ANALISIS KINERJA PELAYANAN PEMANDUAN KAPAL TERHADAP WAKTU TUNGGU *(WAITING TIME)* DI PELABUHAN SEMAYANG, KALIMANTAN TIMUR

SKRIPSI

Oleh:

NURUL FADLY
1622080506

PRODI PENGELOLAAN PELABUHAN PERIKANAN
JURUSAN TEKNOLOGI PENANGKAPAN IKAN
POLITEKNIK PERTANIAN NEGERI PANGKEP
2020

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PEMANDUAN KAPAL TERHADAP WAKTU TUNGGU *(WAITING TIME)* DI PELABUHAN SEMAYANG, KALIMANTAN TIMUR

SKRIPSI

Oleh :

NURUL FADLY
1622080506

Tugas Skripsi Ini Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan Studi pada
Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
Jurusan Teknologi Penangkapan Ikan Politeknik Pertanian Negeri Pangkep

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Muhammad Sulaiman, S .Pi.,M.Si	**St. Muslimah Bachrum, S. Pi.,M.P**
NIP. 19700910 199512 001	NIP. 19710605 199703 2001

Mengetahui:

Direktur,	Ketua Jurusan,
Dr. Ir. Darmawan, M.P	**Syamsul Marlin Amir, ST., M.Si**
NIP. 19670202 199803 1 002	NIP. 19790507 200501 1 001

TanggalLulus : 15 September 2020

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Judul	:	Analisis Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Waktu Tunggu (*Waiting Time*) di Pelabuhan Semayang, Kalimantan Timur
Nama	:	Nurul Fadly
NPM	:	1622080506
Program Studi	:	Pengelolaan Pelabuhan Perikanan
Jurusan	:	Teknologi Penangkapan Ikan

Menyetujui,
Tim Penguji :

1. Dr. Muhammad Sulaiman, S .Pi., M.Si (.....)
2. St. Muslimah Bachrum, S. Pi., M.Si. (.....)
3. Erna, S.Pi., M.Si. (.....)
4. Ir. Usman LT, M.Si. (.....)

Mengetahui.
Ketua Program Studi

St. Muslimah Bachrum, S. Pi.,M.Si.
NIP. 19710605 199703 2 001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pangkep, 4 Juni 2020

Yang menyatakan

Nurul Fadly

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Sang Maha agung yang telah memberikan setitik ilmu-Nya serta nikmat yang tak terhingga sehingga penulis diberikan ruang dan waktu untuk menyelesaikan skripsi ini. Serta shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW atas contoh teladannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Analisis Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Waktu Tunggu *(Waiting Time)* Di Pelabuhan Semayang, Kalimantan Timur"**.

Penulisan skripsi ini merupakan tahap akhir dalam prosesi pendidikan di perguruan tinggi, guna meraih gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan, Politeknik Pertanian Negeri Pangkep. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua yang senantiasa memberi dukungan secara materi, semangat dan doa selama penulis memulai pendidikan hingga selesai. Penulis yakin sepenuhnya bahwa skripsi penelitian ini tidak akan mungkin dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari semua pihak.

Pangkep, 4 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN PERSETUJUAN iii

HALAMAN PERNYATAAN iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN x

INTISARI/ABSTRACT xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Perumusan Masalah 3

1.3. Tujuan Penelitian 3

1.4. Manfaat Penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Pelabuhan 5

2.2. Macam-Macam pelabuhan 5

2.3. Definisi Transportasi laut 6

2.4. Definisi Kualitas Jasa 6

2.5. Karakteristik Jasa 7

2.6. Dimensi jasa 8

2.7. Definisi Pemanduan Kapal 10

2.8. Pelayanan Pemanduan Kapal 11

2.9. Definisi Pandu 14

2.10. Definisi Kepuasan Pelanggan 15

2.11.Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 16
2.12.Definisi Operasional Variabel 18
2.13.Populasi 20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat..... 22
3.2. Metode Penelitian..... 22
3.3. Metode Pengambilan Data..... 23
3.4. Analisis Data..... 24

BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI

4.1. Sejarah Pelabuhan Pelindo IV Blikpapan..... 26
4.2. Struktur Organisasi 28
4.3. Visi Dan Misi..... 29
4.4. Gambaran umum kunjungan kapal di Pelabuhan umum Semayang pada tahun (2017-2019)..... 29
4.5. Kunjungan kapal berdasarkan jenisnya di Pelabuhan dermaga umum Semayang. 30

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1..Kondisi *Eksiting* Waktu Tunggu (*Waiting Time*) Pelayanan Pemanduan Kapal 33
5.2.Analisis Deskriptif Gambaran Responden 34
5.3. Analisis Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Pemanduan Kapal..... 35
5.4. Strategi Perbaikan Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Dengan Menggunakan Metode Analisis SWOT *(Strenght, Weakness, Opportunity dan Threat)* secara subjektif..... 38

BAB VI KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan..... 42
6.2. Saran..... 45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Hal.

Tabel 5.1. Rekapitulasi Hasil Kusioner..... 35
Tabel 5.2. Skala Kinerja dan Kepentingan..... 36
Tabel 5.3. Matrik Analisa Swot Pelabuhan Semayang, Kalimantan Timur ... 40

DAFTAR GAMBAR

Hal.

