

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Andy Juni Kurniadi

NIM : 1915713054

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“ANALISIS KINERJA PELAYANAN PEMANDUAN KAPAL PENUMPANG BERDASARKAN *WAITING TIME* DAN *APPROACH TIME* DI PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) CABANG BENOA BALI PERIODE 2021”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga mengatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 19 Agustus 2022
Yang menyatakan,



The image shows a 10,000 Rupiah temporary stamp (Metera Temporer) with a signature over it. The stamp is rectangular and features the Garuda Pancasila emblem. The text on the stamp includes 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERA TEMPORER'. The signature is written in black ink over the stamp.

Kadek Andy Juni Kurniadi
NIM 1915713054

ABSTRAK

Pelabuhan merupakan tempat dimana dilaksanakan berbagai macam pelayanan jasa guna untuk melancarkan seluruh kegiatan transportasi laut. Pelabuhan Benoa Bali adalah pelabuhan utama yang menunjang dan memperlancar kegiatan arus lalu lintas transportasi angkutan laut serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Provinsi Bali. Kinerja operasional pelabuhan menggambarkan tingkat pelayanan yang meliputi pelayanan pemanduan kapal (pandu, tunda, labuh, dan tambat) dan pelayanan barang (jasa dermaga dan penumpukan). PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali adalah salah satu perusahaan penyedia jasa kepelabuhanan dimana melayani jasa pelayanan pemanduan kapal penumpang. Ketepatan waktu untuk saat kapal melakukan permohonan tambat hingga kapal dapat bersandar di dermaga merupakan penilaian kinerja pelayanan pemanduan kapal, karena mempengaruhi indikator waktu tunggu (*waiting time*) dan waktu pelayanan pemanduan (*approach time*). Penelitian ini untuk mengukur kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali. Hasil analisa kinerja pelayanan pemanduan pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali berdasarkan Standar yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18.DJPL.11. Dinilai indikator yang diuji, memenuhi standar. Hasil nilai *Waiting Time* dan *Approach Time* pada kapal penumpang dari bulan Januari – Desember Tahun 2021 telah memenuhi standar yang baik. Namun sayangnya, terdapat sebanyak 5 buah kapal penumpang dari jumlah kunjungan kapal penumpang pada Tahun 2021, memiliki *Waiting Time* dan *Approach Time* yang melebihi dari standar yang ditetapkan sehingga dinyatakan kurang baik

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan Pemanduan, *Waiting Time*, *Approach Time*

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Penumpang Berdasarkan *Waiting Time* dan *Approach Time* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali Periode 2021

2. Penulis

a. Nama : Kadek Andy Juni Kurniadi

b. NIM : 1915713054

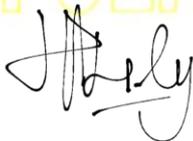
3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 19 Agustus 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Menyetujui,
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I,



Lily Marheni, SH., MH.
NIP. 196409071991032002

Pembimbing II,



Ni Made Kariati, S. Kom., M.Cs
NIP. 197712152006042001

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PEMANDUAN KAPAL PENUMPANG
BERDASARKAN *WAITING TIME* DAN *APPROACH TIME*
DI PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO)
CABANG BENOA BALI PERIODE 2021**

Oleh

Kadek Andy Juni Kurniadi

NIM 1915713054

Disahkan Oleh

Ketua Penguji,



Ni Made Kariati, S. Kom., M.Cs

NIP. 197712152006042001

Penguji I,



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

Penguji II,



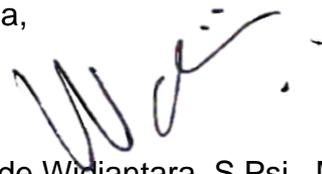
Ni Ketut Suciani, SS., M.Pd
NIP. 197004221998022002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua,



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 19 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantera, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002



A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan, maka fungsi angkutan laut sangat berperan penting dalam sektor pembangunan.

Sebagai negara kepulauan yang mempunyai luas sekitar 1,5 juta km² dengan wilayah laut empat kali luas daratan, maka sudah sewajarnya bila negara maritim ini menempatkan perhubungan laut dalam kedudukan yang amat penting karena dalam wilayah seluas itu tersebar 17.508 pulau baik besar maupun kecil dan hampir setengahnya dihuni oleh manusia yang mutlak saling berhubungan. Negara Indonesia memiliki kekayaan alam, darat maupun laut yang sangat melimpah yang dapat digunakan bagi kesejahteraan

masyarakat bangsa dan negara. Dengan kondisi geografis demikian, jaringan transportasi melalui laut dengan sendirinya harus mampu menjangkau seluas mungkin wilayah nusantara, sampai ke daerah-daerah kecil sekalipun. Bukan sekadar untuk menyediakan fasilitas bagi penduduk yang ingin bepergian dari satu tempat ke tempat lain atau menyalurkan barang-barang kebutuhan pokok, namun juga merupakan tali pengikat yang menyatukan seluruh wilayah nusantara dari berbagai aspek (Jusna dan Nempung, 2016).

