SNTEM*, 1(November), 1428–1437.
- Nalif, K. ., Karsafman, T., & Nugraha, B. (2019). Optimization and Improvement of Port Facilities for Marine Pilot Activities in Container Terminal Port 2 of Tanjung Priok Jakarta. *Journal of Physics: Conference Series*, 1573(2020), 1–6. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1573/1/012019>
- Ningsih, E. S., Fatimah, F. S., Sarwadhama, R. J., & Sulistyarningsih, E. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner Manajemen Talenta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 52–55.
- Pambudi, G., & Santoso, A. (2020). Telisik Kinerja Karyawan Pada Pt Pelabuhan Indonesia Iii (Persero) Cabang Terminal Peti Kemas Semarang. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(1), 210–221.
- Park, Y. A., Yip, T. L., & Park, H. G. (2019). The Asian Journal of Shipping and Logistics An Analysis of Pilotage Marine Accidents in Korea. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 35(1), 49–54. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.03.007>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2015 Tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal. (2015).
- Permata, A. L., & Santoso, S. (2019). Approaching Time Service Information System Planning As An Effort To Reduce National Port Logistic Cost (Case Study : Tanjung Priok Port of PT . Pelindo II , Tbk). *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(1), 170–181.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, Prisskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Prasetia, A. A., Syammsiah, S., & Palayukan, N. (2021). Analisis Implementasi Sistem Inaportnet terhadap Waktu Tunggu Pandu dan Waktu Tunggu Sandar pada PT Orela Bahari Mandiri. *Andromeda*, 05(September), 23–32.
- Prastyo, M. E., Moeheriono, & Sulistyanto. (2022). Implementation of the Inaportnet Policy for Ship and Goods Services at the Office of the Main Port Authority Tanjung Perak Surabaya. *International Journal of Current Science Research and Review*, 05(08), 3184–3192. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V5-i8-46>
- Tandung, A. L., Saleh, M., & Bijang, O. L. (2020). *Layanan Pandu Bagi Kelancaran Operasional Kapal*.
- Tauha, L. O. M., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pemanduan PT Bias Delta Pratama. *Jurnal Ilmiah MAKSITEK*, 5(2), 1–12.
- Widodo, H., Padilah, H., & Fadhilah, S. N. (2019). Mekanisme Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Mv. Adhiguna Tarahan Pada PT Pelayaran Bahtera Adhigunacabang Merak Banten. *National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies 1*, 1(1), 111–117.
- Yusanto, Y. (2019). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal of Scientific Communication*, 1(1), 1–13.