

## **BAB IV**

### **HASIL MAGANG INDUSTRI DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

PT Krakatau Steel (Persero) Tbk merupakan industri baja terbesar di Indonesia yang didirikan pada tahun 1970 di kota Cilegon. Pendirian ini bertepatan dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 35 Tahun 1970 tentang penyertaan modal Negara Republik Indonesia untuk Pendirian Perusahaan perseroan PT. Krakatau Steel, dengan tujuan untuk menyelesaikan Pembangunan Proyek Baja Trikora. Selain itu tujuan didirikannya pabrik baja adalah untuk memenuhi kebutuhan industrialisasi dan pembangunan nasional.

Pencapaian ini merupakan perwujudan komitmen Perseroan terhadap standar kualitas bertaraf Internasional. Sejak tahun 1996 PT Krakatau Steel (Persero) memisahkan unit-unit otonom (unit penunjang) menjadi anak-anak perusahaan yakni :

1. PT. KHI Pipe Industries (PT. KHI)
2. PT. Krakatau Wajatama (PT. KWT)
3. PT. Krakatau Daya Listrik (PT. KDL)
4. PT. Krakatau Bandar Samudera (PT. KBS)
5. PT. Krakatau Tirta Industri (PT. KTI)
6. PT. Krakatau Engineering (KE)
7. PT. Krakatau Infomartion Techonology (PT. KIT)

8. PT. Meratus Jaya Iron Steel (PT. MIS).
9. PT. Krakatau Medika (PT. KM)
10. PT. Krakatau National Resource

Kali ini yang akan dibahas oleh penulis adalah perusahaan dari anak PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk yaitu, PT. Krakatau Bandar Samudera. PT. Krakatau Bandar Samudera merupakan Badan Usaha Pelabuhan milik PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk setelah mendapat izin sebagai Badan Usaha Pelabuhan dari Kementerian Perhubungan Indonesia yang memiliki dermaga dengan total panjang 1.098 meter serta kedalaman 14 meter yang berlokasi di Pelabuhan Cigading. Pelabuhan Cigading memiliki kedalaman yang tidak dimiliki oleh pelabuhan lainnya di Indonesia. Hal ini menyebabkan berbagai macam kapal dapat dengan mudah berlabuh pada pelabuhan ini seperti *Handy*, *Panamax* atau *Capsize* yang mengangkut beban hingga 150.000 ton. Dengan luas pelabuhan yang sangat besar, pelabuhan Cigading mampu melayani 10 kapal pada waktu yang bersamaan. PT. KBS mampu melayani bongkar muat kapal dengan bobot mati hingga 200.000 DWT.

#### **4.1.1 Profil Singkat Perusahaan**

PT. Krakatau Bandar Samudera (KBS) mulai beroperasi pada tahun 1996 telah memfokuskan usahanya pada bidang pengelolaan pelabuhan, yang dimulai dari Pelabuhan Khusus Cigading Banten. Tanggal 18 Juni 2010 menjadi Badan Usaha pertama di Indonesia, setelah

mendapat izin sebagai Badan Usaha Pelabuhan dari Kementerian Perhubungan Indonesia.

PT Krakatau Bandar Samudera memperkenalkan Pelabuhan Cigading sebagai pintu gerbang menuju keunggulan kompetitif regional dan global. Pelabuhan Cigading, sebagai pelabuhan terdalam di Indonesia disiapkan untuk menangani segala jenis cargo baik curah kering, curah cair maupun *container*. Sejalan dengan meningkatnya kegiatan *eksport import* barang melalui laut, maka sarana dan prasarana terus dikembangkan. Untuk menjamin kepuasan pelanggan dalam pelayanan pelabuhan, telah tersedia berbagai alat dan fasilitas pendukung *modern*.

Kapasitas Pelabuhan Cigading saat ini mampu menangani kargo hingga 12 juta ton, dalam waktu dekat dan sesuai dengan perkembangan maka pelabuhan Cigading akan mampu menangani hingga 20-30 juta ton. Dengan pengalaman luas dalam menangani aneka jenis cargo curah, Krakatau Bandar Samudera berkomitmen untuk menjadi pelabuhan penyedia layanan curah kelas dunia.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

1. Visi

Menjadi Badan Usaha Pelabuhan terkemuka di Indonesia.

2. Misi

Berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan bermanfaat dalam industri kepelabuhanan dan yang terkait bagi *stakeholder* serta lingkungan sekitar.

### 3. Nilai-nilai Budaya Perusahaan

- *Intact Sincerity*
- *Competence*
- *Integrity*
- *Reliability*
- *Innovative*

### 4. Kebijakan Mutu:

“Kami selalu berkomitmen untuk menawarkan layanan yang memuaskan untuk pelanggan kami dengan cepat, efisien, nyaman, layanan aman dan handal dengan berpegang pada nilai-nilai utuh kompetensi ketulusan, inovasi, kehandalan dan integritas. Meningkatkan kualitas berkesinambungan/terus-menerus melalui program transformasi bisnis untuk mengejar kepuasan pelanggan, karyawan, *stakeholder*, pemerintah dan masyarakat.”