Gambar 2.1. Bagan Alir 21

Gambar 4.1. Struktur Ortganisasi Pelindo IV (Persero) 28

Gambar 4.2. Grafik Jumlah Kunjungan Kapal Domestik Pada Tahun 2017-2019 29

Gambar 4.3. Grafik Jumlah Kunjungan Kapal Internasional Pada Tahun 2017-2019 30

Gambar 4.4. Jumlah Kunjungan Kapal Tongkang Pada Bulan Januari-Bulan Februari 2019 30

Gambar 4.5. Jumlah Kunjungan Kapal Roro Penumpang Pada Bulan Januari-Bulan Februari 2019 30

Gambar 4.6. Jumlah Kunjungan Kapal Roro Barang Pada Bulan Januari-Bulan Februari 2019 31

Gambar 4.7. Jumlah Kunjungan Kapal Kargo Barang Pada Bulan Januari-Bulan Februari 2019 31

Gambar 4.8. Jumlah Kunjungan Kapal Tangker Barang Pada Bulan Januari-Bulan Februari 2019 31

Gambar 4.9. Jumlah Kunjungan Kapal Tugboat Barang Pada Bulan Januari-Bulan Februari 2019 32

Gambar 4.10. Jumlah Kunjungan Kapal Pelni Pada Bulan Januari-Bulan Februari 2019 32

Gambar 4.11. Jumlah Kunjungan Kapal lain-lain Pada Bulan Januari-Bulan Februari 2019 32

Gambar 5.1. Diagram *(Waiting Time)* dan Kunjungan Kapal di Dermaga Coal Terminal 33

Gambar 5.2. Diagram Waktu Tunggu (Waiting Time) dan Jumlah Kunjungan Kapal Didermaga Semayang Balikpapan 34

Gambar 5.3. Grafik Terminal Yang Sering Digunakan 34

Gambar 5.4. Hasil Kuadran *Importance Performance Grid* 36

DAFTAR LAMPIRAN

Hal.

Lampiran a. Kantor Devisi Pelayanan Kapal. 49

Lampiran b. Pelayanan Dokumen Sertifikat Pandu Tambat Kapal 49

Lampiran c. Pelayanan Tunda Kapal Pelni KM. Bukit Siguntang. 49

Lampiran d. Area Kolam Pelabuhan Semayang Balikpapan. 50

Lampiran e. Dermaga Tambat Kapal Pandu dan Kapal Kepil 50

ABSTRAK

NURUL FADLY, 1622080506. *Analisis Kinerja Pemanduan Kapal Terhadap Waktu Tunggu (Waiting Time) di Pealabuhan Semayang, Kalimantan Timur.* Skripsi. Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan, Jurusan Penangkapan Ikan. Politeknik Pertanian Negeri Pangkep dibimbing oleh Muhammad Sulaiman dan Sitti Muslimah Bachrum.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan Pengangkuh kepentingan *(stackholder).* Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Waktu tunggu layanan pandu *(aprproch time)* yang dianalisa untuk kapal pandu dan hanya melakukan kegiatan olah gerak kapal khususnya pada Alur pelayaran kalimantan timur, Balikpapan, Perhitungan kinerja waktu hanya diberlakukan pada personel Pandu pada PT. Pelabuhan indonesia IV (Persero) yang melayani kapal wajib pandu, Pengguna pandu jasa yang dimaksud pada penelitian ini hanya pada perusahaan angkutan yang mengajukan permintaan pandu tunda, Waktu tunggu yang disebabkan oleh pengurusan administrasi di pelabuhan pada penelitian ini hanya pada waktu pengurusan administrasi dokumen PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang) dan Kunjungan kapal yang dianalisa hanya pada kapal yang akan melakukan kegiatan sandar pada Terminal Umum di Pelabuhan Semayang Balikpapan bukan pada PELRA (Pelabuhan Rakyat), TUKS (Terminal Untuk Kepentingan Sendiri) atau TERSUS (Terminal Khusus). Dengan Tujuan Penelitian Untuk mengetahui kondisi *eksisting* waktu tunggu *(waiting time)* pelayanan pemanduan pada Pelabuhan Semayang Balikpapan, Untuk mengetahui persepsi pengguna jasa dan *stakeholder* terkait pemanduan kapal berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja saat ini di Pelabuhan semayang Balikpapan dan Untuk mengetahui strategi-strategi perbaikan pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Semayang Balikpapan berdasarkan hasil analisis dan wawancara dengan pengguna jasa dan *stakeholder* terkait.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah membagikan Kuesioner kepada agen kapal (pengguna jasa), pemilik kapal dan staf tata usaha pelayanan kapal dengan menggunakan metode *Simple Random sampling (acak).* Jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 10 orang. Adapun pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini Menunjukkan kinerja pelayanan pemanduan di dermaga Semayang dan dermaga Balikpapan coal Terminal saat ini dinilai belum sesuai dengan standar kinerja. Terdapat sebanyak 985 kapal dari 1065 untuk di Demaga Semayang dengan jumlah kunjungan kapal dalam 1 tahun memiliki waktu tunggu lebih dari 2 jam dan terdapat 1880 di Dermaga coal Terminal dengan jumlah kunjungan kapal dalam 1 tahun memiliki waktu tunggu rata – rata

di atas 2 jam. Persepsi pengguna jasa *tidak puas* terhadap kinerja pelayanan pemanduan kapal, dinilai *penting* untuk tingkat kepentingannya. Hal-hal pada aspek pelayanan pemanduan kapal yang *penting*, dinilai *tidak puas* tingkat kinerjanya yaitu Ketersediaan Kapal Tunda pandu dan Ketepatan waktu Pemanduan. Beberapa hasil analisis dan wawancara menjadi faktor eksternal dan internal permasalahan yang timbul pada pelayanan pemanduan kapal untuk mendapat strategi perbaikan yaitu perlu Penyediaan cadangan kapal pandudan mengurangi waktu tunggu yang berdampak pada biaya *(cost)* yang selama ini merugikan dunia usaha dan konsumen.

Kata Kunci : *Kinerja Pemanduan, IPA, Pelabuhan dermaga umum Semayang*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang RI Nomor. 17 Tahun 2008 mengenai Pelayaran, pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat berkegiatan pemerintah dan perusahaan. Secara fisik, pelabuhan dipergunakan sebagai tempat kapal berlabuh, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang. Dengan demikian, pelabuhan pada umumnya berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran serta kegiatan penunjang pelabuhan lain. Sebagai salah satu prasarana transportasi, pelabuhan memiliki peran strategis untuk mendukung sistem transportasi karena menjadi titik simpul hubungan antar daerah/negara. Selain itu, pelabuhan menjadi tempat perpindahan intra- dan antarmoda transportasi . Dengan demikian, pelabuhan memiliki fungsi sosial dan ekonomi. Secara ekonomi, pelabuhan berfungsi sebagai salah satu penggerak roda perekonomian karena menjadi fasilitas yang memudahkan distribusi hasil-hasil produksi. Secara sosial, pelabuhan menjadi fasilitas publik tempat berlangsungnya interaksi antarpengguna (masyarakat), termasuk interaksi yang terjadi karena adanya aktivitas perekonomian.

Salah satu jasa kepelabuhanan yang memiliki peranan vital dalam aktifitas kapal di pelabuhan adalah jasa pemanduan. Jasa Pemanduan adalah jasa kegiatan pemanduan yang dilaksanakan oleh Pandu dalam membantu Nahkoda agar olah gerak kapal dapat terlaksana dengan aman, tertib dan lancar (Sistem dan Prosedur Pelayanan Jasa Kapal dan Barang di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia IV

(Persero) Cabang balikpapan. Petugas Pandu adalah pelaut nautis yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas pemanduan. Dalam menunjang kegiatan pemanduan, petugas pandu juga dibekali dengan Sarana Bantu Pemanduan dan Prasarana Pemanduan. Sarana Bantu Pemanduan adalah alat yang secara langsung digunakan untuk membantu pandu dalam melaksanakan tugas-tugas pemanduan, misalnya Handy Talkie dan Kapal Pandu. Prasarana Pemanduan adalah alat yang secara tidak langsung digunakan untuk membantu pandu dalam melaksanakan tugas tugas pemanduan, misalnya seragam dan pelampung (KEPMEN, 2002).

Namun saat ini di Pelabuhan Semayang permintaan kapal – kapal yang bersandar telah mengalami peningkatan kapasitas kapal, sehingga mempengaruhi intensitas/frekuensi pergerakan pandu dan kapal tundanya yang pada akhirnya ikut mempengaruhi waktu tunggu *(waiting time).* Hal ini penting untuk di perhatikan karena berdampak pada kelancaran dan kecepatan pelayanan yang di berikan.

Pemilihan tempat penelitian di Pelabuhan Semayang karena merupakan salah satu Pelabuhan yang memiliki tingkat kepadatan lalu lintas kapal yang lumayan tinggi. Berdasarkan hal tersebut secara logika maka personel pandu, sarana dan prasarana bantu pemanduan (kapal tunda, kapal pandu, kapal kepil) serta hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan pemanduan akan semakin baik.

Selain itu, waktu tunggu pandu *(waiting time)* di Pelabuhan Semayang tersebut masih tejadi dalam pemanduannya. Untuk pelabuhan dermaga Semayang waktu tunggu pandu diatas kapal maksimal 120 menit jadi karena di

anggap paling dapat menilai Kinerja seorang pandu. Penelitian ini diperlukan agar dapat menjadi masukkan bagi peningkatan kinerja pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan dermaga Semayang, karena untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik diperlukan standar kinerja yang tepat bagi jasa pelayanan pemanduan di Indonesia.

1.2 Perumusan Masalah

- Waktu tunggu layanan pandu *(aprproch time)* yang dianalisa untuk kapal pandu dan hanya melakukan kegiatan olah gerak kapal khususnya pada Alur pelayaran kalimantan timur, Balikpapan.
- Perhitungan kinerja waktu hanya diberlakukan Pada personel Pandu pada PT. Pelabuhan indonesia IV (Persero) yang melayani kapal wajib pandu.
- Pengguna pandu jasa yang di maksud pada penelitian ini hanya pada perusahaan angkutan yang mengajukan permintaan pandu tunda.
- Waktu tunggu yang disebabkan oleh pengurusan administrasi di pelabuhan pada penelitian ini hanya pada waktu pengurusan administrasi dokumen PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang)
- Kunjungan kapal yang dianalisa hanya pada kapal yang akan melakukan kegiatan sandar pada Terminal Umum di Pelabuhan semayang balikpapan bukan pada PELRA (Pelabuhan Rakyat), TUKS (Terminal Untuk Kepentingan Sendiri) atau TERSUS (Terminal Khusus);

1.3 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui kondisi *eksisting* waktu tunggu *(waiting time)* pelayanan pemanduan pada Pelabuhan Semayang Balikpapan.

- Untuk mengetahui persepsi pengguna jasa dan *stakeholder* terkait pemanduan kapal berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja saat ini di Pelabuhan semayang Balikpapan.
- Untuk mengetahui strategi-strategi perbaikan pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Semayang Balikpapan berdasarkan hasil analisis dan wawancara dengan pengguna jasa dan *stakeholder* terkait.

1.4 Manfaat Penelitian

- Sebagai masukkan bagi pemegang kebijakan dalam bidang pemanduan
- Meningkatkan kinerja pelayanan pemanduan terhadap waktu tunggu di Dermaga Pelabuhan Semayang Balikpapan.
- Meningkatkan kualitas jasa pemanduan di Indonesia melalui penyusunan standar kinerja yang tepat bagi jasa pelayanan pemanduan.
- Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pelabuhan

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas - batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang 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, (KEPMEN, 2001).

2.2 Macam-Macam Pelabuhan

Pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa macam segi tinjauan, yaitu segi penyelenggaraannya, segi pengusahaannya, fungsi dalam perdangangan nasional dan internasional, segi kegunaan dan letak geografisnya (Triatmodjo, 1992). Dari Segi penyelenggaraan:

a. Pelabuhan Umum

Pelabuhan ini diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum, yang dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya diberikan kepada badan usaha milik negara yang didirikan untuk maksud tersebut. Di indonesia, dibentuk empat badan usaha milik negara yang berwenang mengelola pelabuhan umum di usahakan, yaitu PT. Pelindo I berkedudukan di Medan, PT. Pelindo II di Jakarta, PT. Pelindo III di Surabaya dan PT. Pelindo IV di Ujung Pandang. Pelabuhan pada perencaaan ini masuk pada kawasan operasi PT. Pelindo IV, Ujung Pandang, sebagai pelabuhan umum.

b. Pelabuhan Khusus

Pelabuhan ini merupakan pelabuhan yang digunakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang suatu kegiatan tertentu dan hanya digunakan untuk kepentingan umum dengan keadaan tertentu dan dengan ijin khusus dari Pemerintah. Pelabuhan ini dibangun oleh suatu perusahaan baik pemerintah ataupun swasta yang digunakan untuk mengirim hasil produksi perusahaan 10 tersebut, salah satu contoh adalah Pelabuhan LNG Arun di Aceh, yang digunakan untuk mengirim gas alam cair ke daerah/negara lain, Pelabuhan Pabrik Aluminium di Sumatra Utara (Kuala Tanjung), yang melayani import bahan baku bouksit dan eksport aluminium ke daerah/negara lain.

2.3 Definisi Transportasi Laut

Pengertian transportasi ini merupakan suatu perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau juga kendaraan dari dan ke tempat-tempat yang terpisah dengan secara geografis (Steenbrink, 1974).

2.4 Definisi Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*exellence*) yang diharapkan dalam pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2005). Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Kandampully (dalam Wijaya, 2000), menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki peran yang sangat penting bagi kesuksesan bisnis jasa. Dalam bisnis jasa, interaksi konsumen dengan penyedia jasa sangat tinggi, mengingat pada sebagian besar bisnis jasa, pelanggan dituntut keterlibatan dan partisipasinya dalam proses produksi dan konsumsi. Dengan

demikian, pelanggan memiliki kesempatan untuk menilai secara kritis kualitas jasa yang disediakan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan antara pelayanan yang diperoleh dengan pelayanan yang diharapkan. Karena itu, kualitas jasa memainkan peran penting dalam memberi nilai tambah terhadap pengalaman jasa secara keseluruhan. Menurut (Lewis dan Booms, 1983) dikutip dalam (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985), kualitas jasa adalah ukuran untuk mengukur seberapa baik pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan harapan konsumen. Memberikan kualitas pelayanan berarti menyesuaikan dengan harapan konsumen pada dasar yang konsisten.

2.5 Karakteristik Jasa

Service memiliki empat karakteristik utama yang membedakan jasa dari suatu barang (Kotler, 2008), yaitu:

1. *Intangibility* (tidak terwujud)

   Jasa adalah suatu perbuatan, kinerja *(performance)*. Atau usaha yang hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak bisa dimiliki. Jasa bersifat *intangible* maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian, seseorang tidak dapat menilai kualitas dari jasa sebelum merasakan/mengkonsumsi sendiri.

2. *Inseparability* (tidak dapat di pisahkan)

   Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Dalam hubungan

penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa *(contact-personnel)* merupakan unsur penting.

3. *Variability* (Keadaan Bervariasi)

   Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standarized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

4. *Perishability* (Tidak Tahan Lama)

   Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.Hal ini tidak menjadi masalah bila permintaannya tetap karena mudah untuk menyiapkan pelayanan untuk permintaan tersebut sebelumnya. Bila permintaan berfluktuasi, berbagai permasalahan muncul berkaitan dengan kapasitas menganggur (saat permintaan sepi) dan pelanggan tidak terlayani dengan resiko mereka kecewa atau beralih ke penyedia jasa lainnya (saat permintaan puncak).

2.6 Dimensi jasa

Konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan (Zeithaml dan Bitner, 1996), yaitu:

1. *Tangible*, yaitu penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *frontoffice*, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, seperti informasi yang akurat, penanganan

konsumen, kemudahan pemesanan tiket, penyediaan pelayanan sesuai perjanjian, pelayanan yang tepat pertama kali, penanganan masalah konsumen, dan penyediaan pelayanan tepat waktu.

3. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberi pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan konsumen, siap sedia menanggapi pertanyaan konsumen, penyampaian informasi saat pelayanan, pemberian layanan ekstra, dan kemauan untuk membantu konsumen.
4. *Assurance*, yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada konsumen, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
    a. Kompetensi *(Competence*), meliputi ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
    b. Kesopanan *(courtesy)*, meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan.
    c. Kredibilitas *(credibility)*, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, danpretasi.
5. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan,

kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi ini merupakan penggabungan dari dimensi:

a. Akses (*access)*, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
b. Komunikasi *(communication)*, meliputi kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelangganatau memperoleh masukan dari pelanggan.
c. Pemahaman pada pelanggan *(understanding the customer)*, meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahamikebutuhan dan keinginan pelanggan.

2.7 Definisi Pemanduan kapal

Menurut Undang-undang Pelayaran No. 17 Tahun 2008 (Bab I Pasal Pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran, dan informasi kepada Nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi-pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan.

Menurut (Capt. Arso Martopo, 2004), mempunyai definisi-definisi tentang:

1. Pemanduan adalah kegiatan pandu dalam bantu-membantu nahkoda kapal, agar navigasi dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib dan lancar dengan memberikan informasi tentang keadaan perairan setempat yang penting demi keselamatan kapal dan lingkungan.

2. Penundaan kapal adalah bagian dari pemanduan yang meliputi kegiatan mendorong, menarik atau menggandeng kapal yang berolah gerak, untuk bertambat ke atau untuk melepas dari dermaga, JETTY, TRESTLE, PIER, Pelampung, DOLPHIN, kapal dan fasilitas tambat lainnya dengan menggunakan kapal tunda.

2.8 Pelayanan Pemanduan Kapal

Pemanduan merupakan kegiatan pelayaran untuk keselamatan pelayaran, khusunya untuk memasuki kawasan pelabuhan umum maupun khusus, baik yang pernah masuk maupun yang belum masuk, untuk keselamatan kapal dalam memasuki pelabuhan dengan aman.

Ada beberapa faktor pendukung dalam pelayanan pemanduan (Tjetjep Karsafman, 2004) yaitu :

1. Alat apung

a. KapalPandu (*Pilot Boat*)

Kapal Pandu digunakan untuk mengantar atau menjemput pandu dari atau ke kapal yang berada di perairan, pada saat akan memandu kapal masuk atau seusai melayani kapal kapal yang keluar dari pelabuhan. Kapal Pandu yang beroperasi di pelabuhan–pelabuhan terdiri dari berbagai tipe, antara lainyaitu: *AP, MP I, MP I-S, dan MP I-F*. Dengan ukuran panjang Kapal Pandu ±15 meter, dan lebar ±3 meter, dengan daya 150-170 HP.

b. Kapal Tunda (*TugBoat*)

Kapal Tunda digunakan untuk membantu olah gerak kapal-kapal yang dilayani. Fungsi kapal tunda adalah untuk mendorong *(topush)*, menarik *(totow)*, dan menggandeng *(totug)*. Kapal-kapal tunda yang

digunakan di pelabuhan saat ini berukuran panjang ±30 meter dan lebar ±6 meter, dengan daya 600-2400 HP.

c. Kapal Kepil (*MoaringBoat*)

Kapal Kepil digunakan oleh regu kepil untuk menerima ujung tros atau sling kapal dan mengikatnya di bouytambat. Atau untuk melepas tros dari bouy tambat pada saat berangkat. Tipe-tipe kapal kepil adalah *MPS* dan *MK*. Ukuran panjang kapal kepil ±12 meter, dan lebar ±2,5 meter, dengan daya 80-150 HP.

2. Sumber daya manusia

Setiap pandu dalam melaksanakan tugasnya harus memiliki keterampilan dan keahlian sesuai dengan tanggungjawabnya, keterampilan dan keahlian tersebut dapat diperoleh dalam mengikuti pelatihan pandu yang dilaksanakan oleh penyelenggara yang ditunjuk Direktur Jenderal Perhubungan Laut, berdasarkan KM24 Tahun 2002 Pasal 18, untuk dapat mengikuti pelatihan pandu harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

a. Pelaut Nautis berijasah ANT III.
b. Berpengalaman sebagai perwira atau Nakhoda (diutamakan) dikapal dengan masa layar minimal 3 (tiga) tahun.
c. Sehat jasmani dan Rohani yang dibuktikan dengan keterangan kesehatan dari Rumah Sakit Resmi yang ditunjuk oleh Badan Kesehatan Kerja Pelayaran (BKP2).

3. Sistem dan prosedur pelayanan pemanduan

Sistem dan prosedur pelayanan jasa kepelabuhanan cabang Balikpapan menjelaskan mengenai prosedur perencanaan pelaksanaan pemanduan yaitu:

a. Mencetak PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang) dari komputer*on-line* setelah menerima informasi dari via telpon dari pegugas dan perusahaan pelayaran.
b. Hasil cetakan PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang) untuk pelaksanaan hari berjalan, langsung ditulis dalam DHRGK (Daftar Harian Gerakan Kapal) atau white board.
c. Menuliskan pandu Bandar yang akan melaksanakan pemanduan berdasarkan urutan jaga yang ditulis DHRGK (Daftar Harian Gerakan Kapal).
d. Berkas PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang) tersebut disimpan dalam satu map tersendiri.
e. Hasil cetakan PPKB (Permintaan Pelayanan kapal dan Barang) selanjutnya disatukan dalam satu map untuk meyusun DHRGK (Daftar Harian Gerakan Kapal) tanggal berikutnya.
f. Mengirim DHRGK (Daftar Harian Gerakan Kapal) ke koordinator pandu bandar untuk penelitian dan tanda tangan.
g. Pelaksanaan pemanduan menerima informasi dari agen kapal, menara pengawas via telpon dan radio VHF bahwa kapal siap menerima pandu.
h. Petugas pelayanan pandu membuat SPK (Surat Perintah Kerja) pandu Bandar yang ditanda tangani koordinator dan asisten manajer pemanduan.
i. Pelaksanaan pelayanan pemanduan menyerahkan SPK (Surat Perintah Kerja) pandu bandar yang ditunjuk (sesuai dengan nama dalam SPK).

j. Pandu Bandar menerima SPK (Surat Perintah Kerja) dan diteruskan ke supervisor Operasi Sarana Bantu (OSP) untuk meninta kapal tunda (sarana Bantu).

k. Supervisor operasi sarana bantu pemanduan kapal tunda yang akan membantu kapal yang sesuai dengan nama dalam SPK (Surat Perintah Kerja).

l. Pelaksanaan pemanduan SPK (Surat Perintah Kerja) pandu Bandar diisi jam terakhir penundaan dan diserahkan kembali ke petugas pelaksanaan pelayanan pandu.

Bila faktor –faktor di atas tidak terpenuhi oleh pengelola pelabuhan dapat mempengaruhi pelayanan pemanduan kapal sehingga mengakibatkan keterlambatan proses pemanduan kapal yang berdampak atas tidak tercapainya produktifitas pelayanan pemanduan. Tidak tercapainya produktifitas perlu dicari penyebabnya, menurut Vincent Gaspersz dapat dilakukan dengan mengguna kan metode pendekatan diagram sebab akibat (*Fishbonediagram*).

2.9 Definisi Pandu

Menurut Undang-Undang Pelayaran No. 17 Tahun 2008 (Bab I Pasal 1):Pandu adalah pelaut yang mempunyai keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduankapal.

Pandu Laut adalah pemanduan di perairan antara batas luas perairan hingga batas pandu Bandar. Pandu Bandar adalah Pandu yang bertugas memandu kapal dari batas perairan Bandar hingga kapal masuk kolam pelabuhan dan sandar didermaga (Capt. R.P. Suyono).

2.10 Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan *(CustomerSatifaction)* atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction.* Menurut (Barkelay dan Saylor, 1994), merupakan fokus dari proses*Costomer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pulabahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkattentang kualitas yang dinyatakan oleh (Juran, 1993), bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun ekternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance, availibility, durability, aesthetic, reability, maintainability,logistic, supprtability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.* Melalui komunikasi, baik antar pelanggan maupun dengan *supplier* akan menjadikan harapan bagi pelanggan terhadap kualitas produk yang akan dibelinya. Pemahaman terhadap harapan-harapan pelanggan oleh *supplier* merupakan *input* untukmelakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk, baik barang maupun jasa. Pelanggan akan membandingkan dengan produk jasa lainnya. Bila mana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya pelanggan loyal, puas terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya, bila mana tidak puas, *supplier* akan ditinggalkan oleh pelanggan. Kunci keputusan pelanggan berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang dan jasa. Kerangka kepuasan pelanggan tersebut terletak pada kemampuan *supplier* dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk, baik barang maupun jasa oleh *supplier* sesuai dengan harapan pelanggan. Selain

faktor-faktor tersebut diatas, dimensi waktu juga mempengaruhi tanggapan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk, baik barang maupun jasa. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan. Menurut Kolter (dikutip dalam Tjiptono, 2004) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingan dengan harapannya. Lebih lanjut, dalam memenuhi kepuasan konsumen, (Kotler & Armstrong, 2001) berpendapat bahwa perusahaan hendaknya lebih berusaha untuk meningkatkan harapan konsumen dan diimbangi dengan yang dihasilkan. Perusahaan juga harus dapat membuat konsumen merasa sangat puas, karena konsumen yang hanya menyatakan cukup puas, masih mudah berganti produk lain jika mendapat tawaran yang lebih baik. Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur memantau kepuasan pelanggannya. Menurut (Djaslim Saladin, 2003), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

2.11 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (Tjiptono, 1996), mengatakan bahwa ketidak puasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal

terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu:

1. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:
    a. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan
    b. Tingkat ketidakpuasan pelanggan
    c. Manfaat yang diperoleh
    d. Pengetahuan dan pengalaman
    e. Sikap pelanggan terhadap keluhan
    f. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi
    g. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut (Moenir, 1998), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu penyampaian yang tepat
4. Keramahtamahan.

2.12 Definisi Operasional Varibel

Definisi operasional merupakan penentuan *construct*, sehingga menjadi variabel yang dapat diukur (Indriantoro,1999), adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1) *Tangible* (wujud nyata)

Aspek fisik menurut (Tjiptono,2006) adalah berusaha untuk memperbaiki fasilitas pelayanan, seperti tempat parkir yang luas dan aman, jumlah kasir agar antrean tidak terlalu panjang. Sarana fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang sesuai dengan harapan konsumen. Mengacu pada teori di atas, maka indikator untuk *Tangible* (Wujud Nyata) adalah:

a) Jumlah petugas pandu yang memadai.
b) Sarana bantu pemanduan yang memadai.
c) Peralatan pandu yang memadai.
d) Perlengkapan pandu yang memadai.
e) Gedung Kepanduan yang nyaman.

2) *Responsiveness (Daya tanggap)*

Daya tanggap adalah pemberian pelayanan secara tepat dan tanggap (Zeithmal dkk., 2008) Tingkat kesediaan atau kepedulian ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak perusahaan berusaha dalam membantu konsumennya. Adapun bentuknya dapat dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Mengacu pada teori di atas, maka indikator untuk *Responsiveneess (Daya Tanggap)* adalah:

a) Petugas pandu memberikan pelayanan secara cepat.
b) Petugas pandu memiliki kerjasama tim yang baik dalam

c) memberikan pelayanan.

d) Petugas pandu tanggap terhadap pertanyaan pelanggan.

e) Petugas pandu tanggap terhadap keluhan pelanggan.

f) Petugas pandu dapat menanggapi kebutuhan khusus pelanggan.

3) Jaminan *(Assurance)*

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (Parasuraman. dkk., 2008). hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibelitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Mengacu pada teori di atas, maka indikator untuk *Assurance* (Jaminan) adalah:

a) Petugas pandu mempunyai keahlian dalam bekerja.

b) Petugas pandu memperhatikan aspek keselamatan dalam bekerja.

c) Petugas pandu memberikan rasa aman kepada pelanggan.

d) Petugas pandu memberikan garansi dalam setiap kegiatan

e) pemanduan.

f) Petugas pandu bersikap adil dalam melayani semua pelanggan.

4) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan (Tjiptono,2000). Mengacu pada teori diatas, maka indikator untuk kepuasan pelanggan adalah:

a) Pelanggan puas terhadap berbagai fasilitas yang disediakan

PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Balikpapan.

b) Pelanggan puas terhadap daya tanggap petugas pandu dan petugas Bongkar muat

   PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Balikpapan.

c) Pelanggan puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan

   PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Balikpapan.

d) Pelanggan merasa yakin bahwa karyawan PT. Pelabuhan

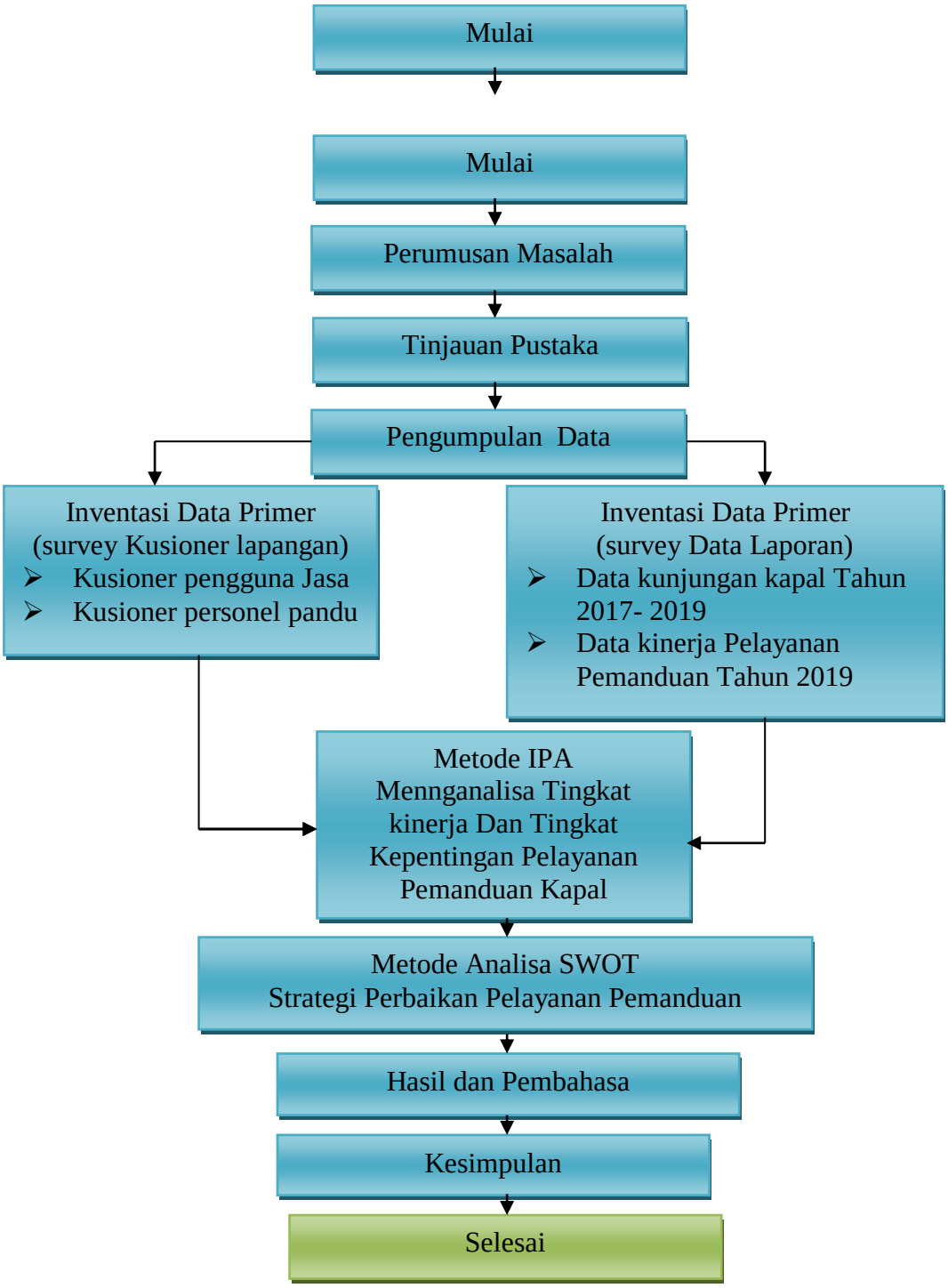
   Indonesia IV (Persero) Cabang Balikpapan dapat melayani konsumen secara adil.

e) Pelanggan merasa yakin bahwa karyawan PT. Pelabuhan

   Indonesia IV (Persero) Cabang Balikpapan mampu mengatasi masalah yang dihadapinya.

2.13 Definisi Populasi

Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2002). Untuk dapat lebih mengarahkan pada jalannya penelitian dan dapat menghasilkan hasil penelitian yang cermat dan teliti, maka dibuatlah bagan alir penelitian sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Adapun dalam penelitian ini pelaksanaan penelitian dijelaskan dalam gambar:



Gambar 2.13 Bagan Alir

Sumber :PT Pelindo III (Persero) Tanjung Perak (2016)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat

Pelaksanaan kegiatan Penelitian dilaksankan mulai tanggal 16 Januari 2020 sampai 16 Maret 2020 Jl. Yos Sudarso No.30, Prapatan, Balikpapan Kota, Kota balikpapan kalimantan Timur, Kode Pos: 76111, Indonesia.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mempertimbangkan, menerangkan atau menginterprestasikan suatu kasus dalam konteks secara natural tanpa adanya ntervensi dari luar (Salim, 2000), dengan jenis penelitian survei yaitu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dari mulai keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun daerah (Nasir, 2005).

Dalam penelitian ini dilakukan survei tentang kinerja pelayanan pemanduan kapal terhadap waktu (waiting time), dengan penilaian kinerja dalam pemberian pelayanan. Dan penilaian Tingkat kinerja dan Tingkat Kepentingan dengan skala likert 1-5 (sangat baik, baik, sedang-sedang, buruk, dan sangat buruk) yang didapatkan dari pembagian kusioner kepada s*takholder* di Pelabuhan dermaga umum Semayang Balikpapan.

Jenis data yang diambil pada penelitian ini ada 2 yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung diperoleh dari objek penelitian, yang akan dijadikan sebagai data umum dan kemudian diolah sendiri oleh penulis, contoh hasil observasi, wawancara, pembagian kusioner dengan pihak yang terkait dengan penilaian kinerja dan kepentingan dalam kinerja pelayanan pemanduan kapal terhadapa waktu tunggu.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tersedia dan diperoleh dari perusahaan dan berbagai sumber pustaka yang relevan dengan penelitian, contoh sejarah singkat berdirinya suatu instansi dan struktur organisasi pelabuhan maupun tujuan didirikannya instansi tersebut. Data skunder juga merupakan data penunjang yang diperoleh untuk melengkapi data yang diperoleh sebelumnya, pada penelitian ini data skunder didapatkan berupa gambaran startegis geografis pelabuhan, struktur organisasi pelabuhan Indonesia persero IV cabang balikpapan, dokumen tahunan/bulanan dan lainnya

3.3 Metode Pengambilan Data

1. Kuisioner

Pengisian kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden secara acak *(Simple Random Sampling*) tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penggunaan *stackholder* pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan dermaga umum semayang Balikpapan.

2. Observasi

Metodeini adalah mengadakan observasi menurut kenyataan, melukiskannya dengan kata-kata secara cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya dankemudian mengolahnya dalam rangkamasalah yang diteliti secara ilmiah (Nasution, 2003). Metode observasi dilakukandengan melakukan pengamatan secaralangsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan instrument berupapedoman penelitian dalam bentuk lembar pengamatan atau lainnya (Umar,1997).

3. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi dengan carabertanya langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi (Santoso, 2005).

3.4 Analisis data

Untuk mengetahui kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap waktu tunggu *(waiting time)* di Dermaga Pelabuhan menggunakan metode analisis deskriptif responden, dimana hasil kuantitatif yang diperoleh dari jawaban responden akan dianalisis menggunakan aplikasi *Micrososft Excel*, menggunakan rumus perhitungan sederhana dengan merekapitulasi setiap pertanyaaan dari 10 responden lalu mencari nilai rata-ratanya setiap pertanyaan sehingga menghasilkan data kualitatif cara perhitungan seperti peneliti terdahulu (Yudha Arianto dkk., 2016). Sedangkan analisis data sekunder yang diperoleh dari data bulanan/laporan tahunan, dokumen dll yang ada di Pelabuhan Indonesia persero IV cabang Balikpapan dari di bagian devisi Pelayanan kapal diolah menggunakan aplikasi *Micrososf Excel* menggunakan tabel dan grafik yang akan dianalisis

sehingga menghasilkan data kualitatif. Analisis data ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu *(waiting time)* pada saat pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan dermaga umum Semayang yang diterbitkan oleh persero IV cabang balikpapan selama 2019 (Januari-Desember), sementara untuk mengetahui kendala/masalah yang dialami selama pelayanan dapat diketahui dengan melakukan pengamatan langsung.