Dalam merencanakan transportasi laut tentunya memerlukan sarana pelabuhan, pelabuhan yang dimaksud yaitu pelabuhan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan 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 yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran serta kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi. Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2020 menjelaskan kepelabuhanan meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan atau barang, keselamatan dan

keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

Peran penting dan strategis suatu pelabuhan dalam aktivitasnya sangat besar disumbangkan bagi pertumbuhan industri, ekonomi, dan perdagangan serta merupakan bidang usaha yang memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi nasional (Gultom, 2017). Hal tersebut tentunya membawa dampak terhadap pengelolaan pelabuhan agar dapat meningkatkan sistem operasional serta pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan profesional. Untuk mendukung hal tersebut selain fasilitas, tentunya kinerja operasional pelabuhan sangat perlu diperhatikan. Dalam hal ini, yang dimaksud kinerja operasional merupakan gambaran dari prestasi atau hasil kerja suatu pelabuhan pada periode tertentu, sehingga akan menggambarkan tingkat pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa yang meliputi pelayanan kapal (labuh, tambat, pandu tunda, dan air) dan pelayanan barang (jasa dermaga dan penumpukan) (Andrianto dkk., 2017).

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 3 Sub Regional Bali Nusa Tenggara sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan jasa kepelabuhanan, memiliki peran kunci untuk menjamin kelangsungan dan kelancaran angkutan laut. Saat ini PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 3 Sub Regional Bali Nusa

Tenggara merupakan perusahaan yang berperan dalam mengelola dan membawahi 43 (empat puluh tiga) pelabuhan umum di 7 (tujuh) wilayah Provinsi Indonesia. Beberapa kantor cabang yang tergabung di bawah PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional III Sub Regional Bali Nusa Tenggara yaitu PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa, Cabang Celukan Bawang, Cabang Maumere, Cabang Tenau Kupang, Cabang Lembar, Cabang Tanjung Wangi, Cabang Badas, Cabang Waingapu, Cabang Kalabahi, dan Cabang Ende. Khusus di Pelabuhan Benoa yang dikelola oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 3 Sub Regional Bali Nusa Tenggara merupakan salah satu pelabuhan laut yang terletak di Provinsi Bali dengan cakupan wilayah yang cukup luas. PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali bergerak dalam berbagai sektor terkait jasa kepelabuhanan salah satunya yaitu jasa pelayanan pemanduan.

Jasa Pelayanan Pemanduan sebagai salah satu sektor jasa kepelabuhanan dalam pelayanannya berhubungan dalam membantu kegiatan operasional kapal mulai dari masuk hingga keluar pelabuhan. Jasa Pelayanan Pemanduan dikelompokkan menjadi tiga diantaranya jasa pandu, jasa tunda, dan jasa tambat. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang pemanduan dan penundaan kapal bahwa pelayanan jasa pemanduan merupakan kegiatan

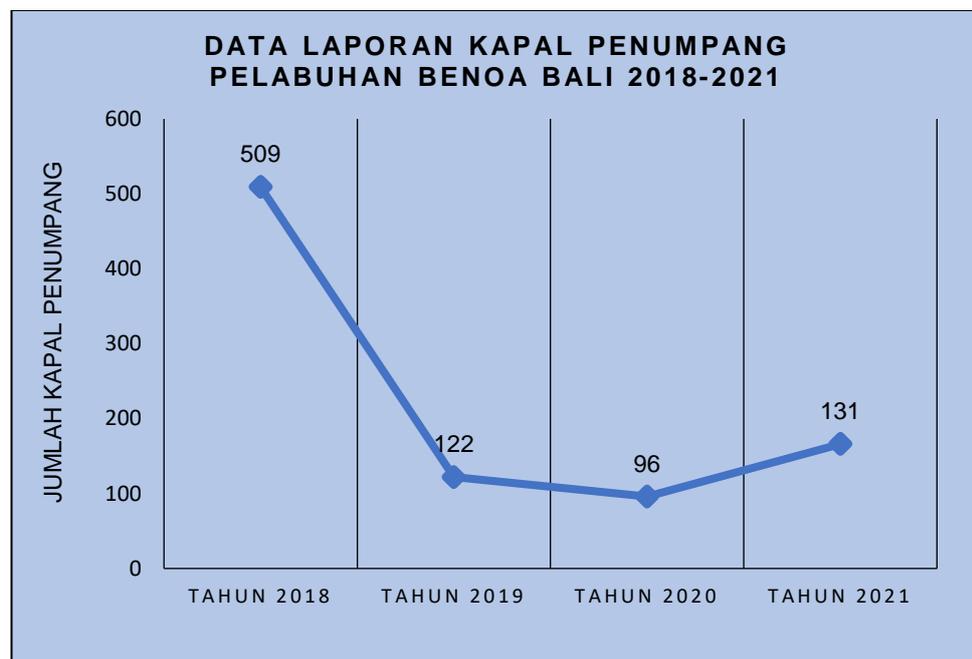
pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada nahkoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan. Penundaan kapal adalah bagian dari pemanduan yang meliputi kegiatan mendorong, menarik, menggandeng, mengawal (*escort*), dan membantu (*assist*) kapal yang berolah gerak di alur pelayaran, daerah labuh jangkar maupun kolam pelabuhan, baik untuk bertambat ke atau untuk melepas dari dermaga, *jetty*, *trestle*, *pier*, pelampung, *dolphin*, kapal, dan fasilitas tambat lainnya dengan mempergunakan kapal tunda sesuai dengan ketentuan yang dipersyaratkan. Untuk jasa tambat menurut Novianto (2017) merupakan "jasa yang diberikan untuk kapal bertambat pada tambatan dan secara teknis dalam kondisi yang aman, untuk dapat melakukan bongkar muat dengan lancar dan aman. Untuk menghindari *inefisiensi* karena penggunaan tambatan tidak optimal".