Dari gambar struktur organisasi diatas, berikut adalah uraian pekerjaan (*Job Description*) dari PT. Krakatau Bandar Samudera.

1. *Senior Account Executive*

a. Tujuan Jabatan:

Mengorganisasikan dan mengkoordinasikan kegiatan pencarian pelanggan yang potensial di lingkungan Krakatau Steel Group untuk meningkatkan pendapatan perusahaan sesuai target yang telah ditentukan.

b. Tanggung Jawab Utama:

- 1) Mengelola dan merencanakan kegiatan pencarian investor/pelanggan baru di lingkungan Krakatau Steel Group dan menjalin hubungan terhadap pelanggan yang sudah ada secara optimal.
- 2) Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan di Lingkungan Krakatau Steel Group agar kepuasan pelanggan terjaga dengan baik.
- 3) Mengawasi pelaksanaan Sistem Manajemen KBS (SMK3, ISO 9001, ISO 14001).

c. Wewenang:

- 1) Meng-otorisasi penandatanganan dokumen yang berkaitan dengan anggaran.
- 2) Menyiapkan dan merencanakan dana entertainment.

d. Hubungan Kerja:

1) *Internal*

a.) Divisi Pengembangan Bisnis & MR

Pembahasan tarif dan rencana pengembangan perusahaan.

b.) Divisi Jasa Pelabuhan

Koordinasi rencana pelayanan.

c.) Divisi SDM

Koordinasi masalah keamanan.

d.) Divisi Perawatan Pelabuhan

Koordinasi pelayanan yang berkaitan dengan penggunaan kawasan dan fasilitas.

e.) Divisi Keuangan

Koordinasi piutang dan progress pembayaran serta anggaran divisi.

2) *Eksternal*

a) *Customer* PT. Krakatau Bandar Samudera di lingkungan Krakatau Steel Group (agen pelayaran, PBM, EMKL, Pemilik Barang)

Pelayanan dan menampung keluhan.

## 2. *Account Executive*

### a. Tujuan Jabatan:

Merencanakan, mengorganisir dan mengkoordinasikan kegiatan pencarian pelanggan di lingkungan Krakatau Steel Group yang potensial yang berkaitan dengan penjualan jasa-jasa kepelabuhan untuk mencapai dan meningkatkan pendapatan perusahaan.

### b. Tanggung Jawab Utama:

- 1) Mendukung/*supporting* kegiatan pencarian *investor*/pelanggan baru di lingkungan Krakatau Steel Group dan pemeliharaan pelanggan untuk menggunakan fasilitas/jasa yang dimiliki oleh PT. Krakatau Bandar Samudera sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 2) Menjamin ketersediaan data dan informasi yang dibutuhkan dalam rangka mendukung customer satisfaction bagi pelanggan PT. Krakatau Bandar Samudera sesuai dengan ketentuan/kebijakan yang berlaku di perusahaan.
- 3) Memastikan pelaksanaan Sistem Manajemen KBS (SMK3, ISO 9001, ISO 14001).
- 4) Sebagai fasilitator dalam improvement kerja baik dalam sumbang saran (SS) maupun Gugus Kendali Mutu (GKM).

### c. Wewenang:

- 1) Meng-otorisasi penandatanganan dokumen yang berkaitan dengan anggaran.

2) Menyiapkan dan merencanakan dana entertainment.

d. Hubungan Kerja:

1) *Internal*

a) Divisi Busdev

Pembahasan tarif dan rencana pengembangan perusahaan.

b) Divisi Jasa Pelabuhan

Koordinasi rencana pelayanan.

c) Divisi SDM & Umum

Koordinasi masalah keamanan.

d) Divisi Perawatan fasilitas dan pelabuhan

Koordinasi pelayanan yang berkaitan dengan penggunaan kawasan dan fasilitas.

e) Divisi Keuangan

Koordinasi piutang dan progress pembayaran serta anggaran divisi.

2) *Eksternal*

a) *Customer* PT. Krakatau Bandar Samudera di lingkungan

Krakatau Steel Group(agen pelayaran, PBM, EMKL, Pemilik Barang)

Pelayanan dan menampung keluhan.

### 3. Administrasi Pemasaran

#### a. Tujuan Jabatan:

Melaksanakan kegiatan *support* administrasi bidang *Account Executive* serta menampung keluhan pelanggan Krakatau Steel Group guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### b. Tanggung Jawab Utama:

- 1) Mengelola data dan informasi dari pelanggan untuk digunakan dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan dilingkungan PT. Krakatau Bandar Samudera sesuai dengan konsep *customer satisfaction* yang telah ditetapkan perusahaan.
- 2) Melakukan proses kegiatan administrasi Pemasaran kepada *Customer* Krakatau Steel Group.
- 3) Melaksanakan *excellent administration* sesuai dengan *Quality Objective* divisi.
- 4) Melaksanakan Sistem Manajemen KBS (SMK3, ISO 9001, ISO 14001).
- 5) Membuat *improvement* kerja baik dalam *sumbang saran* (SS) maupun Gugus Kendali Mutu (GKM).

