

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Saat ini, transportasi laut berperan penting dalam dunia perdagangan internasional maupun *domestic*. Transportasi laut memberikan kontribusi yang sangat besar bagi perekonomian dunia dimana pengangkutan barang merupakan bagian terpenting dalam bisnis transportasi laut. Potensi ekonomi pada jasa transportasi laut yang sangat besar, tidak bisa dielakkan lagi bahwa transportasi laut merupakan sarana transportasi utama guna menjangkau dan menghubungkan pulau-pulau di wilayah nusantara maupun wilayah antar Negara bahkan antar benua (Rahmayanti dan Siregar 2016)

Menurut UU RI No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, menyatakan:

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/ atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Menurut Makasudede (1953) tentang Kepelabuhanan, menyatakan:

Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan 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.

Setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi laut khususnya jasa bongkar muat barang-barang petikemas maupun non petikemas dituntut untuk lebih meningkatkan produktivitas dalam mengembangkan usahanya. Saat ini yang menjadi masalah adalah bagaimana mencapai produktivitas yang baik dengan sumber daya manusia yang ada sesuai dengan tujuan perusahaan, sering terjadi perbedaan produktivitas dan kemampuan karyawan dengan hasil produktivitas yang dibutuhkan oleh perusahaan.

PT. Pelindo Terminal Petikemas Makassar New Port merupakan pintu gerbang sekaligus pusat konsolidasi muatan peti kemas khususnya di wilayah Sulawesi. Jumlah arus pelayaran Terminal peti kemas yang mengalami peningkatan setiap tahunnya serta letaknya yang strategis membuat Makassar New Port terpilih menjadi salah satu TPK yang masuk dalam program Tol Laut Pemerintah.

TPK Makassar New Port masuk ke dalam program tol laut pemerintah memberikan tantangan yang cukup besar bagi manajemen PT. Pelindo Terminal Petikemas Makassar New Port dimana manajemen PT. Pelindo Terminal Petikemas Makassar New Port dituntut untuk menyediakan fasilitas dan peralatan yang memadai agar pelayanan optimal yang telah diberikan selama ini dapat tetap terjaga meskipun terjadinya peningkatan arus kunjungan kapal di TPK yang begitu pesat akibat dari penerapan program tersebut.

Penyediaan fasilitas dan peralatan yang terlaksana saat ini masih terfokus pada penyediaan fasilitas utama seperti perluasan lapangan penumpukan dan dermaga. Kegiatan operasional tidak hanya melibatkan fasilitas utama saja melainkan adanya sinkronisasi fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Salah satu indikator kualitas dalam sebuah terminal petikemas dapat dilihat dari kualitas percepatan pelayanannya, sehingga oleh sebab itu dengan memberikan pelayanan

yang selalu mengedepankan percepatan dan dapat meminimalkan waktu untuk membuat pelanggan atau *customer* puas terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan agar tetap menggunakan jasa terminal peti kemas tersebut.

Melihat dari segi perkembangan penanganan pelayanan dari TPK, dapat dilihat dari penanganannya yang cepat sehingga banyak diminati oleh para pengguna jasa, yang digunakan sebagai transportasi laut khususnya pelayanan bongkar muat menggunakan jasa dari Terminal Peti Kemas Makassar New Port untuk menghasilkan efisiensi operasional pelayanan yang secara terintegrasi. Serta sehubungan dengan meningkatnya ekspor/impor dari tahun ketahun sehingga perlu adanya peningkatan kerja oleh TPK Makassar New Port dan mengadakan perbaikan dan perubahan terhadap pelayanan *delivery* agar tidak terjadi kekeliruan secara teknis maupun non teknis sehingga sasaran kinerja dapat tercapai sesuai dengan *performance indicators* yang ada.

Penelitian lain yang dilakukan Henita Rahmayanti (2019) dengan judul “Analisis Kegiatan Pelayanan *Delivery* CBU (Completely Built Up) Di Terminal Domestik PT. Indonesia Kendaraan Terminal Tanjung Priok” dan juga dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang masih saja menghambat kelancaran kegiatan pelayanan *delivery* ialah disebabkan oleh terjadinya juga keterlambatan pada proses antrian *gate* yang dimana dilihat dari penginputan yang masih otomatis, oleh karena itu dengan adanya *Auto Gate System* dapat meminimalisir terjadinya lambannya antrian *gate* terminal. Dalam pencapaian pelayanan kegiatan *delivery* yang baik, pelabuhan mempunyai parameter yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada para

pengguna jasa di pelabuhan untuk mengembangkan seluruh fasilitas yang tersedia agar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna jasa.

Selanjutnya penelitian oleh Hartono (2019) dengan judul “Dampak *Auto Gate System* (AGS) Terhadap percepatan kontainer di Pelabuhan Tanjung Priok” dari salah satu permasalahan penelitian ini ialah kongesti yang diakibatkan lambatnya arus keluar masuk kontainer. Berbagai kebijakan telah dilakukan oleh pihak pelabuhan dan pemerintah, salah satunya adalah penggunaan *Auto Gate System* (AGS) yang dimana dampak implementasi AGS di pelabuhan Tanjung Priok, sehingga dapat dijadikan referensi bagi pelabuhan lain untuk mendapatkan solusi efisiensi arus *container*. Implementasi AGS pada pelabuhan laut terbukti dapat mempercepat arus kontainer. Di India misalnya, pemberlakuan *electronic gate* di pelabuhan Jawaharlal Nehru Mumbai India meningkatkan percepatan arus kontainer pelabuhan tersebut sebesar 29%. Dalam beberapa bulan implementasi *Auto Gate*, rata-rata transaksi gate per hari pelabuhan tersebut meningkat dari 3.500 TEUs menjadi 4.500 TEUs. Penggunaan *Automated Gate* sebagai salah satu reinvestasi di pelabuhan Virginia. Meskipun telah terbukti di negaranegara lain, belum ada kajian yang memaparkan dampak dari penggunaan AGS terhadap percepatan arus keluar masuk kontainer di Indonesia, terutama di pelabuhan Tanjung Priok. Dengan adanya agenda pemerintah untuk mendukung iklim investasi, diperlukan adanya bahasan tentang implementasi AGS dan dampaknya berdasarkan data dan metode yang valid. Kajian ini berusaha menjawab pertanyaan apakah implementasi AGS di pelabuhan Tanjung Priok sebagai pelabuhan pertama yang mengimplementasikan AGS di Indonesia mempengaruhi percepatan keluar masuk kontainer atau tidak. Dengan adanya kajian tentang topik dampak implementasi AGS, kebijakan pemerintah untuk mengotomatiskan *gate* di pelabuhan seluruh Indonesia akan

mudah diterima oleh semua pihak yang berkepentingan di pelabuhan karena dampak positif yang telah terukur oleh bahasan dan bukti ilmiah.

Berbeda dari penelitian yang telah dibahas sebelumnya, penelitian yang akan dilakukan ini berfokus pada karya Inovasi *System*. Penelitian ini dikatakan termasuk penelitian Inovasi *system* ialah berdasarkan Teori Inovasi Teknologi yang menjelaskan bahwa Teknologi adalah penciptaan, modifikasi, pemakaian, dan pengetahuan tentang peralatan, mesin, teknik, keahlian, sistem, dan metode organisasi untuk memecahkan masalah, meningkatkan solusi yang telah ada atas suatu masalah, mencapai tujuan, menangani hubungan input-output, atau melakukan fungsi spesifik tertentu. Dengan menciptakan dan menggunakan teknologi baru, kemampuan untuk mengontrol dan beradaptasi dengan lingkungan pun meningkat. Setiap usaha penciptaan teknologi baru didorong oleh kebutuhan untuk menjalankan aktivitas secara lebih mudah, praktis, dan nyaman. Dalam konteks sektor publik, inovasi teknologi biasanya dilakukan melalui introduksi e-government dan pembaruan peralatan atau perangkat untuk menunjang pekerjaan. Untuk itu, inovasi teknologi merupakan penciptaan atau penggunaan dari teknologi baru yang lebih efektif dan mampu memecahkan masalah.

Berdasarkan perkembangan *system container* terjadi begitu pesat, maka dari itu diperlukan penanganan pelayanan TPK yang pengoperasiannya telah berkembang, dengan melalui *auto gate system* yang pada perkembangannya dapat memiliki peranan penting terhadap muatan yang melewati suatu pelabuhan. *Auto gate system* telah menjadi sistem yang bertujuan untuk meningkatkan percepatan proses arus barang yang masuk maupun keluar dari terminal *container* di setiap pelabuhan. Adapun kota yang telah menerapkan *Auto Gate System* yaitu, PT.

Pelabuhan Tanjung Priok (Jakarta utara) , Terminal Peti Kemas Semarang, PT Jakarta Internasional Container Terminal, Pelabuhan Batu Ampar (Batam).

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan ketika turun langsung kelapangan, dan melihat bahwa salah satu fasilitas pendukung yang sangat penting dan masih kurang andal di TPK Makassar New Port yakni fasilitas *Gate In* dan *Out* dimana hal ini membuat antrian *Trailer* Ekspedisi PT. Pelindo Terminal Petikemas Makassar New Port Makassar New Port sangat lamban, yang dimana pelayanannya masih tetap menggunakan manual, sehingga kecepatan waktu pelayanan belum maksimal. Berdasarkan permasalahan antrian gate dapat diketahui bahwa penyebab utama kurang andalnya fasilitas *gate in* dan *gate out* di Terminal Petikemas MNP yakni lambannya proses pelayanan sehingga tidak dapat meminimalkan waktu dan juga belum menggunakan *auto gate system* sehingga pengecekan fisik dan dokumen dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu cukup lama membuat antrian trailer bertambah.

Berdasarkan uraian diatas sehubungan dengan permasalahan antrian *gate* Terminal Peti Kemas Makassar New Port terdapat sejumlah hasil penelitian yang menarik untuk di telaah. Yang sebagai hasil penelitian Immanuel Rafael (2015) dengan judul “Optimalisasi *Auto Gate System* dalam kelancaran keluar masuknya truk di PT. Jakarta Internasional container Terminal” dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa *Auto Gate System* dapat membuktikan solusi permasalahan antrian *gate* terminal dapat mempercepat arus keluar masuk *container* adapun dari penelitian tersebut memberikan gambaran juga ketika *Auto Gate System* memiliki hambatan dan juga menjelaskan bahwa perbandingan setelah dan sebelum adanya *Auto Gate System* diterapkan.

Dengan pemberlakuannya sistem ini pelayanan di pintu *gate* yang dulunya dilakukan secara manual oleh petugas di setiap pintu kedepannya tidak lagi membutuhkan petugas di *gate* karena semuanya dapat dilakukan secara otomatis dan dapat dikontrol melalui *Costums Control Room, Auto Gate System* yang akan menggantikan loket pemeriksaan di gerbang masuk dan keluar dengan menggunakan mesin *check point* otomatis yang menggunakan *radio frequency identification* dan *e-ticketing* yang akan menggantikan kartu ekspor impor yang akan digunakan. Adapun data yang menunjukkan bahwa kondisional jumlah pelayanan atau jumlah kontainer berdasarkan rekap yang masuk tiap harinya menunjukkan kurang lebih yakni ada 150-350 kontainer yang masuk dan melakukan pelayanan *receiving* dan *delivery* di Terminal Peti Kemas Makassar New Port.

Sistem ini secara signifikan dapat diperkirakan akan mengurangi waktu tunggu transaksi di gerbang dan waktu tunggu di area parkir kurang lebih 85% yang dari pengecekannya 10-15 menit secara manual yang diperkirakan menjadi 1,5-2,5 menit dengan menggunakan *auto gate system*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kontainer Dengan *Auto Gate System* Pada Terminal Peti Kemas Makassar New Port?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu “Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kontainer Dengan *Auto Gate System* Pada Terminal Peti Kemas Makassar New Port”

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan pengetahuan di kampus Politeknik STIA LAN Makassar mengenai proses *receiving container* melalui *auto gate* di TPK Makassar New Port.
- b. Penelitian ini sebagai tambahan informasi serta pengetahuan guna dijadikan bahan acuan untuk para peneliti berikutnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.
- c. Penelitian ini sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi para pembaca, termasuk instansi terkait dan diharapkan ini dapat berguna untuk pedoman penelitian dimasa mendatang.
- d. Penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan pengetahuan lebih lanjut guna meningkatkan terkait kualitas pendidikan di Politeknik STIA LAN Makassar.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran yang berguna dalam pengambilan keputusan untuk masalah proses *receiving container* melalui *auto gate* di Terminal

Peti Kemas Makassar New Port.

- b. Sebagai referensi untuk melakukan perbaikan dan koreksi bagi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Makassar New Port.