Salah satu jenis kapal yang mendapatkan pelayanan pemanduan kapal di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali yaitu kapal penumpang. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 mengenai Tata Cara Pengangkutan Kendaraan Diatas Kapal dimana kapal penumpang merupakan kapal yang dibangun dan dikonstruksikan serta mempunyai fasilitas akomodasi untuk

mengangkut penumpang lebih dari 12 (dua belas) orang. Pada masa kini masyarakat masih banyak yang menggunakan kapal sebagai alat transportasi karena transportasi laut memiliki keunggulan komparatif dibandingkan moda transportasi yang lain, yaitu biaya per unit yang rendah, yang memungkinkan efisiensi tinggi pada angkutan jarak jauh bervolume besar. Hal serupa juga disampaikan menurut Andriansyah (2015) bahwa “Angkatan laut mempunyai keunggulan biaya rendah walaupun dengan waktu yang relatif lama”.

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan jumlah kapal penumpang domestik yang bersandar di Pelabuhan Benoa Bali sejak tahun 2018 – 2021, terdapat kenaikan dan penurunan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Pada laporan kapal penumpang domestik di tahun 2018 jumlah kapal yang bersandar cukup banyak yaitu mencapai 509 buah kapal. Di tahun 2019 jumlah kapal yang bersandar di Pelabuhan Benoa Bali sebanyak 122 buah kapal yang dimana mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 jumlah kapal penumpang domestik yang bersandar di Pelabuhan Benoa Bali kembali mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu sebanyak 96 buah kapal yang disebabkan pandemi *covid-19* yang melanda Indonesia selama kurang lebih 1 tahun. Namun, dengan kondisi pandemi *covid-19* yang sudah mulai membaik di tahun 2021 jumlah kapal penumpang domestik mulai meningkat sebanyak 131 buah kapal yang bersandar di Pelabuhan

Benoa Bali. Hingga pada tahun 2022 bulan April sudah tercatat 41 buah kapal yang bersandar di Pelabuhan Benoa yang dalam hal ini, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali harus tetap mempertahankan kinerja pelayanan pemanduan kapal dalam situasi dan kondisi apapun.



Gambar 1.1 Data Laporan Kapal Penumpang Pelabuhan Benoa 2018-2021

Sumber : PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali

Namun, dalam kegiatan pelayanan pemanduan kapal masih terkendala oleh beberapa permasalahan yang ada. Masalah pelayanan pemanduan kapal adalah hal-hal yang menyangkut antara kapal dengan pelayanan jasa kepelabuhanan. Salah satu masalah pelayanan pemanduan kapal pernah terjadi pada kapal penumpang. Kapal penumpang memerlukan tempat untuk bersandar di dermaga dan memerlukan pelayanan yang sigap agar

arus pelayaran saat hendak menuju dermaga dalam kondisi tertib dan aman. Akan tetapi, ketika penulis melakukan penelitian di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali, penulis menemukan permasalahan terkait keterlambatan dalam beberapa pelayanan pemanduan kapal penumpang. Keterlambatan terjadi ketika proses saat kapal penumpang melakukan permohonan tambat sampai petugas pandu datang dan naik ke kapal (*waiting time*) serta saat kapal mulai bergerak dari lokasi labuh sampai kapal bertambat di dermaga (*approach time*) dimana hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali, sehingga harus dilakukan pengukuran tingkat kinerjanya. Dikarenakan kondisi yang sudah mulai membaik sehingga PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali harus mengetahui hambatan yang mempengaruhi kinerja pelayanan pemanduan, agar pada bulan-bulan berikutnya mampu meminimalisir kesalahan yang dilakukan. Maka dari itu, penulis akan menganalisis tingkat kinerja dalam pelayanan pemanduan kapal penumpang di Pelabuhan Benoa dengan menggunakan sampel di Tahun 2021 karena situasi dan kondisi di tahun tersebut tidak jauh berbeda dengan situasi dan kondisi di tahun 2022.

Mengingat begitu pentingnya sebuah pelayanan pemanduan kapal terkhususnya kapal penumpang untuk mengukur dan menilai tingkat kinerja pelayanan pemanduan dalam *waiting time* (waktu

tunggu kapal) dan *approach time* (waktu pelayanan) sudah memenuhi standar atau tidak, maka berdasarkan uraian diatas penulis terdorong untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Analisis Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Penumpang Berdasarkan *Waiting Time* dan *Approach Time* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali Periode 2021”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam Tugas Akhir ini yakni :

1. Bagaimanakah tingkat kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang berdasarkan *waiting time* dan *approach time* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali Periode 2021?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Tugas Akhir yang diharapkan dapat dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang berdasarkan *waiting time* dan *approach time* di PT

Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali Periode 2021.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari Tugas Akhir ini, maka manfaat yang diperoleh antara lain :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Memberikan wawasan yang lebih luas serta pengalaman baru kepada mahasiswa agar membandingkan dan mempraktikkan ilmu dan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di perusahaan terutama mengenai Analisis Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Penumpang Berdasarkan *Waiting Time* dan *Approach Time* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali.
 - b. Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi sebuah proses pembelajaran bagi penulis untuk belajar dalam kemampuan menulis dan melakukan sebuah penelitian, sehingga bermanfaat di masa depan yakni ketika penulis telah terjun di dunia kerja yang harus bekerja secara profesional dan berintegritas tinggi. Selain itu, menempatkan penulis menjadi seorang pendidik yang dapat berkontribusi dan memberikan

masuk atau inovasi mengenai Pelayanan Pemanduan Kapal Penumpang di Pelabuhan Benoa Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Diharapkan hasil Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan keustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang sama terkait Analisis Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Penumpang Berdasarkan *Waiting Time* dan *Approach Time* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali yang akan datang lebih dapat disempurnakan.
- b. Sebagai salah satu sumbangsih Politeknik terhadap masyarakat luas yang memberikan dampak positif dari penerapan keilmuan di semua sendi kehidupan masyarakat.
- c. Sebagai bahan bacaan dan perbandingan antara teori dan praktik khususnya di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Tugas Akhir ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang menjadi lebih sigap dan baik untuk mengoptimalkan Kinerja Produktivitas Karyawan pada PT

Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali agar berjalan secara efektif.