#### c. Wewenang:

- 1) Menyimpan dokumen, data & *file* Perusahaan Pelanggan.
- 2) Menyimpan dan mengarsipkan dokumen kontrak pelayanan jasa.

d. Hubungan Kerja:

1) *Internal*

a) Divisi Jasa Pelabuhan

Koordinasi berkenaan dengan kesiapan rencana pelayanan fasilitas pelabuhan.

b) Divisi Keuangan

Rekonsiliasi penjualan bulanan dan tahunan serta penyusunan RKAP.

c) Divisi Sekper

Koordinasi berkaitan dengan masalah keamanan.

d) Divisi Perawatan

Koordinasi berkaitan dengan peralatan/*handling* yang berkaitan dengan penggunaan fasilitas dan kawasan.

2) *Eksternal*

a) *Customer* Krakatau Steel Group (Agen Pelayaran, PBM, EMKL, Pemilik Barang, *Trading Company*)

Sharing informasi mengenai fasilitas PT. Krakatau Bandar Samudera yang dapat dipergunakan oleh customer, koordinasi, menampung dan menindak lanjuti komplain/keluhan customer.

b) Pemerintah Daerah

Koordinasi dan sharing data mengenai kegiatan dan usaha yang dilakukan oleh perusahaan, bekerjasama dalam kegiatan-kegiatan promosi.

## **4.2 Fasilitas dan Pelayanan Perusahaan / Pelabuhan**

### **4.2.1 Fasilitas Perusahaan**

Adapun fasilitas untuk menjamin kepuasan pelanggan dalam pelayanan pelabuhan, meliputi:

1. Dermaga

Saat ini total pajang mencapai 3.200M, dengan adanya penambahan 3 buah Dermaga (7.1, 7.2, 7.3) pada tahun 2017. Sedangkan kedalaman laut mencapai 21 M (LWS), menjadikan *Cigading Port* kawasan Dermaga terdalam di Indonesia. Pelabuhan Cigading melayani berbagai jenis kapal dari mulai tongkang, kapal berukuran *Handymax*, *Panamax*, sampai dengan kapasitas 200.000 *dead weight* ton untuk super *Capesize*.

PT Krakatau Bandar Samudera memiliki 16 slot dermaga yang terdiri dari:

- a. Terminal Cigading 1 terdiri dari: 14 Slot Dermaga.
- b. Terminal Cigading 2 terdiri dari 2 slot dermaga yang di khususkan untuk PT Krakatau Posco.

## 2. Peralatan Penanganan

- a. *Ship Unloader (SU)*, *Portal Harbour Crane (PHC)* dan *Gantry Grab Ship Unloader*.

Ada 4 unit *Ship Unloader* dengan total kapasitas rata-rata 27.000 ton per hari, 2 unit *Portal Harbour Crane (PHC)* dengan kapasitas 750 ton per jam, dan 2 unit *Gantry Grab Ship Unloader* dengan kapasitas 1.500 ton per jam yang digunakan untuk membongkar pelet bijih besi kargo curah seperti kedelai, jagung, kedelai makan, batubara, gipsum, garam, pupuk dan gula mentah.

- b. *Multi Purpose Crane (MPC)*.

Ada 1 unit *crane* Multiguna berkapasitas 30 ton, dan 2 unit *Double Level Luffing Crane (DLLC)* mempunyai kapasitas 20 Ton yang bisa diterapkan untuk membongkar/memuat kargo massal seperti kedelai, jagung, gula mentah, batubara, dan juga untuk umum atau kargo curah seperti skrap baja, produk baja, kontainer, dll.

- c. *Conveyor*

Ada 2 *line conveyor* sepanjang 7 km yang menghubungkan dermaga Cigading 1 dengan stock yard PT Krakatau Steel dan tersedia 2 *Grain feeder* yang terhubung ke gudang PT. SGT dan SILO milik PT. Redwood. Selain itu di dermaga Cigading 2 juga terdapat 1 *line conveyor* dengan panjang 1,6 km yang

menghubungkan dari area dermaga Cigading 2 ke *stockyard* milik PT. Krakatau Posco.

d. *Truck Feeding Hooper*

*Truck Feeding Hooper* merupakan fasilitas yang telah disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera yang digunakan untuk mengangkut barang dari truk ke lahan yang telah disediakan. *Truck Feeding Hopper* berkapasitas  $\pm 2.000$  TPH (menggunakan 4 *hopper*) dengan material yang ditangani adalah *Sub Material & Raw Material* PT. Krakatau Posco (*Limestone*, Batu bara, dll).

3. Keselamatan dan Keamanan

Pernyataan kebijakan Keselamatan: Manajemen PT. Krakatau Bandar Samudera telah menempatkan keselamatan dan kesehatan dalam prioritas tinggi. Komitmen kami terhadap Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja adalah sebagai berikut:

- a. Seluruh Karyawan dan Manajemen PT. Krakatau Bandar Samudera memiliki komitmen tinggi untuk memberikan pelayanan yang cepat, efisien, bersih, nyaman, aman dan tingkat keselamatan tinggi untuk memenuhi kepuasan pelanggan, karyawan, pemegang saham, pemerintah, masyarakat dan pemegang saham lainnya dengan Kompetensi, Inovasi, Reliabilitas dan Integritas.
- b. PT. Krakatau Bandar Samudera akan mencoba mentaati aturan dan peraturan yang berkaitan dengan kesehatan, keselamatan,

lingkungan (HSE) perlindungan, dan merawat hubungan baik dengan pemerintah.

- c. PT Krakatau Bandar Samudera terus melakukan peningkatan Sistem Manajemen Perusahaan, pengetahuan dan kompetensi karyawan melalui pendidikan internal dan eksternal atau pelatihan.

#### 4. Gudang

Pergudangan memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan sebuah perusahaan. Barang yang disimpan di gudang bisa dalam bentuk bahan baku, barang setengah jadi, suku cadang maupun produk jadi. Peningkatan produktivitas dan pelayanan pergudangan akan sangat berpengaruh pada performansi perusahaan secara keseluruhan. Kargo yang pernah ditimbun pada gudang PT. Krakatau Bandar Samudera antara lain:

- a. Jagung
- b. Bungkil (*Soil Beam Milk*)
- c. Kedelai
- d. Pupuk
- e. Gula

Guna untuk menopang kelancaran bisnisnya di samping pasokan listrik dan air yang lebih dari cukup, PT. Krakatau Bandar Samudera dilengkapi pula dengan 10 unit gudang tertutup dengan luas total  $\pm$  40.000 m<sup>2</sup> yang dapat digunakan untuk menyimpan barang curah

kering. Selain fasilitas penyimpanan gudang tertutup terdapat juga fasilitas *bagging, in clean* dan mesin *bagging hopper*. PT. Krakatau Bandar Samudera juga menyediakan gudang terbuka siap pakai seluas lebih dari 250.000 m<sup>2</sup> yang bisa digunakan untuk menyimpan barang-barang seperti pipa, konstruksi, batubara, dll. PT. Krakatau Bandar Samudera juga mempunyai konsep layanan: untuk melayani pelanggan dengan konsep cepat, efisien, bersih, rapi, terjamin dan aman.

#### 5. Fasilitas Pendukung

Fasilitas pendukung merupakan fasilitas yang digunakan untuk mendukung kegiatan kepelabuhanan di PT. Krakatau Bandar Samudera. Pelabuhan Cigading menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti: *workshop*, mesin *bagging*, alat berat, *hopper truck*, timbangan, pasokan air dengan kapasitas 2.000 Liter/detik, pembangkit listrik 400 MW, telekomunikasi, internet, dll. Lebih dari 300 *Dump Truck* siap melayani dalam transportasi internal atau untuk mendukung pelabuhan ke pintu layanan. Akses mudah ke jalan tol atau jalan kereta api sangat memungkinkan. Untuk menjamin kepuasan pelanggan kami, PT. Krakatau Bandar Samudera menyediakan layanan internet dasar, yang disebut dengan *VESSA* (Aplikasi Penjadwalan Kapal). Dengan fasilitas ini, Nasabah dapat melakukan pemesanan jadwal kapal atau pemantauan bongkar muat aktivitas di pelabuhan Cigading melalui internet.

## 4.2.2 Pelayanan Perusahaan

Adapun pelayanan yang tersedia pada PT. Krakatau Bandar Samudera meliputi:

### 1. Jasa Bongkar Muat

Konsep layanan yang dilakukan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera adalah untuk melayani pelanggan dengan konsep cepat, efisien, bersih, rapi, terjamin, dan aman. Kami telah berpengalaman selama sepuluh tahun lebih untuk bongkar muat kargo dari dan atau ke kapal. Kami memiliki 9 unit *crane* untuk bongkar muatan. *Crane* kami menggunakan sistem alat kontrol otomatis sehingga pembongkaran kargo berjalan lebih optimal dengan *discharging rate* lebih dari 30.000 ton/hari untuk penanganan *steel* produk, barang curah kering, dan *fertilizer*.

### 2. Jasa Tambat

Jasa tambat merupakan jasa pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera untuk menambatkan kapal pada dermaga. Untuk semua jenis kapal yang bersandar di pelabuhan Cigading, akan dikenakan *port facility* berupa jasa tambat yang besarannya ditetapkan oleh pemerintah. Dengan target BOR (*Berth Occupancy Ratio*) yang tinggi didukung dengan alat bongkar yang memadai, kami berupaya agar pelayanan bongkar muat dapat berjalan optimal.

### 3. Jasa *Stevedoring*

Kami juga berpengalaman dalam kegiatan bongkar muat muatan kapal karena didukung oleh tenaga kerja yang ahli, profesional, dan bersertifikat. Dengan *discarging rate* yang tinggi sehingga proses bongkar muat dapat selesai tepat waktu.

### 4. Jasa Logistik

Konsep Layanan: Untuk melayani pelanggan dengan konsep cepat, efisien, bersih, rapi, terjamin, dan aman. Untuk memuaskan pelanggan kami, Manajemen Pelabuhan Cigading memperluas pelayanannya dalam bidang logistik. Kegiatan sepenuhnya dikelola oleh PT. Krakatau Bandar Samudera digabungkan dengan mitra strategis di sekitar Banten dan Jakarta, meliputi:

- a. Memberikan pelayanan dalam *Vessel Agency*.
- b. Menyediakan layanan dalam *Custom Clearance Document*.
- c. Jasa *Trucking*

Jasa *trucking* merupakan jasa pengangkutan material/kargo dari kapal maupun ex, kapal menuju gudang PT. Krakatau Bandar Samudera atau tujuan tertentu (*customer*). Jasa *trucking* ini bertujuan untuk memudahkan pengangkutan *cargo customer* PT. Krakatau Bandar Samudera. Jenis kargo yang pernah di layani oleh jasa *trucking* PT. Krakatau Bandar Samudera antara lain :

- 1) Kargo curah kering seperti jagung (*Corn*), Bungkil (*Soilbeam meal*), Kedelai (*Grain*), dll.

- 2) Kargo Batubara.
- 3) Kargo *Gypsum*.
- 4) Kargo *Iron Ore (Fines Ore, Lump Ore)*.
- 5) Kargo *Silika*.
- 6) Kargo *Limestone (Fine/Lump)*.
- 7) Kargo Pupuk (curah maupun Inbag)

d. Jasa Timbangan

Jasa Timbangan merupakan jasa penimbangan kargo via *trucking* bertujuan untuk mengetahui berat kosong maupun berat isi. PT. Krakatau Bandar Samudera memiliki 4 unit Timbangan yang mana setiap timbangan memiliki kapasitas max. 80 ton dan Layar *LED* serta memiliki 2 unit timbangan panjang 18 meter dan 2 unit timbangan 16 meter. Setiap periode 6 bulan timbangan PT. Krakatau Bandar Samudera dilakukan Kalibrasi. Kalibrasi ini bertujuan untuk ketepatan timbang di timbangan PT. Krakatau Bandar Samudera dan menghindari *Error* pada peralatan timbangan.

e. Alat-alat Berat (A2B)

Alat-alat Berat merupakan alat penunjang untuk proses pembersihan di dalam maupun diluar palka kapal serta penunjang untuk memuat kargo di *stockpile*. Selain fungsi tersebut alat-alat berat bisa digunakan untuk proses penimbunan kargo sementara

baik didalam maupun diluar area gudang. Alat- alat berat yang dimiliki PT. Krakatau Bandar Samudera ada 3 Jenis antara lain:

- 1) *Loader* berfungsi untuk alat *Loading cargo* baik di *stockyard*, tongkang maupun gudang. Selain itu juga *loader* digunakan untuk *cleaning* palka pada kapal.
- 2) *Excavator* berfungsi untuk alat *Loading cargo* di tongkang serta merapikan kargo pada *Stockyard*.
- 3) *Forklip* berfungsi untuk alat bantu memindahkan barang dari tempat satu ketempat lain seperti *Incline*, *Ramdor*, *Hopper*, dan barang-barang lain).

f. Kereta Api

Merupakan pelayanan jasa logistik yang telah disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk membantu dalam penyaluran barang bongkar/muat kapal ke distributor dengan tujuan akhir kota surabaya. Kereta api merupakan pilihan yang tepat dalam penyaluran barang di daratan mengingat betapa macetnya jalan raya. Kereta api PT. Krakatau Bandar Samudera awalnya hanya untuk pengangkutan kebutuhan PT.Krakatau Steel saja, tetapi dengan berkembangnya transportasi ini Kereta Api PT. Krakatau Bandar Samudera mengangkut semua produk perusahaan-perusahaan mitra lainnya.

## 5. Jasa Pendukung

Jasa pendukung merupakan jasa-jasa yang disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera yang digunakan untuk mendukung kegiatan kepelabuhanan. Jasa-jasa tersebut adalah:

### a. Penyewaan gudang dan lahan

PT. Krakatau Bandar Samudera memiliki 10 unit gudang tertutup dengan luas total kurang lebih 53.800 m<sup>2</sup> yang dapat digunakan untuk menyimpan barang curah kering. Kami juga menyediakan gudang terbuka siap pakai seluas lebih dari 250.000 m<sup>2</sup> yang bisa digunakan untuk menyimpan barang-barang seperti pipa, konstruksi, batubara, dll.

### b. *Workshop*

Merupakan jasa pendukung yang telah disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera untuk mengoptimalkan kinerja peralatan yang digunakan di dermaga dengan melakukan perawatan dan perbaikan atas peralatan tersebut.

### c. Pengisian air bersih dan BBM.

Di PT. Krakatau Bandar Samudera telah dipersiapkan unit khusus yang berfungsi dalam melayani kebutuhan kapal *customer* akan air bersih dan bahan bakar minyak. PT. Krakatau Bandar Samudera telah bekerja sama dengan PT. Krakatau Tirta Industri dalam penyediaan kebutuhan akan air bersih. Untuk BBM, pihak

PT. KBS memperoleh *fee* atas pengisian BBM yang dilakukan oleh pihak ketiga.

#### 6. Jasa Tunda

Merupakan jasa pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera untuk menyandarkan kapal pada dermaga dengan menggunakan kapal pendorong (*Tug Boat*). Untuk menyandarkan kapal, selain menggunakan *Tug Boat*, pihak Krakatau Bandar Samudera juga menyiapkan jasa pandu untuk membantu dalam menavigasi penyandaran kapal.

### 4.3 Pembahasan Masalah

Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang ke dalamnya. Perkembangan pelabuhan akan sangat ditentukan oleh perkembangan aktivitas perdagangannya, semakin ramai aktivitas perdagangan di pelabuhan tersebut maka akan semakin besar pelabuhan tersebut.

Kegiatan pelabuhan dapat dihubungkan dengan Jasa Bongkar Muat yang merupakan salah satu aktivitas intim dalam suatu pelabuhan. Jasa Bongkar Muat sangat berperan aktif dalam proses menunjang kualitas suatu perusahaan pelabuhan, sehingga sangat membantu dalam kelancaran proses pemindahan barang dari kapal ke dermaga atau sebaliknya. Maka dengan demikian Kualitas Pelayanan pada Jasa Bongkar Muat menjadi suatu hal yang diperhatikan dalam aktivitas pelabuhan.

#### **4.3.1 Kualitas Pelayanan Prima Pada Jasa Bongkar Muat**

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep Pelayanan Prima berdasarkan Barata (2003:31), yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan yang diuji dari perusahaan adalah berupa pelatihan khusus selama 1 (satu) tahun lamanya untuk para pegawai baru guna pencapaian pelayanan yang terbaik. Para pegawai dilatih dan dididik untuk menunjang Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas demi harapan para pelanggan nantinya. Sedangkan untuk kemampuan dari para pegawai itu sendiri memiliki tingkat keahlian yang mumpuni sesuai kebutuhan pelanggan, dalam arti para pegawai dituntut untuk menguasai kemampuan yang nantinya akan ada kesulitan pada pelanggan yang belum memahami dengan penggunaan jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera. Selain itu, kemampuan para pegawai di perusahaan ini mampu menangani pelaksanaan kegiatan Jasa Bongkar Muat sesuai dengan durasi yang diharapkan.

## 2. Sikap (*Attitude*)

Pada PT. Krakatau Bandar Samudera sikap sangatlah diperlukan karena sikap juga menentukan akan kepuasan pelanggan. Para pegawai dituntut untuk menjalani 3S, yaitu: Senyum, Salam dan Sapa. Dengan Senyum maka pelanggan di perusahaan ini akan merasa nyaman, senyum memiliki makna dalam kehidupan yang teramat penting bagi seluruh umat dikarenakan senyum adalah ibadah. Dengan salam maka pelanggan akan merasa dinyatakan sebagai orang yang paling terhormat. Dengan sapa maka pelanggan akan dinyatakan sebagai bagian dari keluarga perusahaan ini. Serta setiap saat bertemu dengan pelanggan sangat diwajibkan untuk melakukan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) walaupun dengan calon pelanggan, pelanggan baru maupun pelanggan tetap.

### 3. Penampilan (*Appearance*)

#### **Gambar 4.2**

#### **Seragam Pegawai PT. Krakatau Bandar Samudera**



Sumber: PT. Krakatau Bandar Samudera

Penampilan untuk para pegawai di PT. Krakatau Bandar Samudera diselaraskan dengan kebutuhannya. Disini penampilan juga sangatlah dibutuhkan agar pelanggan merasa nyaman dengan penampilan para pegawai yang terlihat rapih, bersih, dan wangi. Pegawai pada PT. Krakatau Bandar Samudera adalah pegawai yang mencerminkan keindahan. Setiap Senin sampai Jum'at para pegawai disini mengenakan pakaian *formal* milik *Kratakatau Steel Group* terkecuali setiap hari rabu para pegawai mengenakan pakaian *non formal* guna terlihat lebih santai dipandang oleh pelanggan.

#### 4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian terhadap pelanggan juga merupakan kepedulian pegawai terhadap pelanggan. Pada dasarnya pelanggan adalah bagian dari keluarga PT. Krakatau Bandar Samudera, wajar saja bila pegawai di PT. Krakatau Bandar Samudera memperhatikan para pelanggannya mulai dari saran pelanggan maupun permasalahan ketika kegiatan Bongkar Muat berlangsung. Perhatian yang diberikan kepada pelanggan guna menunjang suatu keberhasilan target pencapaian di perusahaan ini.

#### 5. Tindakan (*Action*)

Kegiatan nyata yang dilakukan para pegawai di PT. Krakatau Bandar Samudera sangatlah tanggap dan handal, karena disini tindakan berperan penting guna memuaskan pelanggan. Pegawai disini dituntut untuk tanggap dalam menangani setiap berinteraksi dengan pelanggan, pelaksanaan maupun permasalahan kegiatan bongkar muat. Kehandalan pegawai disini sangat dibutuhkan karena pelanggan merasa terpuaskan ketika pegawai melakukan aktivitasnya sesuai dengan profesional untuk pelanggannya, karena disinilah pelanggan jadi prioritas utama. Dengan tindakan maka pelangganpun akan senang bila pelanggan diprioritaskan, diutamakan dan dinomorsatukan. Tidaklah diragukan karena disini memuat para pegawai yang tingkat sumber daya manusianya berkualitas untuk menangani Jasa Bongkar Muat.

#### 6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Seluruh para pegawai di PT. Krakatau Bandar Samudera dituntut keras untuk bertanggung jawab atas semua kelalaian terhadap pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan. Disini para pegawai bertanggung jawab dengan bidangnya masing-masing, bilamana melakukan tindakan yang membuat pelanggan merasa tidak puas pegawai di PT. Krakatau Bandar Samudera diharuskan memperbaiki kesalahan terhadap pelanggan tersebut. Dalam hal Bongkar Muat sering terjadi dikarenakan durasi yang tidak sesuai harapan pelanggan karena kelalaian para Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), *stevedore* atau Perusahaan Bongkar Muat (PBM).

#### **4.3.2 Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Bongkar Muat**

Dilihat dari dimensi kualitas pelayanannya, inilah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas jasa bongkar muat, meliputi:

##### 1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dapat dilihat dari kepiawan para pegawai dalam memberikan informasi secara lengkap serta keahlian yang dimiliki oleh setiap divisi yang didapatkan melalui pelatihan yang disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera. Kemudian perekrutan yang dilakukan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera tidaklah mudah, membuat beberapa peminatnya benar-benar berjuang untuk mendapatkan posisi di PT. Krakatau Bandar Samudera.

## 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan para pegawai pelabuhan dalam memberikan pelayanan, juga dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, membuat pelanggan merasa sangat diperhatikan dan diprioritaskan. Selain itu toleransi serta kesiapan dalam memenuhi kebutuhan bongkar muat yang diberikan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera diupayakan seoptimal dan semaksimal mungkin agar tidak ada pelanggan yang kecewa dengan pelayanan pada PT. Krakatau Bandar Samudera.

## 3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan perusahaan dapat dilihat dari informasi yang telah diberikan PT. Krakatau Bandar Samudera kepada pelanggan sangat jelas (dikhususkan semua jasa di PT. Krakatau Bandar Samudera), dengan segala fasilitas pelabuhan yang tersedia baik di dermaga maupun di *office*. Diharapkan pelanggan merasa berkesan dan mengharapkan pelayanan yang sama dikunjungan berikutnya.

## 4. Empati (*Empathy*)

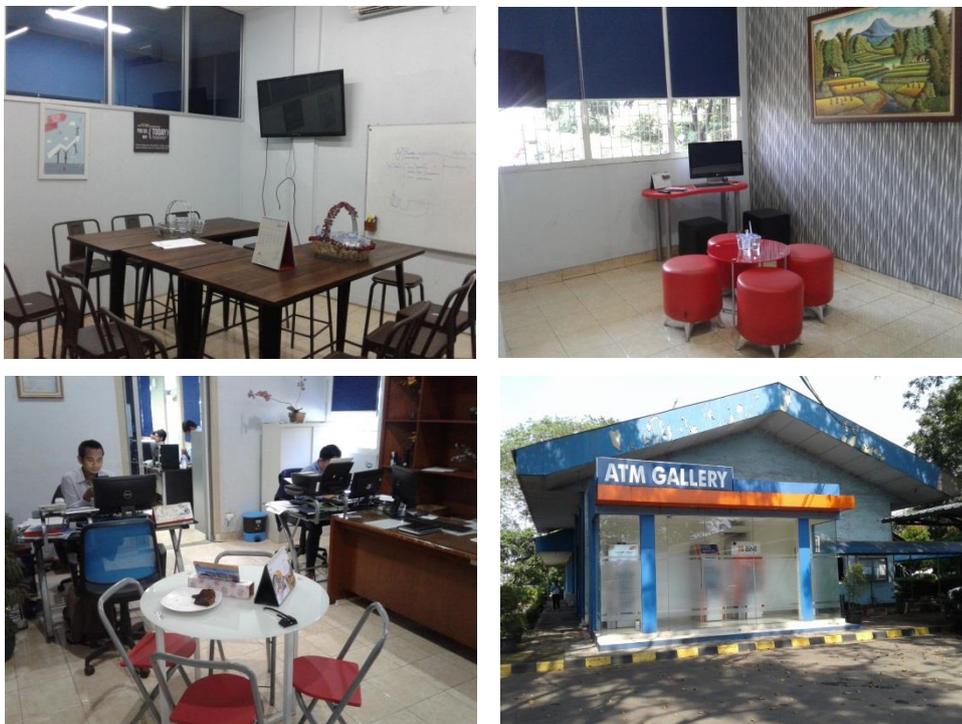
Kemampuan pegawai dalam merasakan keadaan emosional pelanggan. Dengan kasus ini, para pegawai PT. Krakatau Bandar Samudera berupaya melakukan tindakan semaksimal mungkin untuk memahami kepentingan pelanggan apapun situasi dan kondisinya. Menjelaskan secara perlahan bagaimana proses pelayanan bongkar muat yang terdapat pada PT. Krakatau Bandar Samudera secara

*personal* kepada tiap pelanggan agar mudah dimengerti dan dipahami. Tujuan ini tidak lain agar para pelanggan dapat merasa loyal dan diprioritaskan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera.

#### 5. Bukti Fisik (*Tangible*)

### Gambar 4.3

#### Bukti Fisik dari Pelayanan Jasa Bongkar Muat di PT. Krakatau Bandar Samudera



Sumber: PT. Krakatau Bandar Samudera

Dapat dilihat dari fasilitas layanan, sumber daya manusia (SDM) yang unggul, peralatan/perengkapan pelabuhan, tempat parkir, pos keamanan disetiap area, ruang pengawasan (*control room*), klinik, ATM galeri, ruang tunggu untuk pelanggan (dengan ruangan yang nyaman, AC, tersedia televisi, serta aneka makanan ringan dan aneka minuman yang tersedia

untuk pelanggan) membuat pengguna jasa merasa nyaman saat registrasi pelayanan jasa bongkar muat.

### **4.3.3 Kendala Dalam Proses Pelayanan Jasa Bongkar Muat**

Kendala yang terjadi pada proses pelayanan jasa bongkar muat sangatlah mempengaruhi penilaian pelanggan atau pengguna jasa dan dapat mengakibatkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan yang fantastis. Kejadian dilapangan sangatlah sulit untuk diprediksi kekurangannya, dengan demikian PT. Krakatau Bandar Samudera akan terus berupaya agar dapat meminimalisir tingkat kegagalan serta ketidakpuasan pelanggan/pengguna jasa. Disini ada beberapa faktor-faktor kemungkinan terjadinya kegagalan dalam pelayanan bongkar muat yang harus dipahami, meliputi:

1. Faktor alam (cuaca)

Kondisi ini diakibatkan oleh keadaan alam yang tidak menentu, disini alam sangatlah sulit untuk diprediksikan. Jika kondisi alam (hujan, petir, dan badai) sedang berlangsung, maka hal ini dapat menunda aktivitas bongkar muat dan pihak pengguna jasa pun harus merelakan waktunya hingga kondisi alam kembali kondusif.

2. Faktor kelalaian dari Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM)

Faktor kelalaian ini sangatlah fatal bila terjadi, karena bisa merugikan banyak pihak, mau pihak perusahaan ataupun pelanggan. Karena pada dasarnya kegiatan bongkar muat tidaklah mudah, bahkan bisa mengancam keselamatan para Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM)

bila tidak menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Maka disinilah kendala pada aktivitas bongkar muat, karena kelalaian kerja para tenaga kerja bongkar muat bisa terjadi kecelakaan kerja yang dapat mengulur waktu dari apa yang diharapkan.

3. Faktor kurangnya koordinasi antara pihak kapal dengan pihak PBM  
Koordinasi sangatlah berpengaruh dalam kelancaran suatu kegiatan, termasuk dalam proses pembongkaran muatan di suatu kapal curah. Adapun koordinasi yang biasanya dilakukan dalam kapal bermuatan curah dengan mengadakan pembicaraan-pembicaraan mengenai apa yang akan dilakukan nanti. Peranan koordinasi kerja ini sangat berpengaruh karena pelaksanaan pembongkaran muatan curah adalah merupakan kerja tim (*team work*), sehingga semua pekerjaan yang berkepentingan disini haruslah searah, satu ide, seinpirasi dan kompak.
4. Faktor keterlambatan pihak logistik  
Pada saat pembongkaran dari palka kapal seringkali pengangkut biasanya truk dari dan ke dermaga kurang lancar. Hal ini sering terjadi karena keadaan lalu lintas terhambat dalam pelabuhan yang aktivitasnya cukup tinggi. Kendala sarana transportasi tersebut merupakan salah satu faktor penyebabnya lambatnya proses bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera.