

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **1. Pengertian Sistem**

Sistem adalah informasi yang lebih menekankan kepada sisi kebutuhan akan perlunya sebuah sistem yang dapat menjamin terciptanya arus informasi yang efisien dan efektif. (Edy Hidayat N, 2009)

##### **2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan jasa kapal di Indonesia cenderung memiliki beberapa permasalahan yang mendasar. Selain efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan masih relatif rendah, pelayanan publik juga belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Akibatnya, kualitas produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya. Selain itu, pelayanan publik di Indonesia juga belum responsif terhadap masyarakat dengan kebutuhan khusus, termasuk terhadap kelompok rentan, masyarakat miskin, dan komunitas adat terpencil. Sebagai contoh, nasib anak berkebutuhan khusus atau penyandang cacat di Indonesia, sangat memprihatinkan dan jauh tertinggal dibanding di negara Asia lain. Nasib mereka masih terpinggirkan hampir di semua sektor, mulai pendidikan, pekerjaan, hingga ketersediaan fasilitas publik yang bersahabat (Edi Suharto, 2008)

Kondisi pelayanan publik selama ini masih sangat buruk, masih diwarnai praktek kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN) serta sarat dengan pradigma korporatisme untuk mencari keuntungan pribadi. Buruknya pelayanan publik diperparah pula oleh rendahnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan para pejabat publik termasuk pegawai negeri sipil (PNS) agar bekerja lebih profesional.

### 3. **Pengertian Jasa**

Jasa usaha kepelabuhanan memiliki arti segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pelabuhan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi elabuhan untuk menunjang kelancara, keamanan, ketertiban arus lalu lintas atau trafik (kapal, penumpang dan / atau barang), menjaga keselamatan berlayar, tempat perpindahan intra dan / atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah. (Raja Oloan Saut Gurning, Eko Hariyadi Budiyanto, 2007)

### 4. **Pengertian Pelabuhan**

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/ atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.(Suyono,2007)

Pelabuhan merupakan fasilitas yan terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan /atau tempat bongkar muat barang.(Menurut Undang-undang nomor 17 tahun 2008).

Sedangkan kapal didefinisikan kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakan dengan tenaga mekanik, tenaga mesin, ataupun ditunda, termasuk kendaraan air yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air,serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.(Sasono,2012)

### 5. **Pelayanan Pelabuhan**

Herry Gunawan (2014) Klasifikasi jenis pelayanan yang diberikan pelabuhan pada kapal adalah sebagi berikut :

#### a. **Jasa Labuh**

Jasa labuh adalah pelayanan pelabuhan yang diberikan terhadap kapal untuk melabuh dengan aman sambil menunggu pelayanan berikutnya untuk bertambat di pelabuhan dan bongkar

muat (*loading/unloading*) atau melakukan kegiatan lainnya (*docking*, pengurusan dokumen, dan lain-lain). Daerah labuh adalah permukaan air yang masuk daerah pesisir pelabuhan, dimana batas-batasnya ditentukan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

b. Jasa Pandu

Jasa Pandu ada dua macam yaitu :

1. Pandu Laut adalah pemanduan di perairan antara batas luar perairan hingga batas pandu bandar.
2. Pandu Bandar adalah pandu yang bertugas memandu kapal dari batas perairan bandar hingga kapal masuk di kolam pelabuhan dan sandar di dermaga.

c. Jasa Tambat

Jasa yang di berikan untuk kapal bertambat yang secara teknis dalam kondisi aman, untuk dapat melakukan kegiatan bongkar muat dengan lancar dan tertib. Tempat tambat terdiri dari dermaga beton, dermaga besi atau dermaga kayu, pinggiran, pelampung, dolphin.

d. Jasa Tunda

Jasa yang biasa digunakan untuk jasa penyandaran ataupun labuh pada kapal demi keselamatan kapal yang akan berolah gerak dalam perairan pelabuhan.

e. Jasa Pelayanan Air

Jasa pelayanan air tawar adalah jasa yang diberikan untuk menyerahkan air tawar dari darat ke kapal untuk keperluan kapal dan ABK.

**6. Pelayanan Barang**

Suyono(2009), berdasarkan kewenangan yang melekat pada sistem pelayanan barang antara lain :

a. Jasa dermaga

Setiap barang yang dimuat dan dibongkar lewat dermaga dikenakan uang dermaga ( *wharfage* ). Tarif uang dermaga didasarkan pada Ton/M<sup>3</sup> barang ( KM 65 Tahun 1994, bab VIII, pasal 10).

b. Jasa penumpukan

Untuk barang-barang yang ditumpuk sementara, baik dalam gudang maupun lapangan terbuka dikenakan biaya penumpukan. Tarif jasa penumpukan didasarkan pada Ton/M<sup>3</sup> barang dan hari lamanya penumpukan. Dalam tarif penumpukan terdapat hari-hari dimana sewa penumpukan dibebaskan.

c. Jasa penyewaan alat-alat

Untuk penyewaan alat-alat bongkar muat dan lain sebagainya ditentukan tarifnya oleh masing-masing pelabuhan.

## 7. Pengertian Petikemas

Petikemas ( *container* ) adalah satu kemasan yang dirancang secara khusus dengan ukuran tertentu, dapat dipakai berulang kali, dipergunakan untuk menyimpan dan sekaligus mengangkut muatan yang ada di dalamnya, petikemas juga digunakan untuk membawa dan membungkus muatan dalam peti-peti yang sama dan membuat semua kendaraan dapat mengangkutnya sebagai satu-kesatuan, baik kendaraan itu berupa kapal laut, kereta api, truk, atau lainnya. Dan dapat membawanya secara cepat, aman dan efisien atau bila mungkin dari pintu ke pintu. (Suyono, 2007)

## 8. Jenis-jenis Petikemas

Menurut Suyono (2007) Klasifikasi Jenis Petikemas yang biasa digunakan di pelabuhan antara lain:

### 1. *General Cargo*

*General Cargo Container* adalah petikemas yang dipakai untuk mengangkut muatan umum (*General Cargo*).

Petikemas yang termasuk dalam *general cargo* adalah:

#### a. *General purpose container*

Petikemas inilah yang biasa dipakai untuk mengangkut muatan umum (*General cargo*).

*b. Open-side container*

Petikemas yang bagian sampingnya dapat dibuka untuk memasukan dan mengeluarkan barang yang karena ukuran atau beratnya lebih mudah dimasukkan dan dikeluarkan melalui samping petikemas.

*c. Open-top container*

Petikemas yang bagian atasnya dapat dibuka agar barang dapat dimasukkan dan dikeluarkan lewat atas. Biasanya digunakan untuk mengangkut barang lewat atas dengan menggunakan derek(*crane*).

*d. Ventilated container*

Petikemas yang mempunyai ventilasi agar terjadi sirkulasi udara dalam petikemas yang diperlukan oleh muatan tertentu.

2. *Thermal*

*Thermal container* adalah petikemas yang dilengkapi dengan pengatur suhu untuk muatan tertentu.

Petikemas yang termasuk kelompok thermal adalah:

*a. Insulated container*

Petikemas yang dingin bagian dalamnya diberi isolasi agar udara dingin di dalam petikemas tidak merembes ke luar.

*b. Reefer container*

Petikemas yang dilengkapi dengan mesin pendingin untuk mendinginkan udara dalam petikemas sesuai dengan suhu yang diperlukan bagi barang yang mudah busuk.

*c. Heated container*

Petikemas yang dilengkapi dengan mesin pemanas agar udara didalam petikemas dapat diatur pada suhu panas yang diinginkan.

3. *Tank*

*Tank container* adalah tangki yang terpasang dalam kerangka petikemas yang dipergunakan untuk muatan cair(*bulk liquid*) maupun gas (*bulk gas*).

## 9. Pengertian Bongkar Muat

Bongkar dan/atau muat adalah aktivitas menurunkan dan menaikkan barang dari/ke kapal. Pembongkaran muatan dapat dilakukan langsung dari kapal (*direct delivery*) ke truk, kereta api, atau tongkang dan barang muatan dapat pula melalui gudang/lapangan (*indirect delivery*) untuk menunggu pemilik datang mengambilnya. Pemuatan dapat dilakukan langsung ke kapal (*direct delivery*) dari truk, kereta api, tongkang dan dapat pula melalui gudang/lapangan (*indirect delivery*) untuk memungkinkan pembuatan rencana muat (*loading plan*) sebaik mungkin atau untuk menunggu kedatangan kapal. (Lasse, 2014)

Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) adalah tenaga kerja yang bekerja secara manual menggeser, mendorong, mengangkat, menyusun, memindahkan barang ke/dari sling, jala-jala, forklift, atau palet untuk diangkat dan diangkut dengan alat mekanis. Dalam terminologi *Shipping* internasional TKBM dinamakan dengan *Stevedoring gang*. (Lasse, 2014)

## 10. Prosedur Bongkar muat

Dalam buku (R.P.Suyono, 2007) prosedur bongkar muat dimulai dari mempersiapkan dokumen-dokumen bongkar/muat yaitu :

1. Dokumen – dokumen muat barang
  - a. *Bill of lading* yang disebut juga konosemen, bagi pengangkut merupakan kontrak pengangkutan sekaligus sebagai bukti tanda terima barang.
  - b. *Cargo list* adalah daftar semua muatan yang akan dimuat dalam kapal. *Cargo list* dibuat oleh perusahaan pelayaran atau agennya diserahkan kepada semua pihak yang terkait dengan pemuatan, yaitu kapal, stevedoring, gudang dan pihak-pihak lain.
  - c. *Tally* muat yaitu untuk semua barang yang dimuat ke dalam kapal dicatat dalam keadaan *tally sheet*, *tally sheet* juga dibuat untuk mencatat semua barang yang dibongkar. *Tally sheet* juga harus ditandatangani oleh petugas yang mencatat juga harus *dicountersigned* oleh petugas kapal mungkin ada ketidaksesuaian (*dispute*) dari muatan yang ada.

- d. *Mate's receipt* adalah tanda terima barang yang akan dimuat ke dalam kapal. *Mate's receipt* dibuat oleh agen pelayaran dan ditandatangani oleh mualim kapal.
- e. *Stowage plan* adalah gambaran tata letak dan susunan semua barang yang telah dimuat ke dalam kapal. Untuk kapal petikemas, *stowage plan* disebut dengan *Bay plan*, *stowage plan* dibuat oleh petugas kapal atau petugas tally, sedangkan *bay plan* oleh *ship planner*.

## 2. Dokumen – dokumen bongkar barang

- a. *Tally* bongkar adalah catatan jumlah colli dan kondisinya terhadap barang yang dibongkar. *Tally sheet* harus *discountersign* oleh nahkoda atau mualim yang berwenang.
- b. *Outturn Report* adalah daftar dari semua barang dengan mencatat colli dan kondisinya barang itu pada waktu bongkar. Barang yang kurang jumlahnya atau rusak diberi tanda remark pada *outturn report*.
- c. *Damaged cargolist* yaitu khusus untuk barang yang mengalami kerusakan dibuat daftar sendiri.
- d. *Cargo manifest* adalah keterangan rincian mengenai barang – barang yang diangkut oleh kapal.
- e. *Dangerous cargo* adalah daftar muatan berbahaya baik yang ditetapkan oleh IMO ataupun yang ditetapkan oleh pejabat berwenang di pelabuhan.

Setelah dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan bongkar/muat petikemas telah selesai kemudian mempersiapkan alat-alat mekanisme bongkar/muat petikemas, adapun alat-alat bongkar/muat petikemas diantaranya :

- a. *Gantry crane / port crane* adalah *crane* untuk membongkar kontainer dari kapal ke atas chasis disisi lambung kapal atau sebaliknya dari *chasis* disisi lambung kapal ke atas kapal.
- b. *Forklyft* adalah alat untuk *stuffing / stripping* di CFS biasa juga digunakan untuk *lift on / lift of container* kosong di CFS.

- c. *Trayler ( chasis )* adalah terdiri dari *chasis* dan *head truck* untuk kegiatan *haulage* atau *trucking container*.
- d. *Spreader* adalah merupakan alat bantu yang di pasang pada *crane*, *top leader*, *super tracker* untuk menghandle *container*.

Menurut (B.Santoso,2007) dalam bukunya, gerakan – gerakan kontainer adalah sebagai berikut :

- a. *Stevedoring* adalah gerakan container dari palka kapal keatas *chasis* diatas dermaga dengan menggunakan *gentry crane / port crane / ship crane* atau kegiatan sebaliknya.
- b. *Haulage* adalah kegiatan kontainer dari lambung kapal ke CY atau ke *Container Freight Station (CFS)* dengan menggunakan *chasis truck/ trailer* atau kegiatan sebaliknya.
- c. *Lift on / lift off* adalah gerakan menaikan dan menurunkan kontainer dari/ ke *chasis* dengan menggunakan *transtainer/ top leadear super stracker / forklift / crane*.
- d. *Stripping* adalah kegiatan mengosongkan atau mengeluarkan isi kontainer dengan menggunakan tenaga buruh atau alat *forklift*.
- e. *Stuffing* adalah kegiatan mengisi atau memasukan barang kedalam kontainer dengan menggunakan tenaga buruh atau alat *forklift*.
- f. *Angsur* adalah gerakan memindahkan container di lapangan CFS dengan tidak menggunakan *trailer*.
- g. *Relokasi* adalah gerakan memindahkan container dalam suatu lapangan CY.
- h. *Lashing* adalah merupakan bagian dari kegiatan *stevedoring*, dikerjakan setelah semua container dimuat di atas kapal. Agar kedudukan satu dengan yang lainnya tidak bergerak, maka harus di *lashing*.



## 11. Instansi – Instansi Pelabuhan

### a. Instansi Pemerintah

#### 1) Administrator Pelabuhan

Menurut keputusan menteri perhubungan No.KM.67 tahun 1999 tentang organisasi dan tata kerja *Administrator* Pelabuhan bab I pasal1:

- a) Kantor Administrator pelabuhan adalah unit organik dibidang keselamatan pelayaran di pelabuhan yang diselenggarakan oleh badan usaha pelabuhan di lingkungan Departemen Perhubungan.
- b) Kantor Administator pelabuhan kelas I (utama) berada dibawah Direktorat Jenderal Perhubungan laut dan kantor Administrasi pelabuhan lainnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala kantor wilayah Departemen Perhubungan.
- c) Kantor Administrasi pelabuhan dipilih oleh seorang kepala kantor.

#### 2) Bea Cukai

Direktorat Bea Cukai yang berada dibawah departemen keuangan mengatur dan mengawasi kepabeanan di seluruh wilayah Indonesia. Jadi secara umum tugas instansi Bea Cukai adalah mengenakan pajak cukai terhadap barang atau muatan yang masuk keluar daerah dimana pemerintah telah mengenakan kewajiban untuk membayar bea ( UU RI Tentang Kepabeanan No. 10/1995)

#### 3) Syahbandar

Syahbandar adalah badan yang melaksanakan *port clearance*, yaitu pemeriksaan surat-surat kapal, agar kapal dapat keluar masuk pelabuhan. Syahbandar adalah penegak hukum dalam ketertiban bandar dan pengawasan keselamatan pelayaran kapal. Kapal harus memiliki dokumen yang menyatakan bahwa kapal layak laut serta memenuhi syarat dan ketentuan keselamatan pelayaran (Edy Hidayat,dkk,2009)

#### 4. Imigrasi

Edy Hidayat, dkk,(2009) Direktorat Imigrasi adalah badan yang berada dibawah departemen kehakiman yang mempunyai tugas untuk :

- a) Mengawasi keluar masuknya orang sesuai ketentuan keimigrasian.
- b) Memeriksa penumpang dan awak kapal dalam hal penumpang asing yang hendak masuk atau keluar daerah hukum Indonesia.
- c) Dalam hal ini akan di periksa paspornya apakah sudah memenuhi ketentuan.
- d) Memeriksa parpor Anak Buah Kapal.
- e) Memberikan *Immigration Clereance*.

#### 5. Dinas Karantina dan Kesehatan

Keputusan menteri perhubungan No.KM 26 (1998) Dinas karantina disatukan dengan Dinas Kesehatan. Adapun tugas Dinas Karantina di pelabuhan adalah :

- a) Melakukan pelayanan kesehatan
- b) Memeriksa dan meneliti buku kesehatan, derating certificate, daftar awak kapal dan penumpang.
- c) Memeriksa *Health Certificate dan Health Clereance*
- d) Mengawasi tumbuh-tumbuhan dan hewan yang dibawa keluar masuk pelabuhan melalui kapal
- e) Bila perlu memerlukan karantina
- f) Keamanan dan ketertiban

Kesatuan penjaga laut dan pantai ( KPLP )merupakan penjaga keamanan perairan pelabuhan dan pantai sekitarnya.polisi yang bertugas di pelabuhan adalah polisi khusus yang dinamakan kesatuan penjaga dan pengamanan pelabuhan ( Edy Hidayat, dkk,2009)

#### 6. *Sucofindo (Survayor)*

*Sucofindo (superintending company)* merupakan instansi dibawah departemen perdagangan yang bertugas menilai mutu, harga dan

jumlah harga dari muatan yang masuk/ keluar indonesia. Disamping itu sucofindo bertindak sebagai lembaga penelitian pemerintah mengenai jumlah atau mutu dari muatan. Badan ini mengeluarkan sertifikat-sertifikat yang di perlukan.( Edy Hidayat,dkk,2009)

b. Perusahaan Swasta

Dari buku ( Edy Hidayat,dkk,2009) Perusahaan Swasta yang melaksanakan jasa kepelabuhan terkait dengan lalu lintas kapal, penumpang dan barang terdiri dari :

1) Perusahaan pelayaran

Merupakan yang mengoperasikan kapal-kapal, baik milik sendiri maupun kapal sewa( *charter* ).

2) Perusahaan Bongkar muat

Merupakan perusahaan yang bergerak dalam kegiatan bongkar muat barang/petikemas ke kapal.

3) Ekpedisi muatan kapal laut ( EMKL) dan *Freight Forwarder*

Merupakan perusahaan yang mengadakan jasa pengurusan barang-barang di bea cukai,pelayaran dan angkutannya

4) Perusahaan angkutan bandar

Merupakan perusahaan yang mengadakan angkutan barang dan manusia antara kapal dan daratan.

5) Perusahaan angkutan darat

Merupakan perusahaan yang menyediakan angkutan barang-barang yang dibongkar/muat dari kapal.

6) Perbankan

Merupakan perusahaan yang menyediakan jasa perbankan dipelabuhan terutama transaksi ekspor/impor barang.

7) *Surveyor*

Merupakan perusahaan yang mensurvei mutu sesuai keadaan barang atau kapal.

8) Perusahaan persewaan peralatan

Merupakan perusahaan menyewakan peralatan bongkar/muat barang dan transportasi.

**12. Gambaran Umum Obyek Penulisan**

**1) Sejarah Singkat Berdirinya PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero)**

PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) atau lebih dikenal dengan sebutan Pelindo III merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam jasa layanan operator terminal pelabuhan. Perusahaan dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 1991 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan III Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Peraturan tersebut ditandatangani oleh Presiden Ke-2 Republik Indonesia Soeharto pada tanggal 19 Oktober 1991. Selanjutnya, pembentukan Pelindo 3 dituangkan dalam Akta Notaris Imas Fatimah, S.H., Nomor : 5, tanggal 1 Desember 1992 sebagaimana telah mengalami beberapa kali perubahan hingga perubahan terakhir dalam Akta Notaris Yatiningsih, S.H, M.H., Nomor: 72, tanggal 10 Juli 2015.

Perseroan pada awal berdirinya adalah sebuah Perusahaan Negara yang pendiriannya dituangkan dalam PP No.19 Tahun 1960.Selanjutnya pada kurun waktu 1969- 1983 bentuk Perusahaan Negara diubah dengan nama Badan Pengusahaan Pelabuhan (BPP) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 tahun 1969.

Kemudian pada kurun waktu tahun 1983-1992, untuk membedakan pengelolaan Pelabuhan Umum yang diusahakan dan yang tidak diusahakan, diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1983 dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1985.Seiring pesatnya perkembangan dunia usaha, maka status Perum diubah menjadi Perseroan pada tahun 1992 dan tertuang dalam Akta Notaris Imas Fatimah, SH Nomor 5 Tanggal 1 Desember 1992.Perubahan Anggaran Dasar Desember 2011 tentang Kepmen BUMN 236.

Sebagai operator terminal pelabuhan, Pelindo III mengelola 43 pelabuhan dengan 16 kantor cabang yang tersebar di tujuh propinsi di Indonesia meliputi Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Selatan. Keberadaan Pelindo III tak lepas dari wilayah Indonesia yang terbentuk atas jajaran pulau-pulau dari Sabang sampai Merauke. Sebagai jembatan penghubung antar pulau maupun antar negara, peranan pelabuhan sendiri sangat penting dalam keberlangsungan dan kelancaran arus distribusi logistik. Pelayanan terbaik dan maksimal merupakan komitmen Pelindo 3 untuk menjaga kelancaran arus logistik nasional. Komitmen itu tertuang dalam visi perusahaan Berkomitmen Memacu Integrasi Logistik dengan Layanan Jasa Pelabuhan yang Prima. Mendukung visi tersebut, Pelindo 3 menetapkan strategi-strategi yang dituangkan dalam Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) yang dievaluasi setiap 4 (empat) tahun sekali.

Pelindo III memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan. Oleh karenanya, setiap tindakan yang diambil oleh perusahaan selalu mengacu pada tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Perusahaan juga menerbitkan pedoman etika dan perilaku (*Code of Conduct*) sebagai acuan bagi seluruh insan Pelindo III mulai dari Komisaris, Direksi, hingga pegawai untuk beretika dan berperilaku dalam proses bisnis serta berperilaku dengan pihak eksternal.

Perangkat lain yang mendukung Pelindo III dalam meraih visi dan misi perusahaan adalah penghayatan nilai-nilai Budaya Perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, mengutamakan kepuasan pelanggan adalah menjadi prioritas. *Customer Focus* menjadi budaya perusahaan yang pertama harus tertanam dalam diri setiap insan Pelindo III, dilanjutkan oleh *Care* dan budaya perusahaan yang ketiga adalah *Integrity*. Kini, Pelindo III menjadi salah satu BUMN besar di Indonesia dengan tingkat jumlah aset yang meningkat setiap tahunnya. Pelindo III juga menjadi segelintir BUMN yang memasuki pasar global. Hal ini

membuktikan bahwa Pelindo III memiliki daya saing yang tinggi dan menjadi perusahaan berkelas internasional.

**13. Visi dan Misi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa Bali**

a. Visi Perusahaan

Berkomitmen Memacu Integrasi Logistik dengan Layanan Jasa Pelabuhan yang Prima

b. Misi Perusahaan

Misi Perusahaan yang diemban oleh PT.(PERSERO) Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa Bali pada dasarnya disusun dengan memperhatikan sinergi antara misi Pelabuhan (*Port Mission*) dengan Misi usaha (*Corporat Mission*) untuk itu maksud dan tujuan Perusahaan adalah :

- a. Menjamin penyediaan jasa pelayanan prima melampaui standar yang berlaku secara konsisten.
- b. Memacu kesinambungan daya saing industri nasional melalui biaya logistik yang kompetitif.
- c. Memenuhi harapan semua stakeholder melalui prinsip kesetaraan dan tata kelola perusahaan yang baik.
- d. Menjadikan SDM yang berkompeten, berkinerja handal, dan berpekerti luhur.
- e. Mendukung perolehan devisa negara dengan memperlancar arus perdagangan langsung maupun tidak langsung.

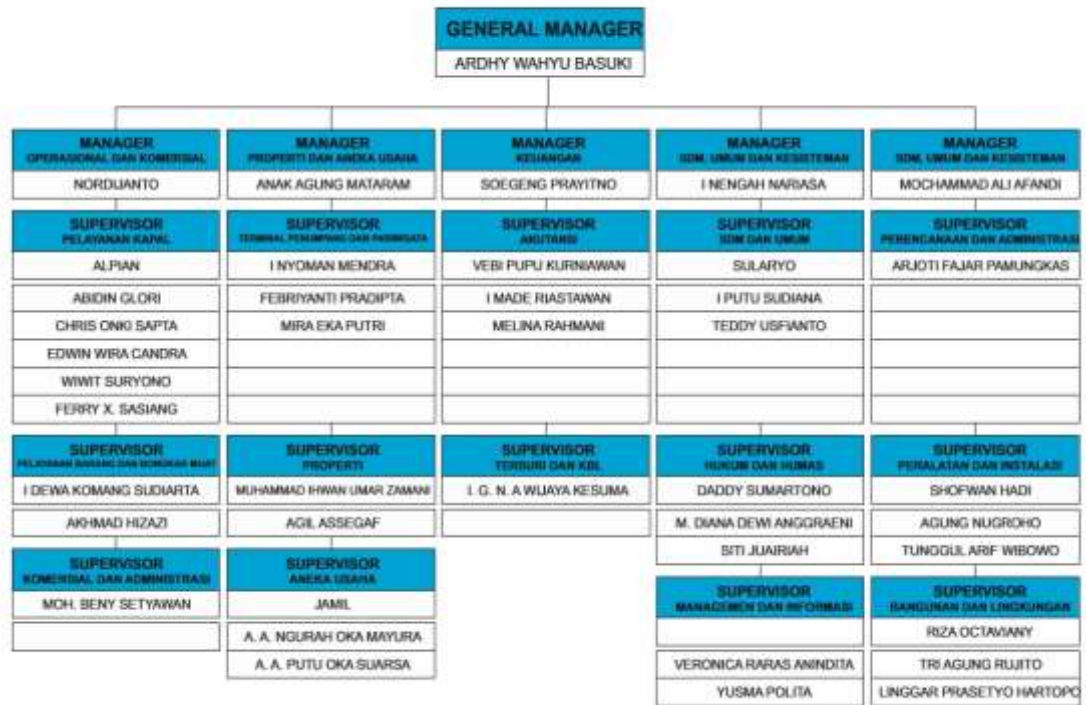
**14. Struktur Organisasi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa Bali**

PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa Bali adalah sebuah Perusahaan Perseroan terbatas yang bergerak dalam bidang jasa angkutan laut.

Dalam pelayanan terhadap masyarakat luas dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka tidak terlepas dari cara – cara dalam menjalankan perusahaan. Dalam hal ini sangat dibutuhkan manajemen

yang baik dan tepat. Untuk itu diperlukan suatu organisasi yang baik dan teratur, ini dituangkan dalam struktur organisasi perusahaan.

**Struktur Organisasi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Bena Bali**



**Gambar 1.1**

Sumber : Struktur Organisasi PT. Pelindo III Cabang Bena Bali

**15. Tugas dan Tanggung Jawab Organisasi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Bena Bali**

a. *General Manager* (Ardhy Wahyu Basuki) :

Bertanggung jawab langsung kepada Direksi PT pelabuhan Indonesia III (Persero) untuk menentukan strategi, sasaran, kebijakan dan program jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang Cabang Bena Bali, serta menjamin tercapainya tujuan perusahaan dan memastikan pelaksanaan rencana Cabang Bena Bali, Tugas *General Manager* :

- 1) Merumuskan kebijakan perusahaan sesuai yang telah ditetapkan oleh Direksi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero)

- 2) Melaksanakan kebijakan umum yang telah digariskan oleh Direksi PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero)
- 3) Menyiapkan rencana jangka panjang serta rencana kerja dan anggaran Cabang Benoa Bali
- 4) Memimpin, mengurus dan mengelola perusahaan Cabang Benoa Bali
- 5) Memelihara, mengurus, dan mengelola aset Cabang Benoa Bali
- 6) Menyelenggarakan kegiatan pelayanan jasa kepelabuhanan yang meliputi jasa pelayanan kapal, jasa barang, jasa bongkar muat, jasa terminal penumpang dan jasa terminal lainnya, perusahaan peralatan bongkar muat dan peralatan lainnya, pengelolaan kerja sama properti, pas pelabuhan, depo dan parkir, air bersih dan jasa kepelabuhanan lainnya
- 7) Pengoperasian, pemeliharaan/perbaikan fasilitas dan peralatan serta pelaksanaan program pembangunan sarana dan prasarana
- 8) Pengelolaan keuangan
- 9) Pengelolaan sumber daya manusia (SDM), ketatausahaan dan kerumah tanggaan,hukum dan humas, sistem manajemen, sistim informasi serta pengamanan dan ketertiban umum
- 10) Mewakili Direksi PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero) baik ke luar maupun ke dalam yang berhubungan langsung dengan ruang lingkup Cabang Benoa Bali
- 11) Menyampaikan laporan pertanggungjawaban kegiatan operasional dan perhitungan hasil usaha Cabang Benoa Bali menurut cara dan waktu yang telah ditetapkan oleh Direksi PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero)

b. Divisi Operasi

Manager Operasi (Nordijanto)

Tugas dan tanggung jawab Divisi Operasi antara lain :

- 1) Menyiapkan dan melaksanakan upaya pengembangan kerjasama yang baik antara PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang



Benoa Bali dengan semua pemakai jasa - jasa kepelabuhan dan para mitra kerja.

- 2) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan perusahaan dan pemasaran usaha jasa pelayanan kapal dan barang, properti dan persewaan perairan, air kapal dan darat, usaha terminal, dan pelayanan umum serta usaha – usaha jasa lainnya.
- 3) Melaksanakan pengembangan usaha jasa pelayanan kapal dan barang, properti dan persewaan perairan, air kapal dan darat, usaha terminal dan pelayanan umum serta usaha – usaha jasa lainnya, dalam rangka ekstensifikasi maupun intensifikasi usaha, koordinasi dengan instansi dan unit – unit kerja terkait.
- 4) Melaksanakan pendaftaran kunjungan kapal serta menyusun jadwal penyandaran kapal yang bertambat di dermaga umum dan dermaga untuk kepentingan sendiri di dalam daerah lingkungan kerja wilayah perairan Pelabuhan Cabang Benoa Bali.
- 5) Menerima dan melayani permintaan jasa pelayanan kapal dan barang di dermaga umum dan dermaga untuk kepentingan sendiri di dalam daerah lingkungan kerja wilayah daratan dan perairan Pelabuhan Cabang Benoa Bali

Dinas Pangkalan

Tugas dan tanggung jawab Dinas Pangkalan antara lain :

- 1) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan perusahaan dan pemasaran usaha jasa pelayanan kapal (labuh, tambat dan kapal) dan barang (dermaga dan penumpukan) serta penyediaan air kapal dan darat, koordinasi dengan unit - unit kerja terkait.
- 2) Melaksanakan pengembangan usaha jasa pelayanan kapal dan barang serta penyediaan air kapal dan darat, dalam rangka ekstensifikasi maupun intensifikasi usaha, koordinasi dengan instansi terkait.
- 6) Melaksanakan pendaftaran kunjungan kapal serta menyusun jadwal penyandaran kapal yang bertambat di dermaga umum dan dermaga

dan dermaga untuk kepentingan sendiri di dalam daerah lingkungan kerja wilayah perairan Pelabuhan Cabang Benoa Bali.

- 7) Menerima dan melayani permintaan jasa pelayanan kapal dan barang di dermaga umum dan dermaga untuk kepentingan sendiri di dalam daerah lingkungan kerja wilayah daratan dan perairan Pelabuhan Cabang Benoa Bali.

c. Divisi Manajemen

Manager Manajemen (Anak Agung Mataram)

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain :

- 1) Menyiapkan dan melaksanakan promosi, pemasaran usaha jasa pelayanan kapal, barang dan jasa - jasa lainnya serta upaya pengembangan kerjasama yang baik, antara PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa Bali dengan semua pemakai jasa - jasa kepelabuhan dan para mitra kerja.
- 2) Menyiapkan, menyusun dan mempublikasikan pengaturan dan ketentuan umum dalam bidang operasional kepelabuhan, koordinasi dengan instansi dan unit - unit kerja terkait serta asosiasi pengguna jasa kepelabuhan.
- 3) Melaksanakan penilikan secara umum atas penyelenggaraan pemberian jasa-jasa pelayanan kepelabuhan kepada semua pemakai jasa-jasa kepelabuhan, koordinasi dengan instansi terkait

d. Devisi Personalia

Manager Personalia (Vebi Puput Kurniawan)

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain :

- 1) Melaksanakan penelitian atas semua bukti pembukuan transaksi keuangan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku serta melaksanakan pembukuan transaksi keuangan.
- 2) Melaksanakan kegiatan menerima, menyimpan dan mengeluarkan kas/bank, surat berharga, barang - barang persediaan, perbekalan dan barang - barang transit.

- 3) Melaksanakan penyusunan laporan keuangan cabang secara periodik, melaksanakan analisa dan evaluasi terhadap laporan keuangan, pelaksanaan anggaran dan laporan lainnya serta menghimpun, menyimpan dan mengamankan bukti - bukti pembukuan dan dokumen keuangan lainnya.

e. Divisi Keuangan

Manager Keuangan (Soegeng Prayitno)

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain :

- 1) Melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan pengamanan kas, bank dan surat- surat berharga.
- 2) Melaksanakan perhitungan, pembuatan daftar gaji dan upah serta pembayaran gaji dan upah di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia III(Persero) Cabang Benoa Bali
- 3) Memberikan dukungan kepada manajemen cabang dan unit - unit kerja lain yang terkait dalam mempersiapkan kas/bank, surat berharga, barang persediaan, perbekalan dan barang - barang transit.

i. Divisi Umum

Manager SDM dan Umum (I Nengah Nariasa)

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain :

- 1) Melaksanakan kegiatan ketatausahaan, kearsipan dan kerumah tanggaan cabang, koordinasi dengan unit - unit kerja terkait serta melaksanakan kegiatan protokoler.
- 2) Menyiapkan rencana kebutuhan dan melaksanakan pengadaan, penyediaan dan penyaluran barang - barang inventaris dan perlengkapan kantor di lingkungan cabang serta melaksanakan penyediaan dan pengaturan penggunaan kendaraan dinas operasional.
- 3) Melaksanakan inventarisasi dan perawatan barang - barang inventaris dan perlengkapan kantor serta melaksanakan kegiatan pemeliharaan kebersihan, kerapihan, ketertiban dan keindahan kantor dan halaman, koordinasi dengan instansi dan unit - unit kerja terkait.

- 4) Melaksanakan kegiatan penerimaan, pengagendaan dan pendistribusian surat - surat, kawat dan telex masuk cabang.
- 5) Melaksanakan kegiatan pemberian nomor surat keluar sesuai dengan pola klasifikasi yang dianut, pengiriman serta pendistribusian surat - surat dan kawat keluar.
- 6) Melaksanakan dukungan kegiatan pengetikan, pengagendaan dan pengamanan atas kearsipan umum dan kearsipan khusus.

j. Divisi Teknik

Manager Teknik (Muchammad Ali Afandi)

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain :

- 1) Mengkoordinasikan penyusunan rencana dan program pembangunan, perbaikan berat dan pemeliharaan bangunan, peralatan dan instalasi pelabuhan serta pemeliharaan kolam pelabuhan dan alur pelayaran, bersama - sama dengan unit - unit kerja terkait.
- 2) Mengkoordinasikan penyusunan realisasi program pembangunan, perbaikan berat dan pemeliharaan bangunan, peralatan dan instalasi pelabuhan serta pemeliharaan kolam pelabuhan dan alur pelayaran, bersama - sama dengan unit - unit kerja terkait.

k. Divisi Sistem Informasi, Hukum dan Humas

Manager Teknologi Informasi (Daddy Sumartono)

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain :

- 1) Melaksanakan kegiatan pengumpulan, konsolidasi serta analisa dan evaluasi terhadap laporan - laporan berkala dan laporan - laporan lainnya yang dibuat oleh masing - masing divisi, koordinasi dengan unit - unit kerja lainnya.
- 2) Melaksanakan kegiatan penyusunan laporan - laporan berkala cabang serta laporan manajemen sesuai dengan format yang telah ditetapkan oleh Direksi, koordinasi dengan unit - unit kerja terkait.
- 3) Melaksanakan kegiatan penyimpanan, pemeliharaan dan pengamanan atas laporan - laporan lainnya yang dibuat oleh masing-masing divisi, koordinasi dengan unit - unit kerja terkait.

**16. Budaya PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa Bali**

Pelindo III menetapkan Budaya Perusahaan dengan tiga nilai inti utama yang menjadi pedoman bagi seluruh insan Pelindo III dalam menjalankan perusahaan. Budaya Perusahaan dimaksud adalah sebagai berikut:

a. ***Customer Focus*** (Selalu mengutamakan kepuasan pelanggan)

Perilaku utama dalam nilai inti *Customer Focus* adalah melayani dan tangguh. Melayani pelanggan secara inovatif sehingga memuaskan pelanggan dan tak bisa ditiru pesaing, berinteraksi dengan ramah, santun, dan hormat serta proaktif dalam mengidentifikasi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Bila pelanggan ada keluhan, insan Pelindo III menanganinya secara responsif dan profesional. Tangguh : Insan Pelindo III bersikap tangguh baik dalam rangka melayani maupun menangani keluhan pelanggan dengan rasa percaya diri serta tegas dalam menjalankan sistem dan prosedur yang ada. Bersikap sabar dalam berinteraksi, tekun dan bekerjasama dengan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Insan Pelindo III selalu melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan yang telah dilakukan.

b. ***Care*** (Terdepan dalam kepedulian kepada pemangku kepentingan dan lingkungan)

Perilaku utama dalam nilai inti *Care* adalah peka dan sigap. Peka : Insan Pelindo III peka terhadap perubahan keinginan pemangku kepentingan (*stakeholder*) dan permasalahan lingkungan hidup, karena selalu tanggap akan situasi yang terjadi di sekitarnya. Selain itu, insan Pelindo III selalu berinisiatif untuk menjadi yang terdepan dalam kepedulian kepada pemangku kepentingan dan lingkungan melalui proses belajar berkelanjutan. Sigap : Insan Pelindo III selalu sigap yakni dengan siap sedia menjalankan tugas, cekatan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi, dan tangkas dalam melakukan tindakan nyata. Insan Pelindo III mampu memberi solusi

terkait permasalahan yang muncul baik dalam lingkungan usaha maupun lingkungan hidup.

- c. **Integrity** (Berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi etika)

Perilaku utama dalam nilai inti *Integrity* adalah disiplin dan tanggung jawab. Disiplin : Insan Pelindo III disiplin dalam menjalankan tugasnya karena taat aturan, jujur, adil dan terbuka, serta konsisten baik dalam setiap ucapan maupun tindakan. Tanggung jawab : Insan Pelindo 3 melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, baik dari segi hasil maupun proses karena didasari sikap amanah (komitmen). Insan Pelindo III selalu bersungguh-sungguh dalam bekerja menjada nilai-nilai etika, selalu produktif dalam setiap kegiatan serta tuntas dalam bekerja.

## 17. Komitmen Manajemen

- a. Kepada Pelanggan

Pelabuhan Benoa Bali senantiasa mengutamakan kepuasan pelanggan atas penyediaan permintaan dan pelayanan jasa-jasa kepelabuhanan, dengan pemahaman bahwa dari para pelangganlah perusahaan dapat hidup dan berkembang (*going concern*). Adapun prinsip-prinsip yang dikembangkan oleh perusahaan dalam melayani para pelanggan adalah :

- 1) Pembenahan fasilitas pelabuhan guna meningkatkan kelancaran transportasi logistik nasional.
- 2) Meningkatkan kecepatan pelayanan serta menjamin ketersediaan fasilitas dan peralatan.
- 3) Peningkatan kualitas pelayanan dengan tarif yang lebih kompetitif.

- 4) Memelihara keindahan, kebersihan, ketertiban dan kenyamanan lingkungan pelabuhan.

b. Kepada Pegawai

Pelabuhan Benoa Bali senantiasa menempatkan pegawai sebagai asset perusahaan yang paling penting, sehingga perusahaan selalu mengupayakan kesejahteraan pegawai guna peningkatan baik motivasi maupun profesionalisme pegawai yang bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan :

- 1) Menempatkan pegawai sebagai sumber daya utama sekaligus sebagai tujuan perusahaan.
- 2) Membangun suasana kerja sehat dan kompetitif yang dilandasi iman dan taqwa.
- 3) Pengembangan organisasi untuk melaksanakan jasa usaha B/M (Bongkar Muat) sebagai *Port Terminal Operator*.
- 4) Pengembangan sistem manajemen SDM yang lebih fokus kepada kepuasan pelanggan.
- 5) Restrukturisasi organisasi yang dapat mendukung optimalisasi pelaksanaan usaha B/M dan berorientasi kepada pelanggan;
- 6) Mengembangkan KPI Individu yang fokus pada pelanggan, mulai dari leadership sampai dengan staff.
- 7) Mengembangkan profesionalisme, kompetensi dan kinerja dalam setiap insan perusahaan.
- 8) Memberikan kesejahteraan yang mencukupi berdasarkan prestasi kerja pegawai.
- 9) Menggunakan PKP sebagai indikator dalam pemberian *reward* dan *punishment*.

c. Kepada *Stakeholders*

Pelabuhan Benoa Bali bertekad mengembangkan dan meningkatkan nilai perusahaan (*shareholders value*) untuk memenuhi keinginan para *stakeholders*, dengan :

- 1) *Fairness*, transparansi dan kejelasan prosedur pelayanan.
- 2) Ketepatan waktu pelayanan dengan kesiapan dan ketersediaan fasilitas yang maksimal serta dukungan keandalan peralatan dan produktivitas B/M yang tinggi.
- 3) Pemenuhan *regulatory compliance*, standar kinerja operasi dan keselamatan kerja (*level of service*).
- 4) Pencapaian target perusahaan.

## **18. Bidang dan Segmen Usaha Yang Dikelola**

### **a. Bidang Usaha**

Sesuai dengan Keputusan Menteri (Kepmen) Perhubungan Nomor: KP 88 Tahun 2011 tentang Pemberian Izin Usaha kepada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) sebagai Badan Usaha Pelabuhan, maka bidang-bidang usaha yang dijalankan

PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa Bali meliputi:

- 1) Penyediaan dan/atau pelayanan jasa dermaga untuk bertambat,
- 2) Penyediaan dan/atau pelayanan pengisian bahan bakar dan pelayanan air bersih,
- 3) Penyediaan dan/atau pelayanan fasilitas naik turun penumpang dan/atau kendaraan,
- 4) Penyediaan dan/atau pelayanan jasa dermaga untuk pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang dan peti kemas,
- 5) Penyediaan dan/atau pelayanan jasa gudang dan tempat penimbunan barang, alat bongkat muat, serta peralatan pelabuhan,
- 6) Penyediaan dan/atau pelayanan jasa terminal peti kemas, curah cair, curah kering, dan *Ro-Ro*
- 7) Penyediaan dan/atau pelayanan jasa bongkar muat barang,
- 8) Penyediaan dan/atau pelayanan pusat distribusi dan konsolidasi barang,
- 9) Penyediaan dan/atau pelayanan jasa penundaan kapal.

### **b. Segmen Usaha**



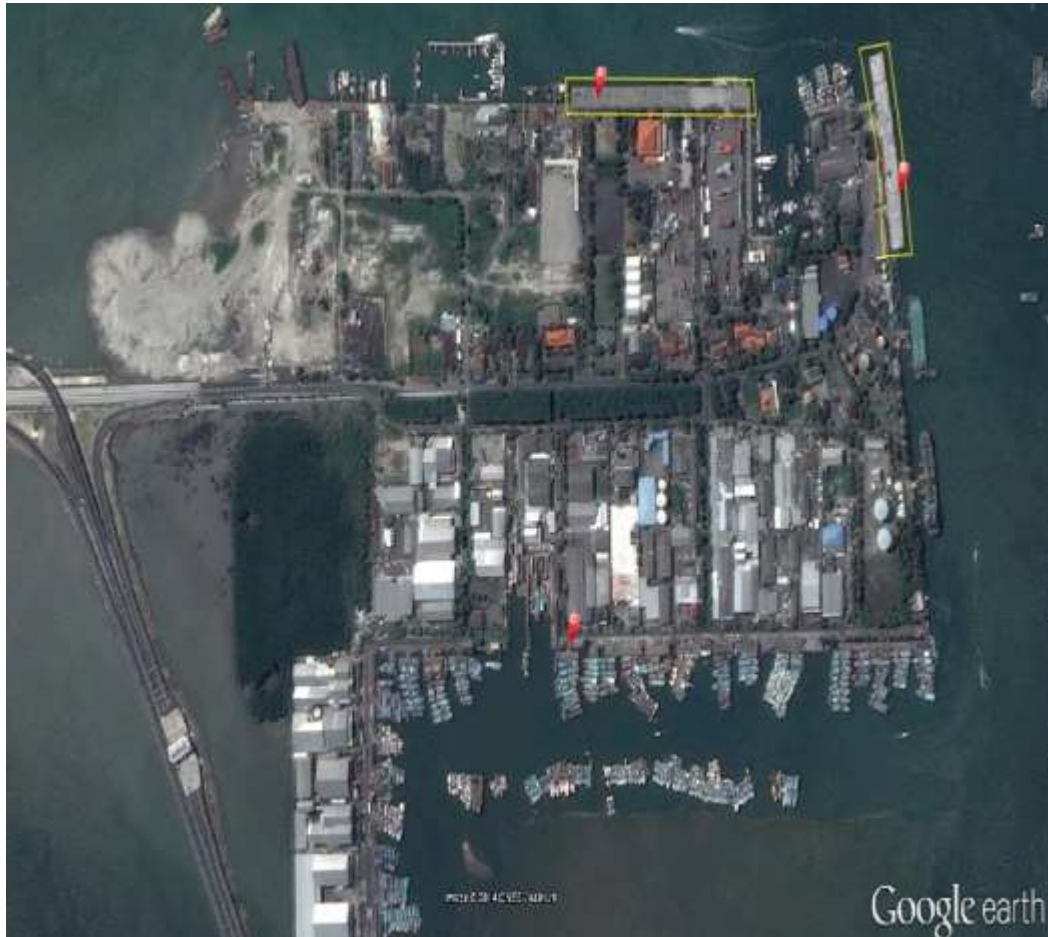
Segmen usaha yang dikelola Pelindo III Cabang Benoa Bali antara lain:

- 1) Fasilitas pokok, meliputi, labuh, tambat, dermaga.
- 2) Pelayanan kapal, meliputi pemanduan, penundaan dan pengepilan.
- 3) Fasilitas penumpukan, meliputi gudang penumpukan, lapangan penumpukan.
- 4) Pengusahaan alat – alat.
- 5) Pelayanan usaha bongkar muat.
- 6) Pelayanan terminal peti emas.
- 7) Persewaan bangunan, air kapal dan umum, listrik.
- 8) Pelabuhan khusus, meliputi labuh, tambat, dermaga.
- 9) Rupa- rupa usaha meliputi telepon, yang terdiri dari telepon kantor, Pos Pelabuhan, retribusi, usaha dan lain – lain.

#### **19. Fasilitas-fasilitas di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa Bali**

1. Fasilitas Bangunan
  - Terminal Penumpang Internasional 1.300 M<sup>2</sup>
  - Terminal Penumpang Domestik 1.383 M<sup>2</sup>
  - Gudang 1.856 M<sup>2</sup>
  - Lapangan penumpukan 1,5 Ha
2. Fasilitas Peralatan
  - 1 *Unit Reach Stacker* Kapasitas 40 Ton
  - 1 *Unit Forklift* Kapasitas 3 Ton
  - 2 *Unit Spreader* kapasitas 35 Ton
  - 3 *Unit Head Truck*
  - 8 *Unit Chasis 20"*
  - 8 *Unit Chasis 40"*
3. Alur Pelayaran
  - Panjang Alur : 3,9 Mil
  - Laut Lebar Alur : 1.500 M
  - Kedalaman Alur : 9-13 MLWS

#### 4. Fasilitas Dermaga



**Gambar 1.2**

Sumber : Market Letak Posisi Dermaga PT. Pelindo III Cabang Benoa Bali

Fasilitas Dermaga PT. Pelindo III Cabang Benoa Bali

	Dermaga	Panjang (m)	Lebar (m)	Kedalaman Kolam (MLWS)
<b>A</b>	Dermaga Timur	290	20	-10
<b>B</b>	Dermaga Selatan	205.8	21.3	-8
<b>C</b>	Dermaga Perikanan	406	8	-3

**Tabel 1.2**

Sumber: <https://www.pelindo.co.id/profil-perusahaan>