4. Bagi Pembaca

Tugas Akhir ini diharapkan mampu memberikan informasi dan pengetahuan mengenai sejauh mana kinerja pelayanan pemanduan kapal khususnya pada kapal penumpang di Pelabuhan Benoa Bali.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali yang beralamat di Jalan Dermaga Pelabuhan Benoa, Pedungan, Denpasar, Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah Kinerja Personel Pandu, Tunda, dan Kepil dalam Pelayanan Pemanduan Kapal Penumpang di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali.

3. Data Penelitian

Penelitian memerlukan metode penelitian untuk menentukan cara yang sesuai sebagai langkah-langkah yang ditempuh untuk memecahkan suatu permasalahan demi mencapai tujuan yang diinginkan. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan

tertentu. Untuk mencapai tujuan yang diperlukan, dibutuhkan metode yang relevan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, tentunya memerlukan data penelitian yang sesuai agar tahapan-tahapan dalam metode penelitian dalam dilakukan dengan benar.

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yaitu data yang berupa uraian-uraian atau keterangan-keterangan dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016) yang dikutip oleh Sulistyarningsih dan Rakhmawati (2017) adalah:

Data yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana penulis sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif dan hasil lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dalam Tugas Akhir ini, data kualitatif dapat diperoleh dari dokumen sistem prosedur pelayanan pemanduan kapal penumpang, dokumen jumlah kapal penumpang yang bersandar di Pelabuhan Benoa Bali dari tahun 2018-2021, dokumen pelayanan pemanduan kapal penumpang berdasarkan *waiting time* dan *approach time* di Pelabuhan Benoa Bali periode 2021, hasil wawancara dari masing-

masing personel pelayanan pemanduan kapal penumpang (personel pandu, personel tunda, dan personel tambat), sejarah perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Dalam Tugas Akhir ini data kuantitatif dapat diperoleh dari perhitungan sederhana kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang berdasarkan *waiting time* dan *approach time*.

b. Sumber Data Penelitian

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Menurut Sugiyono (2018) yang dikutip oleh Trianingsih (2021) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam hal ini yang menjadi sumber data adalah divisi POCC (*Port Operation Command Center*) dan data yang didapat juga diperoleh secara langsung dari survei yang dilakukan. Survei ini dilakukan dengan melakukan wawancara untuk mengetahui tanggapan responden yaitu personel pandu,

personel tunda, dan personel kepil di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat pihak lain) dan sifatnya saling melengkapi, seperti struktur organisasi, sejarah perusahaan, data *waiting time* dan *approach time* pelayanan pemanduan kapal penumpang di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali, serta jurnal yang berhubungan dengan analisis kinerja pelayanan pemanduan kapal.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi (*Observation*)

Menurut Sugiyono (2013) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga dapat dikatakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara datang secara langsung mengamati situasi kondisi gejala atau fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Alasan penulis melakukan observasi yaitu untuk menyajikan gambaran secara realistik terkait

kegiatan pelayanan pemanduan kapal penumpang yang dilakukan oleh personel pandu, tunda, dan kepil di terminal Pelabuhan Benoa Bali.

Observasi pada penelitian ini penulis lakukan selama 3 bulan yaitu dimulai pada bulan Februari 2022 sampai April 2022 di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali. Selama melakukan observasi, penulis mengamati proses atau kegiatan pelayanan pemanduan kapal penumpang mulai dari kegiatan jasa pandu, jasa tunda, dan jasa tambat. Fokus dalam penelitian ini yaitu mengenai kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang berdasarkan *waiting time* dan *approach time* dengan indikator atau aspek-aspek yang diobservasi seperti kondisi sarana dan prasarana serta aktivitas kerja pelayanan pemanduan kapal penumpang pada masing-masing personel pelayanan pemanduan (jasa pemanduan, jasa penundaan, dan jasa penambatan).

2) Wawancara (*Interview*)

Menurut Yusuf (2014) yang dikutip oleh Trianingsih (2021) wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara

langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Alasan penulis melakukan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang mendalam dari pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa pemanduan kapal penumpang dan mengetahui kendala-kendala yang dialami selama memberikan pelayanan jasa pemanduan kapal penumpang.

Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin. Menurut Arikunto (2016) yang dikutip oleh Rosmala (2022) wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2015) yang dikutip oleh Maharani dan Bernad (2018) mengatakan bahwa teknik *Purposive Sampling* merupakan suatu penentuan dan pengambilan sampel yang ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu. Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan judul

penelitian karena informan tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data. Subjek dalam penelitian ini adalah personel pandu, tunda, dan kepil yang terlibat dalam kegiatan pelayanan pemanduan kapal penumpang. Adapun ciri-ciri informan yang dipilih dalam kegiatan penelitian ini sebagai berikut :

- a) Sebagai petugas atau personel pandu, personel tunda, dan personel kepil di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali;
- b) Terlibat langsung dalam, pelayanan pemanduan kapal penumpang di Pelabuhan Benoa Bali;
- c) Memenuhi syarat sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal Pasal 11 mengenai pandu.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali yang dimana kegiatan wawancara dilakukan bersama 1 orang informan di masing-masing bagian pelayanan jasa pemanduan kapal penumpang (jasa pemanduan, jasa

penundaan, dan jasa penambatan) yang terlibat dalam kegiatan pelayanan jasa pemanduan kapal penumpang di Pelabuhan Benoa Bali sesuai dengan ciri-ciri informan dalam penelitian. Wawancara dilakukan sebanyak satu kali pertemuan pada masing-masing informan terkait permasalahan yang dibahas.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Wawancara Pada Masing-Masing Informan

Informan	Jadwal Wawancara
1 Personel Pandu	14 Juni 2022
1 Personel Tunda	14 Juni 2022
1 Personel Kepil	14 Juni 2022

Sumber : Penulis 2022

Dimana fokus dalam penelitian ini yaitu kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang berdasarkan *waiting time* dan *approach time* dengan aspek penelitian merujuk kepada personel jasa pemanduan, jasa penundaan, dan jasa penambatan.

3) Dokumentasi (*Documentation*)

Menurut Sugiyono (2018) dalam Trianingsih (2021) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip,

dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Alasan penulis menggunakan dokumentasi adalah untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dokumentasi yang penulis maksud seperti dokumentasi sarana prasarana pelayanan kegiatan pemanduan kapal, dokumen kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang berdasarkan *waiting time* dan *approach time* serta dokumen sistem prosedur pelayanan pemanduan kapal penumpang di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Menurut Darmadi (2013) yang dikutip oleh Damayanti (2019) metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

Berdasarkan pemaparan dari beberapa ahli dapat dirangkum bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penulis menggunakan dua buah metode untuk mendapatkan hasil dari permasalahan yang dibahas. Dalam melakukan penilaian terkait kinerja *waiting time* dan *approach time* pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali dinilai berdasarkan standar yang sudah ditetapkan dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18.DJPL-11 dengan beberapa indikator sesuai Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Indikator Standar Kinerja *Waiting Time* dan *Approach Time*

Indikator Standar Kinerja		
WT (<i>Waiting Time</i>)	1	Jam
AT (<i>Approach Time</i>)	1	Jam

Sumber : Keputusan Dirjen Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18.DJPL-11

Dalam mengukur kinerja indikator tersebut maka, telah diberikan standar untuk mengukur pencapaian kinerja dari pelayanan operasional dari indikator *Waiting Time* (WT) dan *Approach Time* (AT) yaitu :

- a. Dinilai baik jika nilai yang dicapai berada dibawah nilai dari standar yang ditetapkan.
- b. Dinilai cukup baik jika nilai yang dicapai berada diatas 0% - 10% dari standar yang ditetapkan.
- c. Dinilai kurang baik jika nilai yang dicapai berada diatas 10% dari standar yang ditetapkan.

Berdasarkan standar kinerja yang ditetapkan, telah ditetapkan batas waktu yang harus digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan kapal. Pada *Waiting Time* (WT) telah ditetapkan untuk batasan waktu pelayanannya yaitu selama 1 jam. Sedangkan, untuk *Approach Time* (AT) batasan yang ditetapkan adalah selama 1 jam. Apabila nilai pencapaian dalam hal ini waktu yang digunakan selama pelayanan kapal dibawah nilai standar kinerja pelayanan operasional yang ditetapkan, maka pelayanan yang diberikan dinyatakan baik. Namun sebaliknya, jika waktu yang digunakan selama pelayanan pemanduan kapal di atas standar yang ditetapkan, maka dapat dinyatakan atau dinilai kurang baik.

Jika hasil penilaian kinerja *waiting time* dan *approach time* pada Pelabuhan Benoa tergolong kurang baik maka, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kinerja menjadi kurang baik. Begitu juga sebaliknya, jika penilaian kinerja pada Pelabuhan Benoa sudah tergolong baik, penulis tetap melakukan penelitian untuk

mengetahui faktor-faktor yang mungkin bisa menghambat kinerja pelayanan agar kedepannya pihak personel pandu memiliki kesiapan untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi.

Dalam hal ini, penulis selanjutnya menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu teknis analisis data yang digunakan sudah jelas, yang dimana analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah terkait faktor-faktor penghambat kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang dengan cara bercerita. Menurut Wiratama (2015) yang dikutip oleh Afif (2020) analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam bentuk hasil wawancara yang disusun berdasarkan data yang diperoleh dirangkum, dipilih hal-hal pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting.

b. Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan penulis untuk melihat pola-pola hubungan satu dengan yang lain.

c. Penyimpulan dan Verifikasi

Penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat.

d. Kesimpulan Akhir

Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang akan diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

Denkin (2019) yang dikutip oleh Afif (2020) mendefinisikan triangulasi digunakan sebagai gabungan atau kombinasi

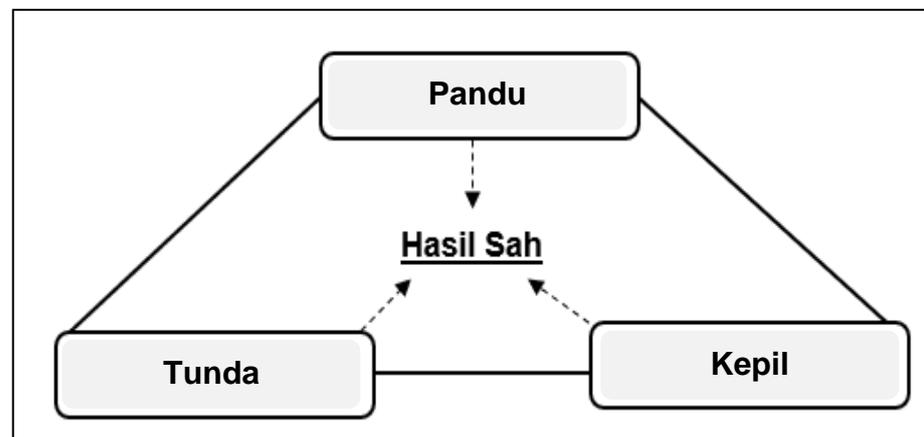
berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan penulis pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh kebenaran data

atau informasi yang diperoleh penulis dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan data analisis. Penelitian ini menggunakan dua jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik atau metode.

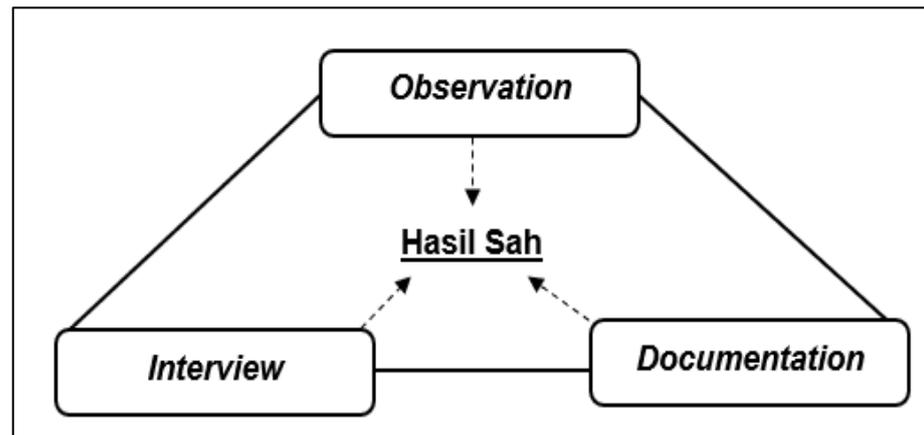
Triangulasi sumber menurut Sugiyono (2017) yang dikutip oleh Andarusni Alfansyur dan Mariyani (2020) berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Triangulasi sumber dapat mempertajam daya, dapat dipercaya data jika dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh selama penelitian melalui beberapa sumber atau informan. Berdasarkan teknik yang sama, penulis dapat mengumpulkan data terhadap masing-masing informan yaitu personel pandu, personel tunda, dan personel kepil melalui wawancara bebas terpimpin yang dilakukan oleh penulis. Penulis menggunakan subjek informan masing-masing 1 informan dikarenakan untuk menghindari adanya berbagai macam bias atau subjektivitas. Sehingga, penulis dapat memperoleh sebuah kebenaran atau kesimpulan yang utuh. Setelah data telah didapatkan oleh penulis dari berbagai informan, selanjutnya melalui teknik triangulasi sumber, penulis berusaha membandingkan data hasil wawancara yang diperoleh dari setiap informan sebagai bentuk perbandingan untuk mencari dan menggali kebenaran informasi

yang didapatkan. Berdasarkan pemaparan diatas, triangulasi sumber dapat digambarkan seperti bagan berikut.



Gambar 1.2 Teknik Pengumpulan Data Triangulasi Sumber
Sumber : Penulis 2022

Berbeda dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik digunakan untuk menguji daya, dapat dipercaya sebuah data yang dilakukan dengan cara mencari tahu dan mencari kebenaran data terhadap sumber yang sama melalui teknik pengumpulan data yang berbeda. Dalam hal ini, apabila hasil kesimpulan wawancara dari teknik triangulasi sumber sudah penulis temukan, langkah selanjutnya melalui hasil kesimpulan wawancara tersebut penulis menyilangkan dengan teknik observasi dan dokumentasi sebagai pendukung dari hasil wawancara yang dilakukan. Berdasarkan penjelasan tersebut, triangulasi teknik dapat digambarkan seperti gambar 1.3 berikut.



Gambar 1.3 Teknik Pengumpulan Data Triangulasi Teknik
Sumber : Penulis 2022

Berdasarkan hasil reduksi data yang penulis lakukan dengan menggunakan triangulasi teknik, maka dengan itu penulis akan mendapatkan kesimpulan atau hasil yang sah terkait rumusan masalah yang diteliti.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI



A. Simpulan

Merujuk hasil pembahasan yang telah penulis sajikan, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Penumpang Berdasarkan *Waiting Time* dan *Approach Time* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali Periode 2021 yang diuji sesuai dengan Standar Indikator Kinerja dalam Surat Keputusan Dirjen Perhubungan Laut Nomor : UM.002/38/18.DJPL-11 yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Penumpang Berdasarkan *Waiting Time* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali Periode 2021 dikategorikan **BAIK** dengan hasil persentase sebesar 89%.

2. Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Penumpang Berdasarkan *Approach Time* di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali Periode 2021 dikategorikan **BAIK** dengan hasil persentase sebesar 98%.

Adanya keterlambatan yang dialami oleh beberapa kapal penumpang, diidentifikasi bahwa faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan pemanduan kapal penumpang di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Benoa Bali yaitu terbagi atas beberapa faktor diantaranya :

1. Faktor Lingkungan;
2. Faktor Sarana dan Prasarana;
3. Faktor Manusia;
4. Faktor Mesin.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

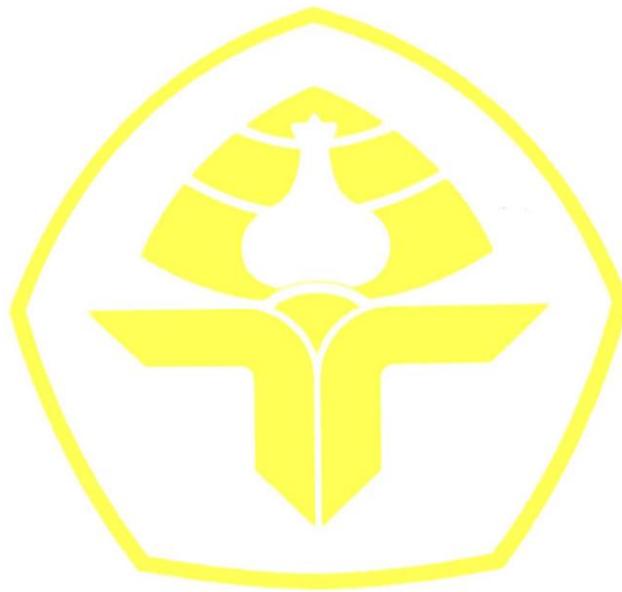
Bersumber dari temuan dalam penelitian yang telah penulis lakukan serta faktor-faktor penghambat yang dihadapi oleh personel pelayanan pemanduan kapal penumpang (pandu, tunda, dan kepil) di Pelabuhan Cabang Benoa Bali. Maka, penulis dapat menyarankan diantaranya :

1. Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan pemanduan kapal, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang

Benoa Bali sebaiknya secara perlahan melengkapi sarana dan prasarana yang sampai saat ini sangat diperlukan bagi personel pandu, personel tunda, dan personel kepil dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia jasa pelayanan pemanduan kapal.

2. Lakukan pembaharuan terhadap perlengkapan atau mesin-mesin yang dipergunakan sebagai alat penunjang dalam memberikan pelayanan pemanduan kapal. Hal ini sangat perlu diperhatikan bagi perusahaan karena, sangat berpotensi terhadap keselamatan baik bagi kapal penumpang dan juga tenaga kerja atau personel pelayanan pemanduan.
3. Sebaiknya perusahaan memberikan wadah pelatihan secara rutin bagi para personel pandu, tunda, dan kepil agar lebih memiliki kesiapan dalam menghadapi hambatan-hambatan kerja kedepannya. Selain itu, penulis memberikan saran dengan membuat *Handbook* yang dikemas menjadi *Barcode* dimana terdapat lebih detail terkait prosedur pelayanan pemanduan kapal sesuai dengan SOP Perusahaan beserta ide dan gagasan penulis. *Barcode* tersebut dapat di *scan* melalui *handphone* yang kemudian akan muncul *Handbook* didalamnya sehingga perusahaan tidak memerlukan biaya jika akan melihat *Handbook* tersebut, untuk kemudian dapat menjadi sumbangsih penulis kepada perusahaan agar Kinerja Pelayanan

Pemanduan Kapal Penumpang di PT Pelabuhan Indonesia
(Persero) Cabang Benoa Bali menjadi lebih baik.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Dari Jurnal

Abimanyu, S. W. (2022). Proses Pembongkaran Kapal Tongkang Oleh PT Bosowa di Pelabuhan Tanjung Wangi Melalui Perusahaan Bongkar Muat PT Pelabuhan Indonesia (Persero) - Repository Universitas Maritim AMNI (UNIMAR AMNI) Semarang. *AMNI Perpustakaan Semarang*.

Afif, F. (2020) Analisis Strategi Pemasaran Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Patraco di Sumatra Barat, Politeknik Negeri Bali.

Agus Setiono, B. (2012). Sistem Operasional Pelayanan Pemanduan Terhadap Keselamatan Kapal di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya.

Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*.

Andrianto, Y., Wicaksono, A., & Anwar, M. R. (2017). Analisis Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Waktu Tunggu (*Waiting Time*) Di Pelabuhan Tanjung Perak. *IPTEK Journal of Proceedings Series*.

Cindy, I. A. K. (2022). Pelayanan Pemanduan Terhadap Keselamatan dan Keamana Kapal Sesuai Standar Operasional Prosedur di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Wangi. *KARYA TULIS*.

Damayanti, A. R. (2019). Ragam Gaya Selingkung Pada Artikel Jurnal Di Indonesia.

Engky, S. (2021). Analisis Faktir-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Kapal di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjung Pinang. *SKRIPSI*.

Gultom, E. (2017). Pelabuhan Indonesia Sebagai Penyumbang Devisa Negara Dalam Perspektif Hukum Bisnis. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*.

Habibi, A. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) di Lembaga Pendidikan. *Taklimuna: Journal of Education and Teaching*.

Hendrawan, A. (2020, January). Analisa Tingkat Kebisingan Kamar Mesin Pada Kapal. In *WIJAYAKUSUMA Prosiding Seminar Nasional*.

Johanna, A.S., & Nisawati, I. (2021). Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT. Elang Baja Sakti (Docplayerinfo, Universitas Pelita Bangsa)

Jusna, & Nempung, T. (2016). Peranan Transportasi Laut Dalam Menunjang Arus Barang Dan Orang Di Kecamatan Maligano Kabupaten Muna. *Jurnal Ekonomi Uho*.

Maharani, S., & Bernard, M. (2018). Analisis hubungan resiliensi matematik terhadap kemampuan pemecahan masalah siswa pada materi lingkaran. *JPMI (Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif)*.

Muhammad, D. R. (2022). Proses Sandar Kapal KMP. Gilimanuk Milik PT Jemla Ferry di Pelabuhan Ketapang Bayuwangi. *KARYA TULIS*.

Novianto, S. (2017). Identifikasi Kendala Pelayanan Kapal Melalui Aplikasi Portal Anjungan PT. Pelindo III (Persero) Cabang Gresik. *Doctoral dissertation*, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Pazlina, P. (2019). Penerapan Aplikasi IMAIS (Integrated Marine Information System) untuk Operasional Kapal Pandu Oleh PT Pelindo Marine Service Surabaya. *KARYA TULIS*.

Rosmala, R. (2022). Persepsi Masyarakat Tentang Fenomena Masyarakat Tentang Fenomena Penggunaan Pembatasan Pengeras Suara Mesjid Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Huku Kab. Kampar. Kampar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*.

Sembiring, A. (2017). Pengaruh insentif dan disiplin terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur. *Ekonomia*.

Slamet, E. S. (2019). Pelayanan Keagenan Kapal TB. Harlina di PT. Bahari Sandi Pratama Cabang Gresik. *KARYA TULIS*.

Suherman, M. F., Elvira Zeyn, S. E., & MSi, A. K. (2022). Pengaruh Penerapan Work From Home dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Daerah (Survey Pada Instansi Pemerintah Kota Bandung) (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).

Sulistyaningsih, A., & Rakhmawati, E. (2017). Analisis kesalahan siswa menurut kastolan dalam pemecahan masalah matematika. *Matematika*.

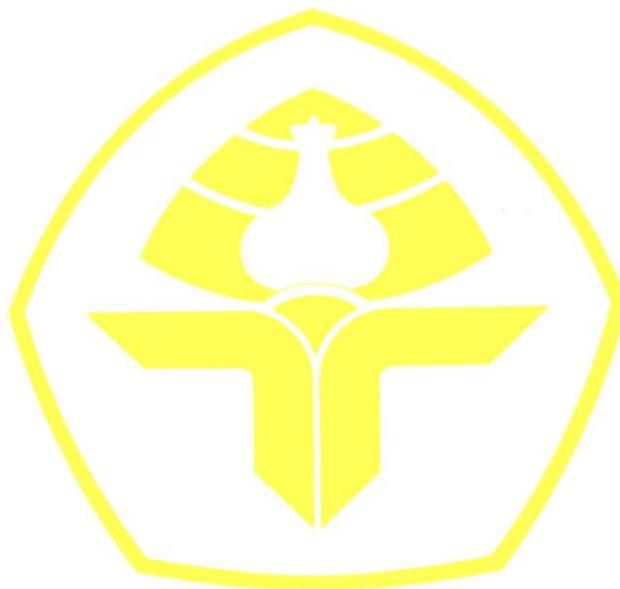
Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.

Trianingsih, I. K. (2021) Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa Bali, Politeknik Negeri Bali.

Wahid, H. (2022). Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umrah di PT. Daanish Miks Salsa Tours and Travel Sukarame Kota Bandar Lampung (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

Wibowo, A. S. (2022). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai di Lembaga Perumahan Kelas II A Purwokerto. *Journal of Management Review*

Wityarnawa, I. G. N., (2019) Penanganan Kedatangan Kapal Cruise (Clearance In) Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa. Politeknik Negeri Bali.



Dari Buku

Andriansyah. (2015). Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr.Moestopo Beragama.

Sugiarti, E., Mukrodi, M., & Mawardi, S. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bekasi: PT Dewangga Ebergi Internasional.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.

Dari Peraturan Perundang Undangan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan Bab 1 Pasal 1.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut Pasal 1.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 Tentang Pemanduan Dan Penundaan Kapal Bab 1 Pasal 1.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 Tentang Pemanduan Dan Penundaan Kapal Bab 1 Pasal 11.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 115 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan Diatas Kapal Bab 1 Pasal 1.

Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18.DJPL-11 Tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Direktur Jendral Perhubungan Laut Bab 3 Pasal 3.

Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18.DJPL-11 Tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Direktur Jendral Perhubungan Laut Bab 3 Pasal 4.

Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18.DJPL-11 Tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Direktur Jendral Perhubungan Laut Bab 3 Pasal 5.

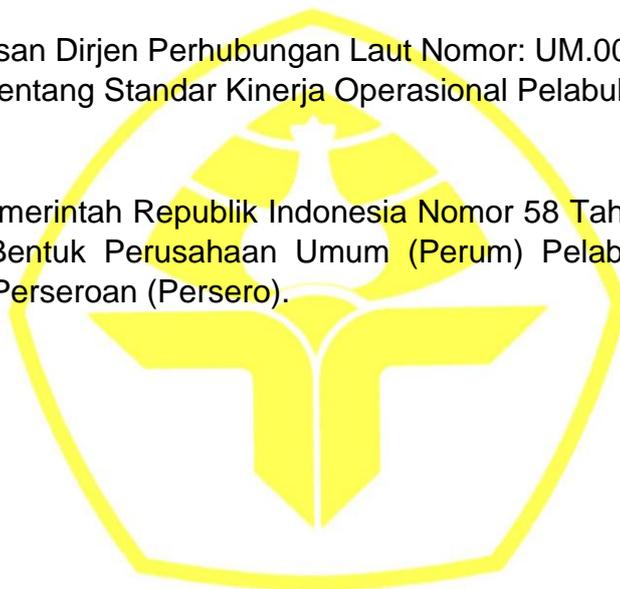
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 1 (16) Tentang Pelabuhan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 59 Tahun 2021 (Bab 1 Pasal 1 Nomor 28) Tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait Angkutan di Perairan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 93 Tahun 2014 Tentang Sarana Bantu dan Prasarana Pemanduan Kapal.

Surat Keputusan Dirjen Perhubungan Laut Nomor: UM.002/38/18/DJPL-11 Tahun 2011 tentang Standar Kinerja Operasional Pelabuhan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 1991 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan III Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI