

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA PEMANDUAN KAPAL
GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PT
JASA ARMADA INDONESIA Tbk PADA PELABUHAN
TANJUNG PRIOK**

Oleh :

NOVIYANTI PITONO PUTRI

NRP. 463200678

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2024

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA PEMANDUAN KAPAL
GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PT
JASA ARMADA INDONESIA Tbk PADA PELABUHAN
TANJUNG PRIOK**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

Oleh :

NOVIYANTI PITONO PUTRI

NRP. 463200678

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2024

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



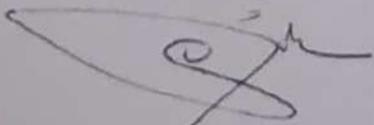
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

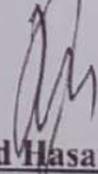
Nama : NOVIYANTI PITONO PUTRI
NRP : 463200678
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN JASA PEMANDUAN
KAPAL GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PT JASA ARMADA INDONESIA Tbk
PADA PELABUHAN TANJUNG PRIOK

Jakarta, 25 Juni 2024

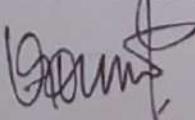
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


P. Dwikora Simanjuntak, MM.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP : 19640906 199903 1 001


Muhammad Hasan Habli, MM.

KETUA JURUSAN KALK


Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M. M.Tr.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19831227 200812 2 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NOVIYANTI PITONO PUTRI
NRP : 463200678
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT
DAN KEPELABUHANAN
Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN JASA PEMANDUAN
KAPAL GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PT JASA ARMADA INDONESIA Tbk
PADA PELABUHAN TANJUNG PRIOK

Ketua Penguji

Roma Dormawaty, S.SI.T., M. M
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19790413 200212 2 001

Anggota Penguji

Didik Sulistyono Kurniawan, M. Si
Penata Tk. I (III/c)
NIP. 19800702 200212 1 003

Anggota Penguji

P. Dwikora Simanjuntak, MM
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19640906 199903 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19831227 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun pokok bahasan yang dikaji di dalamnya adalah tentang "Optimalisasi Pelayanan Jasa Pemanduan Kapal Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Jasa Armada Indonesia Tbk Pada Pelabuhan Tanjung Priok". Skripsi ini di tulis sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma IV Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.

Dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Yth Bapak Dr.Capt. Tri Cahyadi,M.H.,M.Mar. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Yth Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr. selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Yth Bapak Pargaulan Dwikora Simanjuntak, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yth Bapak Muhammad Hasan Habli, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta dukungan dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Tri Pitono dan Ibu Suharnik orang tua tercinta yang sudah mendidik dan membesarkan dengan penuh cinta dan kasih sayang, selalu mendoakan dan mendukung demi kemudahan dan kelancaran penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Nidya Indriani Pitono Putri kakak tersayang yang menjadi motivasi penulis selama masa pendidikan hingga sampai saat ini.
7. Razqya Bianca Ameeza Adzania keponakan termanis yang selalu menghibur dan menumbuhkan semangat penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman - teman Angkatan LXIII STIP JAKARTA, yang telah berjuang bersama selama masa pendidikan sampai terselesainya skripsi ini.

9. Kepada diri saya sendiri, Noviyanti Pitono Putri terima kasih sudah bertahan dan berjuang hingga sejauh ini sampai di titik ini, yang mampu mengatur waktu dan mengendalikan diri dari berbagai situasi dan kondisi yang sulit. Terima kasih karena tidak pernah memutuskan untuk menyerah walaupun dalam keadaan lelah dan sering kali mengeluh saat proses penyusunan skripsi ini di buat.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan baik dari susunan kalimat serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulisan dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis dalam kesempurnaan skripsi ini. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu yang berguna nantinya bagi penulis dan juga para pembaca di masa yang akan datang.

Jakarta, 25 Juni 2024

Penulis,

Noviyanti Pitono Putri

NRP. 463200678/K

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	5
C. BATASAN MASALAH.....	5
D. RUMUSAN MASALAH.....	6
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	6
F. SISTEMATIKA PENELITIAN	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. DEFINISI OPERASIONAL	9
B. TEORI.....	17
C. KERANGKA PEMIKIRAN	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	28
B. METODE PENDEKATAN.....	28
C. SUMBER DATA.....	29
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	29
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	30
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	31
A. DESKRIPSI DATA	31
B. ANALISIS DATA	41
C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH	46

D. EVALUASI TERHADAP ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH.....	50
E. PEMECAHAN MASALAH.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. KESIMPULAN.....	53
B. SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Area Kerja PT Jasa Armada Indonesia Tbk	31
Tabel 4.2 Data Motor Pandu dan Tahun Pembuatan.....	34
Tabel 4.3 Data Kapal Kepil dan Tahun Pembuatan	35
Tabel 4.4 Data Kapal Tunda dan Tahun Pembuatan	35
Tabel 4.5 Data Perbaikan Motor Pandu MPC 04.....	36
Tabel 4.6 Data Perbaikan Motor Pandu MPAC 01	36
Tabel 4.7 Data Perbaikan Motor Pandu Srikandi 02.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Data Perbaikan Motor Pandu MPAC 04	37
Tabel 4.9 Data Perbaikan Motor Pandu MPAC 03	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Data Perbaikan Motor Pandu MPWAC 01	38
Tabel 4.11 Data Perbaikan Motor Pandu MPAC 02	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Data Perbaikan Motor Pandu MPWAC 02	39
Tabel 4.13 Data Perbaikan Kapal Kepil MKII.D01.....	39
Tabel 4.14 Data Perbaikan Kapal Kepil MKM 01.....	39
Tabel 4.15 Data Perbaikan Kapal Kepil MKM 02.....	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Foto tampilan kantor PT Jasa Armada Indonesia Tbk
- Lampiran 2 Foto struktur organisasi PT Jasa Armada Indonesia Tbk
- Lampiran 3 Foto kegiatan survey kepuasan pelanggan
- Lampiran 4 Foto kapal pandu PT Jasa Armada Indonesia Tbk
- Lampiran 5 Foto kapal tunda PT Jasa Armada Indonesia Tbk
- Lampiran 6 Rencana Perawatan Rutin Kapal
- Lampiran 7 *Docking Report* Motor Pandu
- Lampiran 8 Informasi Posisi Kapal
- Lampiran 9 Hasil Wawancara I

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi. Pelabuhan merupakan salah satu mata rantai sistem transportasi yang menghubungkan angkutan laut dengan angkutan darat, dimana perpindahan barang dari angkutan laut ke angkutan darat dilakukan (*interface*). Salah satu pelayanan jasa Pelabuhan adalah Pelayanan Pemanduan dan Penundaan Kapal, baik oleh Pandu Laut (*Sea Pilot*) maupun Pandu Bandar (*Harbour Pilot*) untuk kapal-kapal yang masuk dan keluar Pelabuhan.

Era perdagangan bebas saat ini berdampak pula pada dunia pelayaran persaingan antar perusahaan pelayaran baik lokal maupun internasional jelas tak terelakkan lagi. Tak dapat dipungkiri dalam persaingan tersebut pada akhirnya banyak ditemui adanya perusahaan pelayaran yang berkembang pesat dengan bertambahnya armada kapal baru mereka. Namun tidak sedikit yang kemudian mati dan menutup usahanya. Perusahaan pelayaran yang masih tetap eksis dan berkembang saat ini hampir dapat dipastikan telah memiliki semua persyaratan yang ditentukan otoritas pelayaran. Kegiatan pelayaran niaga merupakan operasi khusus dan kompleks diatur oleh aturan dan konvensi yang komprehensif oleh otoritas di tingkat nasional maupun internasional. Walau demikian, peraturan aspek teknis pelayaran hanya dapat tercapai sebagian dari tujuan operasi kapal dengan aman dan bebas polusi.

PT Jasa Armada Indonesia Tbk adalah anak dari perusahaan PT Pelindo II yang sudah mulai beroperasi tahun 1960. PT Jasa Armada Indonesia Tbk adalah perusahaan yang bergerak di bidang layanan pemanduan dan penundaan kapal. Dijelaskan dalam PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal bahwa 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. Sedangkan Pandu adalah pelaut yang mempunyai keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. Peranan Pandu dan kontribusinya terhadap performa Pelabuhan cukup penting, karena ia merupakan "*first contact person*" yang menerima kedatangan kapal dan "*last contact person*" yang memberangkatkan kapal dari pelabuhan, sehingga ia merupakan personil pelayanan jasa kepelabuhanan yang akan memberi kesan kuat terhadap *image* pelanggan, Nakhoda Kapal dan Perusahaan atau keagenan.

Ketersediaan atau kesiapan motor pandu terhadap pelayanan jasa pemanduan kapal sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan jasa pemanduan. Hal ini dikarenakan permintaan akan pelayanan jasa yang diminta menumpuk dan mengakibatkan kinerja tidak efektif dan maksimal. Salah satu hal yang mendasari adalah mengenai kepengurusan ketersediaan armada motor pandu, yang mengakibatkan sering terjadi masalah dokumen yang tertahan, sehingga proses pelayanan jasa terjadi keterlambatan. Di PT Jasa Armada Indonesia Tbk terdapat sebanyak tujuh motor pandu yang beroperasi setiap harinya, dimana satu motor pandu dapat melayani sebanyak lima belas kali pelayanan. Di lihat dari perbandingan jumlah motor pandu dengan jumlah pelayanan setiap harinya, hal ini bisa dikatakan kurang mencukupi kebutuhan dan sering terjadi ketidakmaksimalan pelayanan yang di akibatkan oleh kerusakan pada motor pandu yang mana hal ini berdampak pada pelayanan.

Kurangnya ketersediaan motor pandu di PT Jasa Armada Indonesia Tbk berdampak signifikan terhadap efisiensi operasional perusahaan. Kondisi ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses sandar dan lepas jangkar kapal, serta meningkatkan risiko terjadinya kecelakaan di perairan. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada penurunan produktivitas dan reputasi perusahaan. Selain itu hal ini dapat berimbas pada kualitas

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kapal-kapal yang membutuhkan jasa pandu harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan, sehingga dapat mengganggu jadwal pelayaran dan meningkatkan biaya operasional pelanggan. Pemanduan kapal memiliki peran penting dalam memastikan keselamatan pelayaran di suatu pelabuhan. Kurangnya ketersediaan motor pandu dapat meningkatkan risiko terjadinya kecelakaan maritim, seperti tabrakan atau kandasnya kapal. Hal ini tentunya akan menimbulkan kerugian yang besar, baik bagi perusahaan maupun bagi lingkungan sekitar.

Kinerja yang dilakukan perusahaan harus tepat dan dapat memenuhi aspek kepuasan pelanggan agar kinerja yang dilakukan memberikan hasil yang maksimal. Dalam menunjang kegiatan pemanduan dibutuhkan adanya sarana dan prasarana, salah satunya adalah motor pandu. Selain itu juga didapati adanya kerusakan motor pandu yang tidak terduga, kerusakan yang terjadi juga berbeda-beda, di lihat dari besar kecilnya kerusakan, jika kerusakan yang terjadi kecil maka akan dilakukan *repair and maintenance*, misalnya kerusakan pada mesin generator yang mana hal ini harus segera dilakukan penanganan dengan tenggat waktu yang disesuaikan dengan kerusakan seperti 10-15 hari agar pelayanan tetap berjalan, namun jika kerusakan besar seperti patahnya *crankshaft*, propeller yang patah atau bengkok atau bisa juga lambung kapal yang sudah tipis maka akan di lakukan *docking* atau *emergency docking*. Lamanya proses *repair* atau *docking* ini tidak bisa dipastikan waktunya, karena untuk proses *docking* ini membutuhkan pergantian banyak *sparepart* yang membutuhkan waktu dalam pengadaannya, waktu perbaikan motor pandu yang terlalu lama juga dapat menghambat proses pelayanan pemanduan. Kurangnya motor pandu dapat menyebabkan perusahaan kehilangan potensi pendapatan yang cukup besar. Selain itu, perusahaan juga harus menanggung biaya tambahan untuk perawatan dan perbaikan kapal pandu yang ada, serta biaya operasional yang meningkat akibat kurangnya efisiensi.

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau usaha yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam hal ini pelayanan yang dilakukan oleh PT Jasa Armada Indonesia Tbk adalah mengenai jasa pemanduan kapal. Yang mana pelayanan jasa pemanduan dilakukan untuk membantu kapal-kapal besar yang akan bersandar di dermaga. Namun di PT Jasa Armada Indonesia Tbk sering kali terjadi kesalahan penetapan atau jenis pelayanan yang tidak

tepat atau tidak sesuai oleh *planner*. Faktor yang mengakibatkan ketidaksesuaian ini adalah penggunaan motor pandu yang tidak sesuai dengan penetapan atau jenis pelayanan yang berkaitan dengan waktu dan jumlah kebutuhan motor pandu.

Indikator utama sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan pemanduan antara lain sebagai berikut : Pertama, sesuai fungsi pandu sebagai advisor diatas kapal yang membantu nakhoda agar dapat mengoperasikan kapalnya dengan aman, maka "Terjaminnya keselamatan pelayaran pemanduan". Kedua, lamanya waktu kapal di pelabuhan (*ships time in port*) menjadi isu menarik terkait dengan masalah efisiensi biaya angkutan laut, karenanya masalah "Ketetapan waktu pelayanan pemanduan" merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemanduan. Selain kedua faktor di atas tentu masih banyak faktor-faktor lain yang menghambat proses pelayanan pemanduan seperti keterampilan teknis dan komunikasi pandu, ketersediaan fasilitas dan peralatan pemanduan, *traffic information system* dan sebagaimana yang secara keseluruhan mempengaruhi kualitas pelayanan pemanduan di suatu pelabuhan.

Dalam kegiatan pemanduan juga dibutuhkan *Plan Maintenance System*(PMS) guna mengetahui bagaimana keadaan mesin kapal *tug boat* sehingga apabila ada kerusakan bisa segera diketahui oleh semua pihak dan bisa di perbaiki sebelum kapal beroperasi sehingga ketika kapal melakukan *sailing time* bisa berjalan dengan lancar dan mengurangi resiko kecelakaan.

Komunikasi antara petugas pandu dengan pihak kapal atau Nakhoda pun juga harus jelas karena petugas pandu mengamban tanggung jawab terhadap olah gerak kapal dan memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Petugas pandu harus menginfokan dengan jelas kepada agent jika terjadi perubahan waktu pemanduan. Hal ini memicu terjadinya pola operasional yang tidak optimal atau kurang efektif. Kesalahan penetapan pelayanan juga dapat menjadi masalah dalam berlangsungnya proses pemanduan. Jadi penetapan pelayanan harus tepat dan sesuai agar pemanduan dapat berjalan dengan baik.

Ketika pelayanan yang diberikan optimal, efektif dan mampu memberikan konsumen atau pengguna jasa sebuah kepuasan, maka akan tercipta citra yang baik pula bagi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik ini mampu menarik para pengguna jasa baru untuk kemudian ikut serta melakukan penggunaan jasa yang ditawarkan, karena usaha bisnis tersebut telah dikenal memiliki citra yang baik. Oleh karena itu, dalam hal

ini kualitas pelayanan pemasaran sebuah usaha bisnis menjadi hal yang sangat penting dan harus selalu diperhatikan oleh seorang penyedia jasa maupun perusahaan. Efisiensi dari kualitas pelayanan pemasaran ini akan memberikan hasil yang maksimal kepada PT Jasa Armada Indonesia Tbk sebagai penyedia jasa dan bahkan meningkatkan produktivitas sebuah usaha bisnis. Selain itu pengaruh cuaca yang tidak menentu juga berpengaruh terhadap proses pemanduan, disini pandu harus berkoordinasi dengan Nakhoda kapal untuk menginfokan akan ada keterlambatan yang disebabkan karena cuaca yang buruk.

Dari pengalaman penulis selama mengamati kegiatan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Priok melalui PT Jasa Armada Indonesia Tbk, bahwa masih ditemukan beberapa kasus tentang keterlambatan pelayanan pemanduan kapal sehingga dapat menghambat proses pemanduan kapal. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memilih judul penelitian :

**”OPTIMALISASI PELAYANAN JASA PEMANDUAN KAPAL GUNA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PT JASA ARMADA
INDONESIA Tbk PADA PELABUHAN TANJUNG PRIOK”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang menjadi pokok permasalahan yang terdapat di dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kurangnya ketersediaan atau kesiapan motor pandu terhadap kepuasan pengguna jasa pemanduan kapal.
2. Adanya kerusakan motor pandu yang tidak terduga.
3. Waktu perbaikan motor pandu yang terlalu lama.
4. Terjadinya ketidaksesuaian penetapan atau jenis pelayanan pemanduan.
5. Pola operasional yang tidak optimal dan kurang efektif.

C. BATASAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah yang di teliti penulis dalam penyusunan skripsi ini ditemukan adanya masalah yang mungkin dapat di angkat dan di bahas, namun terdapat Batasan masalah agar permasalahan tidak meluas. Adapun batasan masalah dalam skripsi ini sebagai berikut :

1. Kurangnya ketersediaan atau kesiapan motor pandu terhadap kepuasan pengguna jasa pemanduan kapal.
2. Adanya kerusakan motor pandu yang tidak terduga.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang ada, muncul pertanyaan yang menjadi dasar rumusan masalah, adapun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa penyebab kurangnya ketersediaan atau kesiapan motor pandu terhadap kepuasan pengguna jasa pemanduan kapal ?
2. Apa penyebab adanya kerusakan motor pandu yang tidak terduga ?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui penyebab kurangnya ketersediaan atau kesiapan motor pandu terhadap kepuasan pengguna jasa pemanduan kapal.
- b. Untuk mengetahui penyebab adanya kerusakan motor pandu yang tidak terduga.

2. Manfaat Penelitian

Ada 2 aspek manfaat penelitian, yaitu :

a. Aspek Teoritis

Bagi Penulis

- 1) Guna menambah pengetahuan kepada penulis mengenai penyebab kurangnya ketersediaan atau kesiapan motor pandu terhadap kepuasan pengguna jasa pemanduan kapal di pelabuhan Tanjung Priok.
- 2) Dapat mengetahui penyebab adanya kerusakan motor pandu yang tidak terduga.
- 3) Sebagai media atau bahan untuk menambah pengalaman pemecahan masalah jika terjadi permasalahan yang serupa.

b. Aspek Praktis

1) Bagi Institusi STIP Jakarta

Dapat memberikan informasi kepada taruna dan juga dosen mengenai penyebab kurangnya ketersediaan atau kesiapan motor pandu terhadap

pelayanan jasa pemanduan kapal dan penyebab adanya kerusakan motor pandu yang tidak terduga.

2) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan upaya yang dilakukan guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa pemanduan kapal.

3) Bagi Pembaca

Memberikan informasi dan pengetahuan tentang penyebab kurangnya ketersediaan atau kesiapan motor pandu dan adanya kerusakan motor pandu untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa pemanduan kapal.

F. SISTEMATIKA PENELITIAN

Sistematika penulisan skripsi ditujukan untuk mempermudah mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama berisikan latar belakang yaitu menguraikan masalah yang dihadapi yang kemudian disusun menjadi identifikasi masalah, dan juga terdapat batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang pengertian dan definisi mengenai teori-teori yang ada dalam penelitian yang bersumber dari pada ahli yang sudah terbukti kebenarannya maupun definisi secara umum. Pada landasan teori ini juga terdapat kerangka pemikiran yang merupakan model berupa bagan tentang masalah-masalah yang sudah dirumuskan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam pengembangan sistem informasi atau dalam pemecahan masalah yang ada, terdapat juga waktu penelitian, tempat dan profil penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan juga teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan mengenai penelitian yang di ambil, penulis mendeskripsikan data yang ada kemudian akan di bahas untuk menemukan cara alternatif yang tepat dalam pemecahan masalah, setelah di lakukan langkah alternatif akan dilakukan evaluasi terdapat langkah tersebut dan di pilih mana yang paling tepat dan sesuai sebagai pemecahan masalah yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas kesimpulan dan saran yang mana akan diuraikan mengenai kesimpulan tujuan dari penelitian dan juga penyelesaian masalah yang menjadi pertanyaan pada rumusan masalah, dan juga penulis memberikan saran yang menjadi solusi atas permasalahan, solusi di berikan dengan tujuan agar jika ada masalah yang serupa dapat diselesaikan dengan cara yang tepat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. DEFINISI OPERASIONAL

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, dan rumusan masalah yang telah diuraikan pada BAB I, maka definisi operasional termasuk bagian dari landasan teori yang menjadi dasar kerangka pemikiran yang berkaitan dengan pengoptimalisasian pelayanan pemanduan yang berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

1. Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bahwa optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi. Jadi, optimalisasi adalah suatu proses mengoptimalkan sesuatu atau proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik.

Menurut (Nurrohman, 2017) Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut.

Menurut Winardi dalam Bayu (2017) Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

Menurut (Mohammad Nurul Huda, 2018) Optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi. Jadi optimalisasi disini mempunyai arti berusaha secara optimal untuk hasil yang terbaik untuk mencapai dalam penerapan manajemen sarana dan prasarana pendidikan yang sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah direncanakan. Optimal erat kaitannya dengan kriteria untuk hasil yang diperoleh. Sebuah sekolah dapat dikatakan optimal apabila memperoleh hasil yang maksimal dengan kerugian yang minimal.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan suatu kegiatan atau pekerjaan agar tercapainya suatu tujuan yang ingin di capai secara efektif dan efisien.

2. Pelayanan

Pelayanan (*Customer Service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (Membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Philip Kotler dalam (Rangkuti, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan

kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemimpinan apapun kepada yang menerimanya.

Menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Menurut H.N. Casson dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan kepada pembeli atau konsumen untuk menyampaikan produk atau jasa kepada pelanggan untuk menciptanya kepuasan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

3. Jasa

Jasa sangat dibutuhkan dalam setiap aspek kehidupan manusia. Berikut ini merupakan pengertian jasa menurut para ahli :

Menurut (Arief, 2020), Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, kesehatan, atau pemecahan atas masalah yang dimiliki konsumen.

Menurut Philip Kotler, seorang ahli pemasaran terkenal, jasa adalah “setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain dan yang intangibel dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun.”

Leonard L. Berry seorang peneliti pemasaran jasa, mendefinisikan jasa sebagai “Kegiatan yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, dan biasanya melibatkan layanan yang tidak dapat dipegang atau benda fisik.”

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa jasa adalah suatu tindakan atau kegiatan individu ataupun kelompok yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang dimaksudkan untuk memenuhi permintaan pelanggan.

4. Pemanduan Kapal

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.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 24 KM Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pemanduan, Bab I pasal 1 ayat 1, “Pemanduan adalah kegiatan dalam 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”

Menurut Indonesian Maritime Pilots Association (2018) , “Pemanduan kapal adalah tugas seorang Pandu yang memiliki keahlian dalam bidang Nautika untuk memberikan informasi atau nasihat kepada Nakhoda di wilayah perairan wajib Pandu, agar kapal dapat berlayar dengan selamat dan pelabuhan terlindungi dari kerusakan lingkungan.”

Berdasarkan PM 57 Tahun 2015 “Pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada Nahkoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancer demi keselamatan kapal dan lingkungan.”

5. Kepuasan Pelanggan

Membangun sebuah bisnis dengan jangka panjang untuk memberikan keuntungan dan keberhasilan merupakan suatu hal yang diharapkan para pengusaha. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk membangun bisnis lebih maju untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Disini akan dibahas secara detail tentang kepuasan pelanggan.

Secara singkat kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti suatu barang atau jasa. Mempunyai produk atau jasa yang terbaik, berkualitas merupakan incaran pelanggan. Karena semakin baik kualitas produk atau jasa ini akan berperan penting untuk menarik konsumen yang berpeluang besar memakai jasa perusahaan.

Dzikra (2020) menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya dan Putri (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan, sedangkan Armaniah et al (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk/jasa.

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima). Dalam buku teks standar Marketing Management yang ditulis oleh Kotler & Keller (2012) dalam buku Tjiptono (2019:378) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah indikator yang harus dipenuhi dalam suatu usaha atau bisnis guna meningkatkan keuntungan perusahaan.

6. Motor Pandu

Motor pandu (*pilot boat*) adalah kapal atau *boat* yang digunakan untuk mengantar atau menjemput petugas pandu yang akan memandu atau selesai melakukan pemanduan. Pandu adalah seorang ahli nautika yang memenuhi

persyaratan untuk menjadi petugas pandu, yang membantu seorang Nakhoda kapal untuk berlayar pada suatu perairan wajib pemanduan, dimana dia mengenal betul tentang alur pelayaran tersebut dan mengetahui posisi atau bahaya-bahaya navigasi. Tujuannya tak lain adalah demi keselamatan pelayaran.

Kapal Pandu yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mengangkut pandu dari atau ke kapal yang akan dipandu.

Kapal Kepil yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mengambil atau membawa tali tambat kapal ke dermaga, *bolder*, *dolphin*, dan pelampung.

Sedangkan kapal tunda atau *tug boat* adalah jenis kapal khusus yang dapat digunakan untuk melakukan *manouver* atau pergerakan, utamanya menarik atau mendorong kapal di pelabuhan, laut lepas atau melalui sungai. *Tug boat* mempunyai fungsi yang sangat penting di pelabuhan, yaitu membantu kapal-kapal berukuran besar untuk bersandar di pelabuhan. Hal ini dikarenakan kapal berukuran besar sulit untuk bermanuver di wilayah pelabuhan. Aspek ini berperan penting karena apabila suatu kapal akan sandar di dermaga maka kapal tersebut harus melewati alur pelayaran dari suatu pelabuhan tersebut.

7. Pandu

Dijelaskan dalam PM 57 Tahun 2015 Tentang Pemanduan dan Penundaan kapal bahwa Pandu adalah pelaut yang mempunyai keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. Pandu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaksanakan familiarisasi pada perairan setempat dan mendapatkan penugasan dari pengawas pemanduan. Pandu sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

Telah lulus pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan keahlian dan keterampilan untuk memandu kapal yang dibuktikan dengan sertifikat pandu yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal.

- a. Memiliki sertifikat pengukuhan (endorsment) yang masih berlaku, yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal.
- b. Memiliki Kartu Identitas Pandu yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal.

- c. Memiliki buku saku pemanduan.
- d. Memahami sistem dan prosedur atau protap pemanduan setempat.
- e. Batas usia pandu, khusus untuk Aparatur Sipil Negara berlaku sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Aparatur Sipil Negara.
- f. Sehat jasmani dan rohani, yang dibuktikan dengan keterangan kesehatan dari rumah sakit pemerintah yang di tunjuk Direktur Jenderal melalui medical check up secara periodik.
- g. Melaporkan kegiatan pelayanan pemanduan setiap bulan kepada pengawas pemanduan setempat berdasarkan buku saku yang dimiliki..
- h. Pandu yang dinyatakan telah memenuhi keahlian dan keterampilan untuk memandu kapal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1), diberikan sertifikat pandu, sertifikat pengukuhan (endorsement), Kartu Identitas Pandu dan buku saku pandu yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal.

8. Pelabuhan

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

Adapun definisi pelabuhan menurut para ahli adalah sebagai berikut :

- a. Menurut (Jufrianto et al,2021) 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.
- b. Menurut (Triatmodjo dalam Jufrianto et al,2021) pelabuhan merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi,

pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transito, serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya. Selain itu, pelabuhan merupakan pintu gerbang serta pelancar hubungan antar daerah, pulau bahkan benua maupun antar bangsa yang dapat memajukan daerah belakangnya atau juga dikenal dengan daerah pengaruh.

Dari definisi diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai kegiatan pemerintahan, pengusahaan dan kegiatan penunjang pelabuhan yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan pelayaran.

9. Perawatan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2010 (pasal 1 ayat 27) tentang “Angkutan di Perairan”, pengertian usaha perawatan dan perbaikan kapal (Ship Repairing and Maintenance) adalah usaha jasa perawatan dan perbaikan kapal yang dilaksanakan dikapal dalam kondisi mengapung.

Menurut Fajar Kurniawan dalam bukunya (2013:4), perawatan adalah suatu kombinasi dari berbagai tindakan yang dilakukan untuk menjaga suatu barang dalam, atau memperbaikinya sampai suatu kondisi yang bisa diterima.

Menurut Ansori Nachnul (2013:2), menyebutkan bahwa perawatan adalah konsepsi dari semua aktivitass yang diperlukan untuk menjaga atau mempertahankan kualitas fasilitas atau mesin agar dapat berfungsi dengan baik seperti kondisi awalnya.

Menurut Nsos (2004:110) dalam bukunya “Manajemen Perawatan dan Perbaikan”, bahwa merawat kapal adalah mengelolah secara terus menerus untuk menjaga agar fasilitas atau perawatan kapal dapat dipergunakan guna kelancaran proses produksi / operasi usaha pelayaran.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa perawatan kapal adalah serangkaian aktivitas yang diperlukan untuk mempertahankan dan menjaga

kondisi kapal yang aman, ekonomis, efisien dan pengoperasian yang optimal untuk melaksanakan operasi sesuai yang telah direncanakan.

10. Plan Maintenance System (PMS)

Plan Maintenance System (PMS) adalah sistem perawatan kapal yang dilakukan secara terus menerus atau berkesinambungan yang terjadwal terhadap peralatan dan perlengkapan agar kapal selalu dalam keadaan laik laut dan siap operasi.

Fungsi dari Plan Maintenance System (PMS) dalam perawatan dan perbaikan pada motor pandu adalah untuk mengoptimalkan penerapan sistem perawatan berencana di atas kapal khususnya pada departemen deck, mempertahankan dan meningkatkan kemampuan crew kapal dalam pengoperasian alat perawatan dan pemeliharaan di atas kapal, serta merawat dan menjaga alat-alat yang menunjang proses perbaikan di atas kapal agar alat-alat tersebut terhindar dari kerusakan mendadak.

Upaya- upaya untuk memfungsikan Plan Maintenance System (PMS) dalam perawatan dan perbaikan motor pandu yaitu bagaimana cara mengkoordinir waktu dengan baik di atas kapal agar kegiatan perawatan di atas kapal tidak berbentrok dengan jadwal kapal yang padat sehingga terkendali semua guna menjamin terciptanya sebuah efektifitas dan efisiensi juga produktivitas, serta melakukan pengawasan terhadap perawatan maupun perbaikan yang sedang berjalan di atas kapal.

B. TEORI

1. Fasilitas Pelabuhan

Untuk mendukung kegiatan, pelabuhan dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti alur pelayaran, kolam pelabuhan, tambatan/dermaga, gudang, lapangan penumpukan, gedung terminal penumpang dan fasilitas penunjang lainnya. Untuk lebih detail, simak penjelasan tentang masing-masing fasilitas tersebut berikut ini:

a. Alur pelayaran

Alur pelayaran yaitu jalur yang digunakan kapal untuk masuk dan keluar pelabuhan.

- b. Kolam pelabuhan
Kolam pelabuhan adalah tempat kapal berlabuh dan bongkar muat barang atau penumpang.
- c. Tambatan/dermaga
Tambatan/dermaga adalah tempat kapal berlabuh untuk bongkar muat barang atau penumpang.
- d. Gudang
Gudang merupakan tempat penyimpanan barang yang akan diangkut atau yang telah dibongkar dari kapal.
- e. Lapangan penumpukan
Lapangan penumpukan adalah tempat penumpukan barang yang akan diangkut atau yang telah dibongkar dari kapal.
- f. Gedung terminal penumpang
Gedung terminal penumpang yaitu tempat untuk menunggu keberangkatan atau kedatangan penumpang.
- g. Gedung kantor
Gedung kantor adalah tempat untuk administrasi pelabuhan.
- h. Jalan
Jalan adalah sarana transportasi darat di dalam pelabuhan.
- i. Lapangan parkir
Lapangan parkir merupakan tempat untuk parkir kendaraan di dalam pelabuhan.

2. Syarat Pelayanan

Guna mewujudkan kualitas pelayanan, maka syarat-syarat utama yang perlu dipenuhi menurut Rhenald Kasali (2000 : 65) sebagai berikut :

a. Penempatan karyawan yang tepat dan sesuai

Penempatan karyawan sesuai posisi atau jabatan akan dapat diwujudkan dengan memulai dari perekrutan karyawan, di mana karyawan yang direkrut harus disesuaikan (*match*) antara jabatan yang akan diduduki dengan latar belakang pendidikan, keterampilan dan keahlian.

b. Kualitas sumber daya manusia yang handal

Perusahaan harus melakukan kegiatan pengembangan kualitas sumber daya manusia dengan cara pemberian pendidikan dan pelatihan agar karyawan mendapatkan tambahan pengetahuan terutama pengetahuan yang disesuaikan dengan posisi atau jabatan yang diembannya agar karyawan bersangkutan dapat meningkatkan kinerjanya lebih baik.

c. Sistem dan prosedur pelayanan yang jelas

Setelah masalah unsur manusia yang utama, maka kualitas pelayanan juga sangat ditentukan dengan adanya sistem dan prosedur pelayanan yang jelas.

Artinya perusahaan harus menetapkan satu sistem dan prosedur yang sifatnya permanen tentang pelaksanaan pelayanan agar karyawan mengacu pada sistem dan prosedur tersebut.

d. Pelaksanaan pengawasan yang baik

Pelaksanaan pengawasan terhadap semua pihak yang terlibat dalam aktifitas pelaksanaan pelayanan harus dilaksanakan secara baik agar apa yang telah direncanakan sesuai dengan yang dilaksanakan.

Syarat-syarat kualitas pelayanan dimaksudkan di atas merupakan syarat keputusan yang diambil perusahaan, namun harus diingat pula bahwa motivasi dan semangat kerja adalah kekuatan yang muncul dari dalam diri karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik. Untuk itu, perusahaan harus mampu mendorong seorang karyawan untuk bekerja secara optimal dengan memperbaiki masalah kesejahteraan (gaji dan upah), masalah rolling jabatan, karena biasanya karyawan jenuh atas pekerjaan yang berulang-ulang dilakukan. Kemudian masalah cuti, karena karyawan biasanya secara fisik sudah tidak mampu bekerja secara maksimal, maka dengan memberikan waktu istirahat diharapkan mampu memberikan motivasi dan semangat kerja yang baru setelah menjalani masa cuti.

e. Karakteristik Jasa

Menurut (Tjiptono, 2000: 15-18) Karakteristik Jasa adalah sebagai berikut :

a. Tidak Berwujud (*Intangibles*) :

Jasa bersifat tidak berwujud, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen

memperhatikan tanda-tanda atau bukti-bukti kualitas jasa tersebut dari tempat, orang, peralatan, materi komunikasi, simbol dan harga yang mereka amati. Oleh karena itu perusahaan jasa menghadapi tantangan untuk mengelola keterangan atau informasi untuk mewujudkan produk yang tidak berwujud.

b. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*) :

Jasa tidak dapat dipisahkan dari proses produksi dan konsumsinya. Jasa biasanya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan konsumen mempengaruhi hasil dari jasa tersebut, sehingga perusahaan jasa perlu memperhatikan proses rekrutmen, kompensasi serta pelatihan dan pengembangan karyawan. Selain itu juga memberi perhatian khusus kepada tingkat partisipasi konsumen dalam proses jasa, penyediaan fasilitas jasa dan pemilihan lokasi yang tepat.

c. Keanekaragaman (*Variability*) :

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

d. Tidak Tahan Lama (*Perishability*) :

Jasa merupakan komunitas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, dengan demikian bila suatu jasa tidak dapat digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Jika permintaan jasa dari konsumen tidak konstan, karena biasanya sangat bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman, maka hal ini akan menjadi masalah. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus mengevaluasi kapasitasnya untuk menyeimbangkan penawaran dan permintaan.

3. Pemanduan Kapal

Penggunaan kapal tunda untuk membantu olah gerak kapal sebagaimana dimaksud, diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 24 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pemanduan, sebagai berikut :

- a. Panjang kapal 70 m s/d 100 m menggunakan 1 (satu) unit kapal tunda yang mempunyai daya minimal 800 DK.
- b. Panjang kapal diatas 100 m s/d 150 m menggunakan 2 (dua) unit kapal tunda dengan jumlah daya minimal 1.600 DK.
- c. Panjang kapal diatas 200 m s/d 300 m menggunakan minimal 2 (dua) unit kapal tunda dengan jumlah daya minimal 5.000 DK.
- d. Panjang kapal 300 m keatas, ditunda minimal 3 (tiga) unit kapal tunda dengan jumlah daya minimal 10.000 DK.

4. Fungsi Utama Kepanduan

Kepanduan dalam melaksanakan tugasnya mempunyai 3 (tiga) fungsi utama, yaitu :

- a. Fungsi Keselamatan

Kepanduan sebagai fungsi keselamatan, bersifat *Mandatory* dari pemerintah. Menjaga keselamatan pelayaran kapal – kapal yang berkunjung di pelabuhan merupakan tugas utama dari pada kepanduan dengan memperhitungkan kondisi internal maupun eksternal pada saat pelayaran.

- b. Fungsi Pelayanan

Sebagai fungsi pelayanan, kepanduan harus memberikan pelayanan terhadap kapal – kapal yang berkunjung di pelabuhan dengan tetap mempertahankan level of service. Hal tersebut harus sejalan dengan kebijakan mutu perusahaan yaitu mempertahankan kelancaran, ketertiban arus lalu lintas kapal dan dapat memenuhi serta melebihi persyaratan pelanggan secara professional.

- c. Fungsi Pengusahaan

Selain sebagai dua fungsi tersebut diatas, kepanduan juga dapat memberikan kontribusi pendapatan bagi perusahaan, melalui pelayanan yang telah diberikan.

5. Kepuasan Pelanggan

- a. Cara mengukur indikator kepuasan pelanggan

Menurut Kotler ada beberapa cara untuk bagaimana produsen mengukur kepuasan pelanggan dalam suatu produk, diantaranya :

- 1) Kritik dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumen atau pelanggannya untuk menyampaikan saran pendapat, dan keluhan mereka. Untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan suatu masalah dalam produk maupun jasa. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar atau saluran telpon bebas pulsa. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru, dan masukan yang berharga kepada perusahaan sehingga memungkinkannya untuk bereaksi cepat tanggap dan cepat mengatasi masalah yang timbul.

2) Survey kepuasan pelanggan

Survey merupakan kegiatan mengumpulkan informasi secara rinci sesuai kebutuhan produsen yang diinginkan. Selain mencari tahu mengapa pelanggan berhenti memilih produk, gunakanlah cara Survey Kepuasan Pelanggan karena ini akan lebih efektif mengetahui daerah pasar yang akan dilampai. Selain itu akan bermanfaat untuk meningkatkan antusias pelanggan terhadap pada kualitas jasa maupun produk perusahaan. Selain itu hal ini dapat dilakukan guna memperbaiki kinerja atau pelayanan jasa yang dinilai kurang memenuhi keinginan pelanggan. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan konsumen dengan cara melakukan penelitian survey, baik survey melalui via pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumennya dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pengguna jasa.

b. Pentingnya melakukan survey kepuasan pelanggan

1) Mengetahui kualitas produk

Survey kepuasan pelanggan akan bermanfaat untuk mengenali bagaimana kualitas produk konsumen yang banyak diminati, tidak hanya tentang kualitas namun harga menjadikan tolak ukur yang penting terhadap konsumen. Karena biasanya konsumen lebih memilih produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau.

2) Evaluasi jasa

Jika telah melakukan riset survey kepuasan pelanggan, mengevaluasi adalah hal yang penting bagi para penyedia jasa supaya jasa yang diberikan semakin berkualitas selain itu kembangkan inovasi menjadikan jasa baru yang bisa kita tawarkan, bahkan bisa kita ubah menjadi lebih menarik dan banyak peminatnya untuk para konsumen atau pengguna jasa.

3) Mengetahui kemampuan pesaing

Semakin majunya teknologi tak lepas dari banyaknya pesaing dari banyak strategis di dalam dunia bisnis. Perlu diperhatikan sebagai penyedia jasa kita harus mengetahui para pesaing mana saja dan hal yang berpengaruh meningkatkan para pelanggan untuk mencapai target perusahaan

c. Langkah-langkah survey kepuasan pelanggan

Adapun beberapa langkah survey kepuasan pelanggan diantaranya:

1) Tentukan target survey

Dalam strategi ini tentukanlah target siapa yang akan menjadi calon konsumen atau pengguna jasa seperti halnya dapat dilihat dari wilayah yang akan dikembangkan dan segmentasi pasar. Namun segmentasi ini bisa kita bagi berdasarkan tingkat lokasi dan tingkat pendapatan dan poin lain sebagainya.

2) Siapkan biaya survey

Ketika memasuki kegiatan operasional untuk selalu mencatat detail pengeluaran biaya, namun sebelum membuka usaha yang lebih luas beri patokan biaya terlebih dahulu untuk melakukan survey untuk mengurangi resiko pengeluaran biaya yang berlebih.

3) Pilih metode survey

Untuk pemilihan metode survey terbilang banyak seperti:

a) Mengisi kuisioner

Dengan memberikan lembaran pertanyaan yang akan diisi oleh konsumen atau pengguna jasa, sebagaimana pelanggan memberikan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Tak lupa untuk berterima kasih.

b) Riset grup

Mengumpulkan beberapa orang konsumen untuk mengetahui potensial pasar yang akan dikembangkan, dengan adanya riset grup ini untuk mengambil kesimpulan informasi yang dibutuhkan untuk jasa yang akan diberikan.

c) Survey langsung

Mungkin ini akan lebih meyakinkan informasi dalam mencari survey, namun ada baiknya pilih calon konsumen yang mempunyai waktu luang. Supaya pengisian lancar dan fokus dari awal hingga akhir pertanyaan. Gunakan atau beri sample jasa pada konsumen, ini bertujuan sebagai pemikat dan berikan promosi jasa agar lebih dikenal. Jangan lupa untuk berterima kasih atas waktunya.

d) Jadwal pelaksanaan survey

Hal ini sangat berkaitan dengan seluruh aspek, sebab dari itu sebagai penyedia jasa harus memastikan berapa lama dan memilih waktu yang tepat untuk memulai survey, ada baiknya gunakan pada saat momen-momen tertentu.

e) Evaluasi dan analisa

Pengecekan terhadap hasil survey sangat penting menemukan apa yang dibutuhkan yang diinginkan para pelanggan. Gunakanlah kesempatan ini sebagai evaluasi memperbaiki jasa perusahaan sesuai yang dibutuhkan. Pilih mana saja yang harus diutamakan dan menjadi jasa yang berkualitas.

6. Tujuan dan Jenis Pemeliharaan Kapal

Kegiatan pemeliharaan yaitu melakukan perawatan dan perbaikan terhadap kapal, hal tersebut dilakukan agar kapal selalu dalam kondisi siap beroperasi untuk memenuhi hari operasional dari kapal itu sendiri. Kegiatan perawatan bertujuan untuk memperbaiki performa kapal, baik untuk jangka pendek atau jangka panjang, untuk jangka pendek diharapkan adanya kenaikan dalam produktifitas kapal dan untuk jangka panjang diharapkan umur kapal lebih panjang dibandingkan jika tidak dilakukannya perawatan. Jadi kegiatan perawatan tidak hanya dilihat dari unsur

biayanya saja tetapi perlu juga dilihat sebagai usaha untuk meningkatkan keuntungan atau pendapatan dari perusahaan atau owner kapal. Sedangkan perbaikan adalah suatu tindakan untuk membetulkan alat atau komponen kapal yang telah mengalami kerusakan sehingga menyebabkan kapal tidak bisa beroperasi atau off hire, dengan tindakan tersebut diharapkan kapal bisa beroperasi kembali (on hire). Setiap perusahaan pelayaran atau owner kapal pasti telah menyusun dan menetapkan kegiatan perawatan yang mengacu pada ISM Code, yang bertujuan menekan resiko kerusakan pada armada kapalnya sehingga akan menghasilkan keuntungan yang maksimal. Didalam melaksanakan kegiatan perawatan terdapat dua persoalan yang dihadapi, yaitu persoalan teknis dan permasalahan ekonomis.

Menurut (Sofyan Assauri, 2008:137) Persoalan teknis adalah persoalan yang menyangkut usaha-usaha untuk mencegah resiko kerusakan yang disebabkan oleh kondisi kapal dan peralatannya yang tidak baik, sedangkan persoalan ekonomis adalah persoalan yang menyangkut untuk memenuhi kebutuhan persoalan teknis bisa efisien dan dalam persoalan ekonomis lebih ditekankan terhadap efisiensi biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan perawatan dengan opsi alternatif yang dipilih untuk dilaksanakan adalah yang memberikan keuntungan maksimal bagi perusahaan.

Jadi kegiatan perawatan tidak hanya dilihat dari unsur biayanya saja tetapi perlu juga dilihat sebagai usaha untuk meningkatkan keuntungan perusahaan

Menurut NSOS (2006:25) tujuan kegiatan perawatan adalah sebagai berikut :

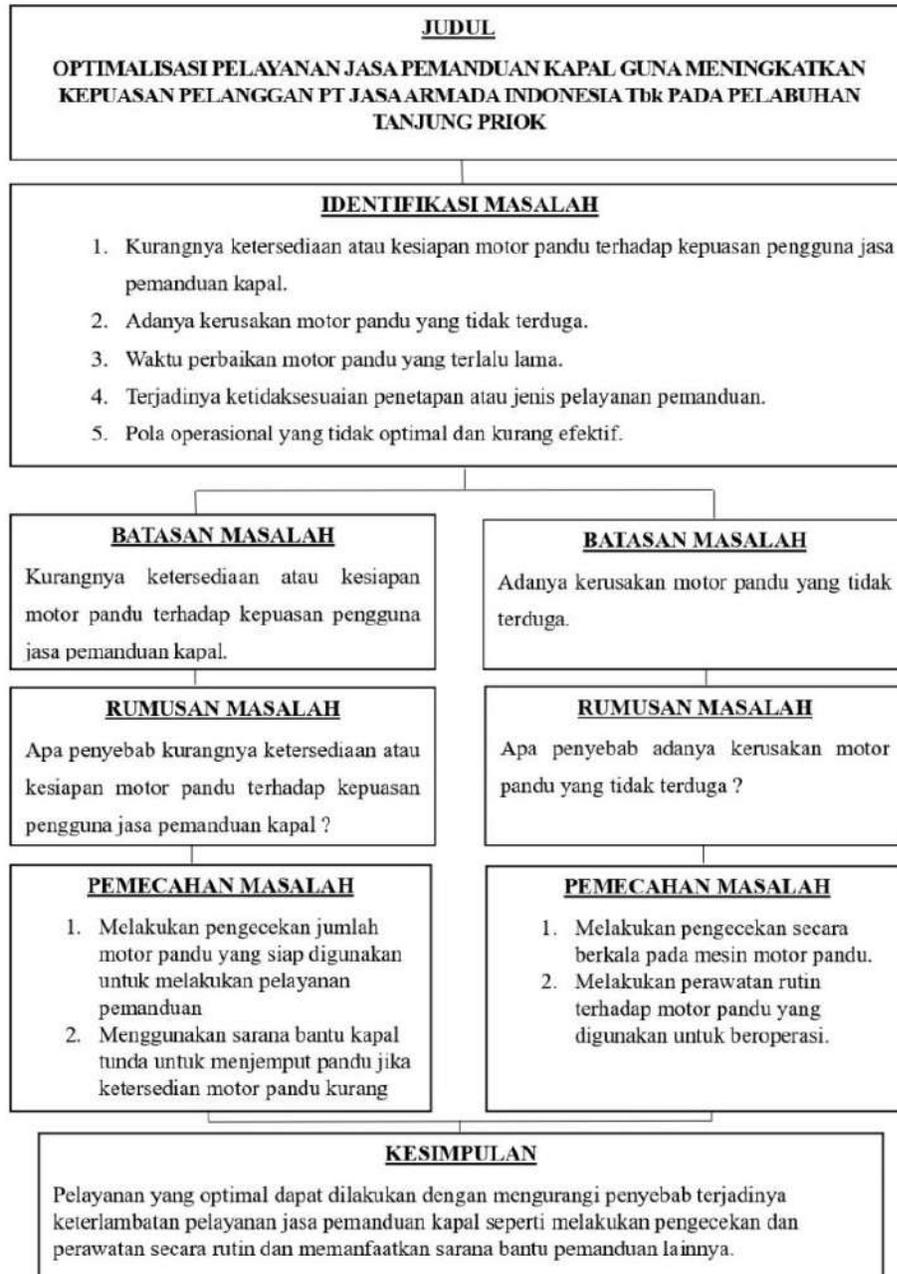
- a. Untuk memperoleh pengoperasi`an kapal yang teratur dan lancar serta meningkatkan keselamatan anak buah kapal dan perlengkapannya.
- b. Untuk membantu para perwira kapal dalam merencanakan dan menata kegiatan dengan lebih baik yang berarti meningkatkan kemampuan kapal dan membantu mereka mencapai sasaran yang telah ditentukan oleh manajer operasi.
- c. Memelihara peralatan dalam rangka untuk mencapai target voyage yang telah ditentukan.
- d. Untuk meminimumkan waktu nganggur (down time) dari kemungkinan terjadi kerusakan.

- e. Mengadakan suatu kerjasama yang erat dengan fungsi-fungsi utama lainnya dari suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu tingkat keuntungan yang diperoleh sebaik mungkin dengan total biaya serendah mungkin.
- f. Memperhatikan jenis-jenis pekerjaan yang paling mahal yang menyangkut perawatan dapat dilaksanakan secara teliti sehingga dapat mengendalikan biaya perawatan secara efisien.
- g. Sebagai informasi umpan balik yang akurat bagi kantor pusat dalam meningkatkan pelayanan.

C. KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada saat penulis melakukan praktek darat di PT Jasa Armada Indonesia Tbk selama 6 bulan yaitu dari Maret sampai Agustus 2023.

2. Tempat Penelitian

PT Jasa Armada Indonesia Tbk bertempat di gedung Pelindo Tower, 8th Floor and 9th Floor Jl. Yos Sudarso No.9, Rawabadak Utara, Koja, Jakarta Utara, DKI Jakarta, 14230, Telepon / Fax (+62 21) 4306789, Email: corsec@ipcmarine.co.id, Website <http://ipcmarine.co.id>

B. METODE PENDEKATAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati. Metode ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Basri (2014) menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena (Mohamed, Abdul Majid & Ahmad, 2010).

C. SUMBER DATA

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Data primer biasanya disebut dengan data asli atau data baru yang mempunyai sifat *up to date*. Untuk memperoleh data primer, peneliti wajib mengumpulkannya secara langsung seperti melakukan wawancara, observasi, dan survei

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung, digunakan untuk melengkapi data penelitian. Data ini berisi berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah metode penelitian utama. Penelitian berupa pengumpulan data atau informasi yang sedang dipelajari secara pribadi. Observasi mengacu pada metode di mana peneliti mempelajari perilaku yang sedang berlangsung dari peserta (atau subjek) mereka. Tujuan dilakukannya observasi adalah untuk mengamati peristiwa sebagaimana yang terjadi di lapangan secara alamiah.

2. Dokumentasi

Selain melalui observasi, informasi juga bisa diperoleh melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang

yang tidak bermakna. Metode dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif.

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Teknik analisis data menggunakan data-data yang relevan akurat dan mengidentifikasi data yang ada berkaitannya dengan permasalahan yang di angkat. Pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab pertanyaan atau persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Adapun metode yang digunakan untuk mengelola data kualitatif adalah dengan menggunakan metode induktif.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Gambaran Umum Perusahaan

PT Jasa Armada Indonesia Tbk (*IPC Marine Service*) didirikan pada tanggal 10 Juli 2013. Mulai beroperasi pada tahun 1960 sebagai Unit Usaha Perusahaan Nasional (PN) Pelabuhan, PT Jasa Armada Indonesia Tbk bergerak dalam bidang layanan pemanduan dan penundaan kapal, angkutan laut dan layanan maritim. IPCM menyediakan layanan pemanduan dan penarik untuk memastikan berlabuh dengan lancar dan aman bagi kapal yang masuk dan keluar Pelabuhan Laut, Jalur Perairan Darat, dan Kegiatan Kapal ke Kapal Lepas Pantai (STS) Minyak dan Gas. Kantor Pusat PT Jasa Armada Indonesia Tbk bertempat di Gedung Pelindo Tower Lantai 8 & 9 Jl. Yos Sudarso, Jakarta Utara. PT Jasa Armada Indonesia Tbk mempunyai 5 area kerja yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1

Area Kerja PT Jasa Armada Indonesia Tbk

Area 1	Tanjung Priok dan Meulaboh
Area 2	Banten, Pontianak, dan Nipa
Area 3	Panjang, Bengkulu, dan Weda
Area 4	Palembang, Tanjung Pandan, Jambi, Teluk Bayur, Pangkal Balam
Area 5	Cirebon, Kanci dan Patimban

Visi dan Misi Pt Jasa Armada Indonesia Tbk

a. Visi

Menjadi fasilitator pertumbuhan perdagangan melalui pelayanan pemanduan dan penundaan berkelas dunia dalam ekosistem kepelabuhanan

b. Misi

Memaksimalkan nilai tambah untuk pemangku kepentingan/*Stakeholders*

2. Jasa atau Pelayanan di PT Jasa Armada Indonesia Tbk

Adapun jasa atau pelayanan yang dilakukan oleh PT Jasa Armada Indonesia Tbk adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan Jasa Pandu

Jasa Pemanduan merupakan produk atau jasa utama perseroan yang wajib diberikan untuk melayani kapal masuk menuju dan keluar dermaga melalui alur pelabuhan, agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan.

b. Pelayanan Jasa Tunda

Jasa penundaan merupakan produk atau jasa utama perseroan yang meliputi kegiatan mendorong, menarik, menggandeng, mengawal dan membantu kapal yang berolah-gerak dalam alur pelayaran, daerah labuh jangkar, maupun kolam untuk tambat atau untuk lepas dari dermaga. Proses pelayanan jasa tunda kapal wajib dilakukan terhadap seluruh kapal-kapal yang berada di wilayah perairan wajib pandu dan tunda dimana perseroan mendapatkan wilayah pelimpahan wajib pandu dan tunda.

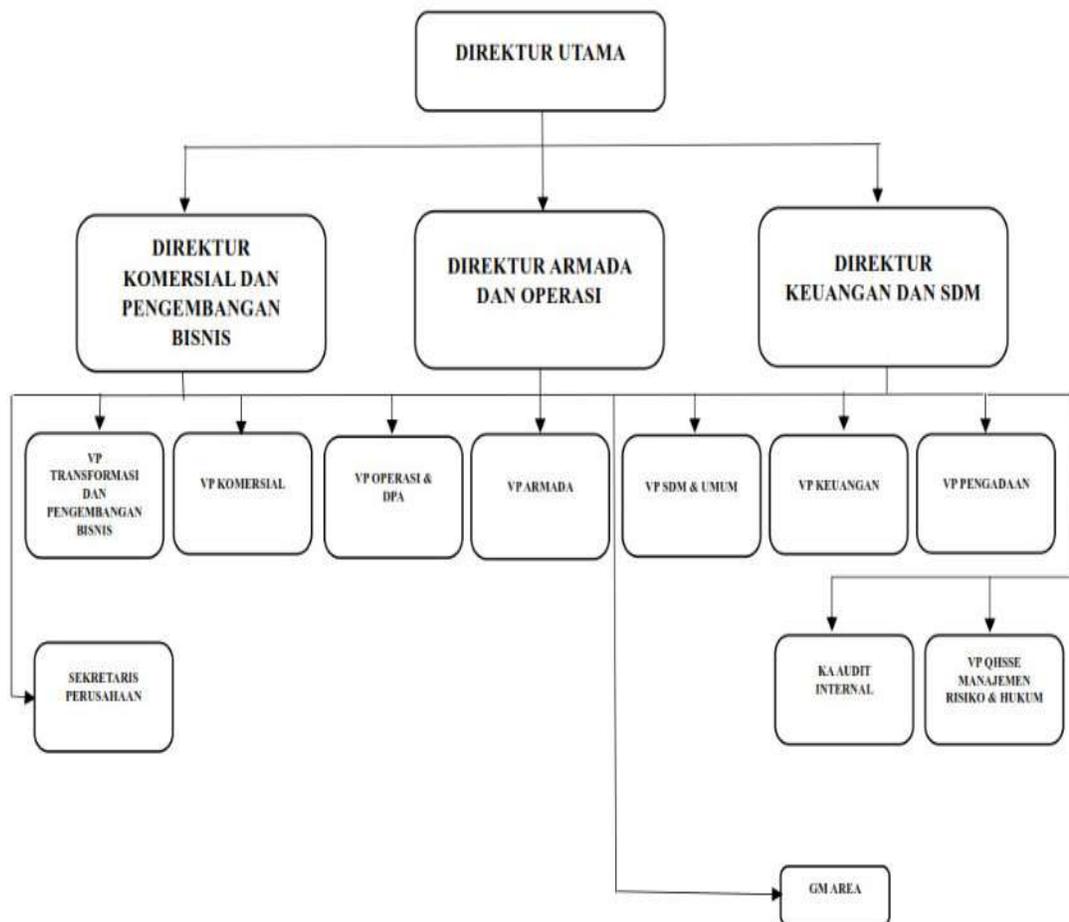
PT Jasa Armada Indonesia Tbk memiliki banyak perusahaan cabang, salah satunya adalah *Central Workshop (CWS)* yang bertempat di Jl. Raya Pelabuhan, Pos Lama, Koja, Kec. Koja, Jakarta Utara, Indonesia. *Central Workshop (CWS)* adalah perusahaan dengan kegiatan usaha Perseroan bekerja sama dengan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Group khususnya dengan *Subholding Pelindo Jasa Maritim* dalam bidang pengelolaan dan perawatan kapal tunda dan motor pandu yang digunakan untuk mobilisasi petugas pandu dalam pelaksanaan tugas pelayanan pemanduan kapal diseluruh wilayah perairan PT Pelabuhan Indonesia (Persero).

3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Jasa Armada Indonesia Tbk ditetapkan dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tugas, tanggungjawab dan wewenang masing-masing personel secara professional sesuai dengan fungsinya. Berikut struktur organisasi PT Jasa Armada Indonesia Tbk

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Perusahaan



Pada gambar 4.1 dapat dijelaskan tugas dan wewenang dari unsur-unsur jabatan perusahaan PT Jasa Armada Indonesia Tbk adalah sebagai berikut:

a. **Direktur Utama**

Bertanggung jawab atas pengelolaan dan keberlangsungan bisnis Perusahaan yang efektif dan efisien berdasarkan aturan perundangan yang berlaku dan prinsip - prinsip *Good Corporate Governance*. Pembuat kebijakan strategis dalam

penentuan arah pengembangan bisnis PT Jasa Armada Indonesia Tbk. Berperan sebagai koordinator Dewan Direksi PT Jasa Armada Indonesia Tbk.

b. Direktur Pengembangan Bisnis dan Komersial

Mengelola program kerja bidang pengembangan bisnis dan mengembangkan serta memperkuat bisnis yang sudah di perusahaan.

c. Direktur Armada dan Operasi

Mengelola program kerja bidang armada dan pengoperasian kapal di perusahaan.

d. Direktur Keuangan dan SDM

Mengelola program kerja bidang keuangan dan sumber dayamanusia.

4. Data Motor Pandu dan Kepil di Pelabuhan Tanjung Priok PT Jasa Armada Indonesia Tbk

Berikut data-data kapal pandu dan kapal kepil yang beroperasi di PT Jasa Armada Indonesia Tbk pada pelabuhan Tanjung Priok :

Tabel 4.2

Data Motor Pandu dan Tahun Pembuatan

NO	NAMA KAPAL	TAHUN PEMBUATAN
1	MPA.C 01	2010
2	MPA.C 02	2010
3	MPA.C 03	2012
4	MPA.C 04	2012
5	MPC-04	2001
6	MPWAC 01	2011
7	MPWAC 02	2011

Tabel 4.3

Data Kapal Kepil dan Tahun Pembuatan

NO	NAMA KAPAL	TAHUN PEMBUATAN
1	MK.II – D01	1997
2	MK.M 01	2000
3	MK.M 02	2010

5. Data Kapal Tunda di Pelabuhan Tanjung Priok PT Jasa Armada Indonesia Tbk

Berikut data-data kapal tunda di Pelabuhan Tanjung Priok milik PT Jasa Armada Indonesia Tbk sebagai berikut :

Tabel 4.4

Data Kapal Tunda dan Tahun Pembuatan

No	Nama Kapal	Tahun Pembuatan
1	KT IPCM ABIMANYU I	2018
2	KT IPCM ABIMANYU III	2018
3	KT IPCM ABIMANYU V	2022
4	KT ARJUNA I	2007
5	KT ARJUNA II	2007
6	KT BATAVIA III	2011
7	KT BESTWIN 88	2004
8	KT BIMA 34	2002
9	KT BIMA 35	2003
10	KT BIMA III	1987
11	KT BIMA XI	1996
12	KT JAYAKARTA I	2002
13	KT JAYAKARTA III	2003
14	KT JAYAKARTA IV	2003
15	KT SDS 36	2004
16	KT IPCM SRIKANDI 02	2022

Dari Tabel 4.4 ditunjukkan bahwa PT Jasa Armada Indonesia Tbk mempunyai enam belas kapal tunda yang beroperasi di pelabuhan Tanjung Priok.

6. Data Perbaikan Kapal Pandu dan Kepil

Adapun data ketidaksiapan atau kerusakan pada motor pandu dan kapal kepil sebagai berikut :

Tabel 4.5

Data Perbaikan Motor Pandu MPC 04

Kapal	Title	Created	Approved	Remark
MPC 04	Annual Docking 2023	04/10/2023		Pending
	New Propeller Ps	05/10/2023	09/10/2023	Finish
	Consumable Goods Oktober 2023	05/10/2023	10/10/2023	Finish
	Pompa Swp	24/10/2023	30/10/2023	Finish
	Repair Alt. & Motor Start Me	27/10/2023	10/11/2023	Finish
	Service Fuel Pump Ae Sb	03/11/2023	10/11/2023	Finish
	Microphone Icom	08/11/2023	14/11/2023	Finish
	Tools	08/11/2023	14/11/2023	Finish
	Consumable Goods Desember 2023	04/12/2023	07/12/2023	Finish
	Rudder Indicator Assy	12/12/2023	17/12/2023	Processed

Tabel 4.6

Data Perbaikan Motor Pandu MPAC 01

Kapal	Title	Created	Approved	Remark
MPAC 01	Repair Radar (Sarpras Jan 2023)	04/10/2023	09/10/2023	Finish
	Consumable Goods Oktober 2023	05/10/2023	10/10/2023	Finish
	Rubber Mounting Ae	06/10/2023	11/10/2023	Finish
	Part Swp Me	17/11/2023	20/11/2023	Finish
	Consumable Goods Desember 2023	04/12/2023	07/12/2023	Finish
	Cover Cooler Me	05/12/2023	07/12/2023	Finish

Tabel 4.7**Data Perbaikan Motor Pandu MPAC 04**

Kapal	Title	Created	Approved	Remark
MPAC 04	Consumable Goods Oktober 2023	05/10/2023	10/10/2023	Finish
	Consumable Goods Desember 2023	04/12/2023	06/12/2023	Finish
	Troubleshoot Ae Stb	11/12/2023	11/15/2023	Processed

Tabel 4.8**Data Perbaikan Motor Pandu MPAC 03**

Kapal	Title	Created	Approved	Remark
MPAC 03	Consumable Goods Oktober 2023	05/10/2023	10/10/2023	Finish
	Wiper Kaca	26/10/2023	30/10/2023	Finish
	Labour Repair Ae	24/11/2023	28/11/2023	Finish
	Part Repair Ae	24/11/2023	28/11/2023	Finish
	Troubleshoot Electrical	27/11/2023	28/11/2023	Finish
	Consumable Goods Desember 2023	04/12/2023	06/12/2023	Finish
	Jasa General Overhaul Me Ps	14/12/2023	23/12/2023	Processed
	Part Go Me Ps	14/12/2023	25/12/2023	Processed
	Jasa General Overhaul Me Sb	14/12/2023	25/12/2023	Processed
	Part Go Me Sb	14/12/2023	26/12/2023	Processed

Tabel 4.9**Data Perbaikan Motor Pandu MPWAC 01**

Kapal	Title	Created	Approved	Remark
MPWA C 01	Consumable Goods Oktober 2023	05/10/2023	14/10/2023	Finish
	Urgent Consumable Part	16/10/2023	23/10/2023	Finish
	Accu & Fwp	19/10/2023	27/10/2023	Finish
	Additional Dock Rubber Fender	13/11/2023	18/11/2024	Finish
	Additional Dock 2023	13/11/2023	16/11/2023	Finish
	Troubleshoot Steering & Clutch System	27/11/2023	28/11/2023	Finish
	Consumable Goods Desember 2023	04/12/2023	06/12/2023	Finish

Tabel 4.10**Data Perbaikan Motor Pandu MPAC 02**

Kapal	Title	Created	Approved	Remark
MPAC 02	Annual Docking 2023	10/04/2023	15/06/2023	Pending
	Consumable Goods Oktober 2023	10/05/2023	10/10/2023	Finish
	Engine Paint	11/10/2023	17/10/2023	Finish
	Lampu Sorot/Fog Lamp	11/10/2023	17/10/2023	Finish
	Troubleshoot Me Sb	17/10/2023	19/10/2023	Finish
	Fuel Feed Pump Me	19/10/2023	27/10/2023	Finish
	Cooler Assy Me	27/11/2023	28/11/2023	Finish
	Consumable Goods Desember 2023	04/12/2023	07/12/2023	Finish
	Sea Water Pump Me	11/12/2023	13/12/2023	Processed
	Engine Oil	11/12/2023	14/12/2023	Processed
	Jasa General Overhaul Ae Sb	14/12/2023	28/12/2023	Processed
	Part General Overhaul Ae Sb	14/12/2023	28/12/2023	Processed
	Additional Part Go Ae Sb	15/12/2023	20/12/2023	Processed
	Repair Cyl. Head & E. Block	15/12/2023	22/12/2023	Processed

Tabel 4.11

Data Perbaikan Motor Pandu MPWAC 02

Kapal	Title	Created	Approved	Remark
MPWAC 02	Part Turbo	03/10/2023	09/10/2023	Finish
	Zinc Anode & Oring	03/10/2023	09/10/2023	Finish
	Consumable Goods Oktober 2023	05/10/2023	10/10/2023	Finish
	Additional Dock 2023	18/10/2023		Finish
	Hose & Elbow	18/10/2023	20/10/2023	Finish
	New Air Conditioner	19/10/2023	27/10/2023	Finish
	Service Ac Rutin	27/10/2023	10/11/2023	Finish
	Part Cooling System	10/11/2023	13/11/2023	Finish
	Tools	27/11/2023	28/11/2023	Finish
	Swp Ae & Strainer	27/11/2023	28/11/2023	Finish
	Consumable Goods Desember 2023	04/12/2023	06/12/2023	Finish
	Urgent Wiper Motor	04/12/2023	11/12/2023	Finish
	Sea Water Pump Me	14/12/2023		Processed

Tabel 4.12

Data Perbaikan Kapal Kepil MKII.D01

Kapal	Title	Created	Approved	Remark
MKII.D01	Consumable Goods Oktober 2023	05/10/2023	10/10/2023	Finish
	Repair Gearbox Yx30- 2	27/10/2023	10/11/2023	Finish
	Gearbox Assy	03/11/2023	10/11/2023	Finish
	Installation & Alignment Gearbox	24/11/2023	27/11/2023	Finish
	Consumable Goods Desember 2023	04/12/2023	07/12/2023	Finish

Tabel 4.13

Data Perbaikan Kapal Kepil MKM 01

Kapal	Title	Created	Approved	Remark
MKM 01	Consumable Goods Oktober 2023	05/10/2023	10/10/2023	Finish
	Repair Cooler Assy Me	27/10/2023	10/11/2023	Finish

	Antena Radio Vhf	31/10/2023	02/11/2023	Finish
	Part Pushrod	02/11/2023	03/11/2023	Finish
	Jasa Go Me	03/11/2023	10/11/2023	Finish
	Part Cylinder Block Me	03/11/2023	10/11/2023	Finish
	Part Cylinder Head & Bonnet Me	03/11/2023	10/11/2023	Finish
	Part Liner Assy Me	03/11/2023	10/11/2023	Finish
	Part Turbo, Piston & Cons. Parts Me	03/11/2023	10/11/2023	Finish
	Consumable Goods Desember 2023	04/12/2023	06/12/2023	Finish
	Annual Docking 2024	11/12/2023		Processed

Tabel 4.14

Data Perbaikan Kapal Kepil MKM 02

Kapal	Title	Created	Approved	Remark
MKM 02	Urgent Penggantian Plat	27/09/2023	18/10/2023	Finish
	Urgent Additional Dock 2023	27/09/2023	18/10/2023	Finish
	Consumable Goods Oktober 2023	05/10/2023	10/10/2023	Finish
	Filter & Belt	08/11/2023	14/11/2023	Finish
	Consumable Goods Desember 2023	04/12/2023	06/12/2023	Finish

Jika diperhatikan pada data tabel motor pandu dan kapal kepil di atas dapat diperkirakan estimasi waktu yang dibutuhkan untuk pelaksanaan perbaikan motor pandu dapat ditentukan dari besar kecilnya kerusakan. Jika kerusakan kecil maka tidak membutuhkan waktu lama, dan jika kerusakan besar maka membutuhkan waktu lama. Estimasi perbaikan paling lama yaitu selama lima belas hari.

B. ANALISIS DATA

Berdasarkan penelitian dari data-data yang sudah dikumpulkan dan juga wawancara dari narasumber maka dapat diuraikan dampak negatif dari kerusakan pada motor pandu yaitu sebagai berikut :

1. Apa Penyebab Kurangnya Ketersediaan atau Kesiapan Motor Pandu terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pemanduan Kapal ?

a. Teknik Observasi

Teknik observasi adalah cara atau metode pengumpulan data dengan mengamati dan mencatat perilaku atau gejala yang terjadi secara langsung di lapangan. Dari pengamatan penulis selama melaksanakan praktek kerja, penulis menyebutkan ada beberapa penyebab dari kurangnya ketersediaan atau kesiapan pada motor pandu terhadap kepuasan pengguna jasa pemanduan kapal yaitu sebagai berikut :

1) Permintaan yang Meningkat

Pelabuhan Tanjung Priok merupakan salah satu pelabuhan tersibuk di Indonesia, dengan jumlah kapal yang masuk dan keluar pelabuhan terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini menyebabkan permintaan akan jasa pemanduan kapal juga meningkat, sementara ketersediaan atau kesiapan motor pandu yang siap beroperasi tidak sebanding dengan peningkatan permintaan tersebut. Dari kurangnya ketersediaan motor pandu ini dapat mengakibatkan keterlambatan pelayanan pemanduan kapal sehingga tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Tabel 4.15

Data Kunjungan Kapal Periode Agustus 2022 – Juli 2023

No	Bulan	Tahun	Kunjungan Kapal
1	Agustus	2022	3463
2	September	2022	3452
3	Oktober	2022	3564
4	November	2022	3675
5	Desember	2022	3653
6	Januari	2023	3587

7	Februari	2023	3678
8	Maret	2023	3769
9	April	2023	3674
10	Mei	2023	3786
11	Juni	2023	3754
12	Juli	2023	3796

2) **Kapasitas Motor Pandu yang Terbatas**

Saat ini, terdapat sepuluh motor pandu milik PT Jasa Armada Indonesia Tbk yang beroperasi di Pelabuhan Tanjung Priok. Jumlah ini dirasa masih kurang memadai untuk melayani permintaan yang terus meningkat dikarenakan tidak setiap hari semua motor pandu dalam keadaan siap digunakan atau bisa beroperasi, beberapa motor pandu ada yang mengalami kerusakan sehingga harus menjalani perbaikan dan perawatan, selain itu ada juga motor pandu yang dalam proses docking, oleh karena itu harus bisa memmanage dengan cara mengatur dan menyelaraskan jumlah motor pandu yang tersedia dengan kebutuhan layanan.

3) **Cuaca Buruk**

Diketahui bahwa cuaca adalah faktor yang tidak bisa dikendalikan oleh manusia. Terjadinya cuaca buruk, seperti hujan deras dan angin kencang, merupakan salah satu faktor yang dapat mengganggu operasi motor pandu. Karena pelayanan baru bisa dilakukan menunggu sampai cuaca dalam keadaan baik agar tidak terjadi kecelakaan atau hal lain yang dapat membahayakan selama proses pelayanan pemanduan berlangsung. Hal ini juga yang menjadi alasan keterlambatan atau bahkan pembatalan jasa pemanduan kapal. Dari uraian diatas keterlambatan pada proses pelayanan jasa pemanduan kapal dapat berdampak negatif pada proses pemanduan kapal, baik bagi pemilik kapal, awak kapal, maupun pihak-pihak terkait lainnya. Berikut adalah beberapa dampak negatif yang dapat terjadi yaitu sebagai berikut :

a) Bagi Pemilik Kapal :

(1) Kerugian finansial

Keterlambatan dapat menyebabkan kerugian finansial bagi pemilik kapal karena meningkatnya biaya operasional, seperti biaya bahan bakar, gaji awak kapal, dan biaya demurrage (denda keterlambatan).

(2) Hilangnya peluang bisnis

Keterlambatan dapat menyebabkan hilangnya peluang bisnis bagi pemilik kapal, terutama jika kapal tersebut membawa muatan yang bersifat sensitif terhadap waktu, seperti bahan pangan atau produk farmasi.

(3) Kerusakan reputasi

Keterlambatan yang berulang dapat merusak reputasi pemilik kapal dan membuat mereka sulit mendapatkan kontrak di masa depan.

b) Bagi Awak Kapal :

(1) Stres dan kelelahan

Keterlambatan dapat menyebabkan stres dan kelelahan bagi awak kapal karena mereka harus bekerja lebih lama dan dalam kondisi yang tidak ideal.

(2) Ketidaknyamanan

Keterlambatan dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi awak kapal karena mereka harus menghabiskan waktu yang lebih lama di laut dan jauh dari keluarga dan teman-teman.

(3) Resiko keselamatan

Keterlambatan dapat meningkatkan risiko keselamatan pelayaran karena awak kapal mungkin kelelahan dan tidak fokus pada tugas mereka.

c) Bagi pihak-pihak terkait lainnya:

(1) Kemacetan di pelabuhan

Keterlambatan dapat menyebabkan kemacetan di pelabuhan karena kapal-kapal harus menunggu giliran untuk mendapatkan jasa pemanduan.

(2) Kerugian ekonomi bagi negara

Keterlambatan dapat menyebabkan kerugian ekonomi bagi negara karena dapat menghambat arus perdagangan dan investasi.

(3) Mencoreng citra maritim negara

Keterlambatan yang sering terjadi dapat mencoreng citra maritim negara di mata internasional.

2. Apa Penyebab Adanya Kerusakan pada Motor Pandu yang Tidak Terduga ?

a. Teknik Dokumentasi

PT Jasa Armada Indonesia Tbk, melakukan kegiatan *survey* kepuasan pelanggan kepada pengguna jasa satu kali dalam satu tahun. Survey ini juga dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan selama mereka menggunakan jasa dari PT Jasa Armada Indonesia. Dalam kegiatan ini pelanggan atau pengguna jasa dapat mengungkapkan keluhan serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan. *Survey* ini dilakukan secara langsung dalam sebuah forum yang dihadiri oleh beberapa pengguna jasa dan juga pihak dari PT Jasa Armada Indonesia Tbk, selain itu survey juga dapat dilakukan dengan memberikan form berupa kuesioner yang berisi tentang bagaimana pelayanan pemanduan yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini ditujukan untuk menjadi bahan evaluasi, perbaikan hingga peningkatan terhadap kinerja perusahaan di kemudian hari agar dapat menjadi lebih baik lagi dan jika ada suatu kendala bisa teratasi dan tidak terulang kembali dan juga pelayanan yang diberikan bisa mencapai kepuasan yang diharapkan pelanggan.

Dari data perbaikan motor pandu, dapat dilihat penyebab kerusakan motor pandu yang tidak terduga di PT JAI Tbk dapat terjadi karena beberapa sebab, yaitu sebagai berikut :

1) Kerusakan listrik

a) Kegagalan Motor Listrik

Kerusakan motor listrik pada motor pandu dapat gagal karena konsleting, panas berlebih, atau kerusakan kabel

b) Kegagalan sistem kontrol

Sistem kontrol motor pandu dapat gagal karena kerusakan komponen elektronik atau perangkat lunak

c) Gangguan daya

Gangguan daya, seperti pemadaman listrik atau lonjakan tegangan, dapat merusak motor pandu

2) Kesalahan manusia

a) Kurang perawatan

Kurang perawatan, seperti tidak melumasi bantalan atau tidak membersihkan motor pandu, dapat menyebabkan kerusakan

b) Kesalahan pemasangan

Kesalahan pemasangan motor pandu dapat menyebabkan kerusakan

b. Teknik Observasi

Dari pengamatan penulis disebutkan penyebab kerusakan motor pandu yang tidak terduga adalah sebagai berikut :

1) Kesalahan Pengoperasian

Kesalahan manusia, seperti kelalaian operator atau kurangnya pelatihan, dapat menyebabkan motor pandu dioperasikan secara tidak benar, sehingga mengakibatkan kerusakan.

2) Kondisi Lingkungan

Faktor lingkungan yang ekstrem, seperti badai, gelombang tinggi, atau suhu ekstrem, dapat memberikan tekanan tambahan pada motor pandu dan menyebabkan kerusakan.

Lamanya perbaikan motor pandu dapat dilihat dari besar kecilnya kerusakan motor pandu. Kerusakan motor pandu dapat menimbulkan berbagai dampak negatif pada proses pemaduan kapal, antara lain:

a) Keterlambatan dan Gangguan Jadwal :

(1)Kerusakan motor pandu dapat menyebabkan keterlambatan kedatangan atau keberangkatan kapal, yang berakibat pada gangguan jadwal pelayaran dan operasional pelabuhan.

(2)Hal ini dapat menimbulkan kerugian finansial bagi pihak pelayaran, pemilik muatan, dan pihak-pihak terkait lainnya.

- b) Ketidakamanan dan Risiko Kecelakaan :
 - (1) Motor pandu memainkan peran penting dalam memastikan keselamatan pelayaran dan mencegah kecelakaan maritim.
 - (2) Jika motor pandu mengalami kerusakan, proses pemanduan kapal dapat terhambat dan meningkatkan risiko terjadinya kecelakaan, seperti kandasnya kapal atau tabrakan antar kapal.
- c) Kemacetan Lalu Lintas Maritim :
 - (1) Kerusakan motor pandu dapat menyebabkan kemacetan lalu lintas maritim di pelabuhan, terutama di area dengan lalu lintas kapal yang padat.
 - (2) Hal ini dapat mengganggu kelancaran arus pelayaran dan operasional pelabuhan.
- d) Kerugian Ekonomi :
 - (1) Dampak negatif dari kerusakan motor pandu, seperti keterlambatan dan kecelakaan, dapat menimbulkan kerugian ekonomi bagi berbagai pihak, seperti pelayaran, pemilik muatan, dan pihak-pihak terkait lainnya.
 - (2) Kerugian ini dapat berupa biaya perbaikan kapal, kompensasi atas keterlambatan, dan biaya asuransi.

C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Alternatif pemecahan masalah dalam penelitian ini dan yang sesuai dengan yang diuraikan pada analisis data maka penulis menentukan beberapa pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Cara Mengatasi Kurangnya Ketersediaan atau Kesiapan Motor Pandu terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pemanduan Kapal ?

Kurangnya ketersediaan atau kesiapan motor pandu dapat menjadi kendala yang signifikan dalam pelayanan jasa pemanduan kapal, sehingga berakibat pada ketidakpuasan pelanggan atau pengguna jasa. Berikut adalah beberapa cara untuk mengatasi masalah ini dan meningkatkan kepuasan pelanggan :

- a. Melakukan pengecekan jumlah motor pandu yang siap digunakan untuk melakukan pelayanan pemanduan kapal

Pengecekan jumlah motor pandu dapat dilakukan dengan cara memperkuat koordinasi antar pihak terkait seperti Otoritas pelabuhan, perusahaan, dan pengguna jasa pemanduan kapal . Koordinasi ini dilakukan untuk memastikan kelancaran pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui rapat koordinasi, pertukaran informasi, dan pengembangan sistem komunikasi yang efektif. Selain itu juga harus Meningkatkan komunikasi dengan pengguna jasa. Perusahaan jasa pemanduan kapal harus meningkatkan komunikasi dengan pengguna jasa tentang status motor pandu dan perkiraan waktu tunggu. Hal ini dapat dilakukan melalui website, email, atau SMS. Komunikasi yang efektif antar pihak dalam pemanduan kapal sangatlah penting untuk memastikan kelancaran dan keselamatan navigasi. Penerapan langkah-langkah di atas dapat membantu mengatasi kurangnya ketersediaan atau kesiapan motor pandu dan meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa pemanduan kapal. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam industri maritim, termasuk otoritas pelabuhan, perusahaan jasa pemanduan kapal, dan pengguna jasa pemanduan kapal. Penting untuk diingat bahwa solusi yang tepat untuk mengatasi masalah ini mungkin berbeda-beda tergantung pada situasi dan kondisi di setiap pelabuhan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang mendalam untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan merumuskan solusi yang paling tepat.

b. Menggunakan sarana bantu kapal tunda untuk menjemput pandu atau *pilot*
Berikut cara guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan crew kapal :

1) Melakukan pelatihan bagi crew kapal

Crew kapal perlu dilatih secara berkala untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Pelatihan ini harus mencakup berbagai topik seperti pemeriksaan rutin perawatan kapal, pelumasan terhadap mesin kapal, pembersihan rutin badan dan mesin kapal.

2) Meningkatkan motivasi crew kapal

Untuk meningkatkan motivasi crew kapal dalam hal perawatan kapal, penting untuk membangun kesadaran akan pentingnya peran mereka dalam menjaga integritas dan keandalan kapal. Hal ini dapat dilakukan dengan mengedukasi

mereka mengenai dampak positif dari perawatan yang baik terhadap kinerja kapal dan keselamatan awak, serta memberikan pengakuan atas upaya mereka. Selain itu, melibatkan crew dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan kapal, memberikan umpan balik secara teratur, dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan membantu meningkatkan motivasi mereka untuk melakukan perawatan kapal dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab

3) Memberikan apresiasi atas pencapaian yang sudah dilakukan

Memberikan apresiasi kerja kepada crew kapal merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Apresiasi dapat diartikan sebagai penghargaan atas kerja keras, dedikasi, dan kontribusi crew kapal terhadap perusahaan. Memberikan apresiasi kerja kepada crew kapal memiliki banyak manfaat.

Beberapa manfaat pemberian apresiasi kerja kepada crew kapal adalah sebagai berikut :

a) Meningkatkan kepuasan kerja

Crew kapal yang merasa dihargai atas pekerjaan mereka akan lebih puas dengan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan semangat kerja crew kapal.

b) Meningkatkan produktivitas

Crew kapal yang termotivasi dengan pekerjaan mereka akan lebih produktif. Peningkatan produktivitas dapat menguntungkan perusahaan dalam berbagai hal, seperti peningkatan keuntungan dan pengurangan biaya.

c) Membangun budaya kerja yang positif

Memberikan apresiasi kerja kepada crew kapal dapat membantu membangun budaya kerja yang positif. Budaya kerja yang positif dapat meningkatkan moral dan semangat kerja crew kapal, serta meningkatkan kolaborasi dan teamwork.

d) Meningkatkan loyalitas

Crew kapal yang merasa dihargai oleh perusahaan mereka cenderung lebih loyal kepada perusahaan. Loyalitas pegawai dapat membantu perusahaan untuk mempertahankan talenta terbaik .

e) Meningkatkan citra perusahaan

Memberikan apresiasi kerja kepada crew kapal dapat membantu meningkatkan citra perusahaan di mata publik. Citra perusahaan yang baik dapat menarik talenta terbaik dan meningkatkan daya saing perusahaan.

2. Bagaimana Cara Mengatasi Kerusakan Motor Pandu yang Tidak Terduga ?

Motor pandu adalah komponen penting dalam proses pemanduan kapal, yaitu berfungsi untuk menjemput pandu yang akan melakukan pemanduan pada kapal. Kerusakan motor pandu dapat menyebabkan masalah serius, seperti hilangnya kontrol kemudi dan kandasnya kapal. Kerusakan motor pandu yang tidak terduga dapat dicegah dengan melakukan perawatan preventif secara teratur, seperti perawatan rutin, pelumasan, dan pembersihan motor pandu. Selain itu, penting untuk mengikuti prosedur operasi yang benar dan menghindari kelebihan beban motor pandu. Berikut beberapa cara untuk mencegah kerusakan motor pandu :

a. Melakukan pengecekan secara berkala pada mesin motor pandu

Pengecekan berkala motor pandu kapal harus dilakukan oleh teknisi yang berkualifikasikan. Teknisi harus mengikuti prosedur yang direkomendasikan oleh pabrikan dan menggunakan alat yang tepat. Dengan melakukan pengecekan berkala pada mesin motor pandu secara teratur, dapat membantu meningkatkan keselamatan pelayanan, memperpanjang biaya operasi, dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan.

Adapun dampak positif dari dilakukannya pengecekan secara berkala pada mesin motor pandu, menurut operasional manual book (Saiful 2019) Pengoperasian mesin dapat berjalan secara optimal ditandai dengan beberapa sistem beroperasi dengan baik diantaranya pada sistem bahan bakar, sistem pendingin, sistem pelumasan, dan sistem udara start.

Sistem bahan bakar akan memberikan dampak yang panas terhadap area mesin yang dapat mengakibatkan perubahan struktur pada mesin, sehingga

membutuhkan pendinginan dan pelumasan yang optimal. Sistem pendinginan dan sistem pelumasan yang baik akan menghilangkan panas (over heating), sehingga dapat mengurangi kerusakan. Karena itu melakukan optimalisasi mengenai perawatan pada sistem pendingin sangat diperlukan dan dilaksanakan.

Apabila sistem pendinginan, sistem pelumasan, dan sistem bahan bakar dilakukan perawatan dengan baik oleh tenaga ahli di bidangnya maka dapat mengantisipasi kerusakan yang parahjuga memengaruhi masa kerja lebih lama padakomponen-komponen mesin diesel selain itudapat menekan biaya operasional yang lebih besar.

- b. Melakukan perawatan rutin terhadap motor pandu yang digunakan untuk beroperasi

Perawatan dapat dilakukan dengan cara melakukan pemeliharaan preventif secara rutin. Pemeliharaan preventif yang teratur dapat membantu memastikan bahwa motor pandu selalu dalam kondisi siap pakai dan meminimalkan risiko kerusakan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pemeriksaan rutin, mengganti suku cadang yang aus, dan memperbaiki kerusakan kecil. Selain itu juga dibutuhkan tim teknisi yang kompeten. Tim teknisi yang kompeten dan berpengalaman diperlukan untuk melakukan pemeliharaan dan perbaikan motor pandu. Tim ini harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menangani berbagai jenis masalah yang dapat terjadi pada motor pandu. Sehingga jika ada kerusakan dapat ditangani dengan cara yang efisien dan dengan waktu yang singkat atau tidak memakan waktu yang lama.

D. EVALUASI TERHADAP ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan alternatif pemecahan masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dievaluasi untuk dapat mengatasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimana Cara Mengatasi Kurangnya Ketersediaan atau Kesiapan Motor Pandu terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pemanduan Kapal ?

- a. Melakukan pengecekan jumlah motor pandu yang siap digunakan untuk melakukan pelayanan pemanduan kapal, selain itu juga harus manage penggunaan motor pandu yang akan digunakan.

- 1) Kelebihannya yaitu, kegiatan pemanduan kapal dapat berjalan dengan efisien karena motor pandu sudah dalam keadaan siap beroperasi sehingga penjadwalan pelayanan juga bisa langsung dilakukan.
 - 2) Kekurangannya yaitu, perusahaan akan mengeluarkan biaya tambahan dan waktu juga waktu tunggu untuk pengecekan ketersediaan motor pandu.
- b. Menggunakan sarana bantu kapal tunda untuk menjemput pandu atau pilot
- 1) Kelebihannya, yaitu dapat mengurangi waktu tunggu kapal yang akan melakukan pelayanan pemanduan
 - 2) Kekurangannya, yaitu pengeluaran biaya untuk BBM akan lebih besar

2. Bagaimana Cara Mengatasi Kerusakan Motor Pandu yang Tidak Terduga ?

- a. Melakukan pengecekan perawatan dan perbaikan secara berkala pada mesin motor pandu
 - 1) Kelebihannya, yaitu keadaan atau kondisi motor pandu akan terjamin dalam kondisi baik dan siap digunakan kapan saja
 - 2) Kekurangannya, perusahaan akan membutuhkan petugas atau teknisi lebih yang ditugaskan untuk melakukan pengecekan pada motor pandu
- b. Melakukan perawatan rutin terhadap motor pandu yang digunakan untuk beroperasi
 - 1) Kelebihannya, yaitu dapat meningkatkan keandalan motor pandu, memperpanjang usia motor pandu, dan dapat meningkatkan keselamatan saat pelayanan pemanduan kapal
 - 2) Kekurangan, yaitu memerlukan biaya tambahan, membutuhkan waktu, dan juga potensi terjadinya gangguan operasional, karena jika terjadi kerusakan pada motor pandu selama proses perawatan, maka dapat mengakibatkan gangguan operasional pelabuhan dan penundaan jadwal pemanduan kapal

E. PEMECAHAN MASALAH

Pemecahan masalah yang diberikan berdasarkan analisis data yang telah diuraikan kemudian dilakukan pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Cara Mengatasi Kurangnya Ketersediaan atau Kesiapan Motor Pandu terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pemanduan Kapal ?

Pemecahan masalah untuk rumusan masalah yang didasari dari uraian alternatif pemecahan masalah di atas yaitu, melakukan pengecekan jumlah motor pandu yang siap digunakan untuk melakukan pelayanan pemanduan kapal dan juga manage menggunakan motor pandu yang akan digunakan. Hal ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu kapal dan tidak terjadi kepadatan di sekitar area pemanduan. Pengecekan ini juga dilakukan guna memenuhi kepuasan pelanggan agar pelayanan yang diberikan maksimal dan efisien.

2. Bagaimana Cara Mengatasi Kerusakan Motor Pandu yang tidak Terduga ?

Pemecahan masalah untuk rumusan masalah yang didasari dari uraian alternatif pemecahan masalah di atas yaitu, melakukan perawatan rutin terhadap motor pandu yang digunakan untuk beroperasi. Hal ini bertujuan untuk memastikan kondisi motor pandu yang akan beroperasi dalam keadaan baik dan tidak akan terjadi kerusakan yang tidak terduga pada saat proses pelayanan pemanduan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil dari data dan informasi yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari sebuah pemecahan masalah diantaranya :

1. Kurangnya ketersediaan atau kesiapan motor pandu terhadap kepuasan pengguna jasa pemanduan kapal dapat diatasi dengan melakukan pengecekan terlebih dahulu jumlah motor pandu yang siap digunakan untuk melakukan pelayanan pemanduan kapal, dan juga dapat menggunakan bantuan sarana kapal tunda untuk menjemput petugas pandu atau *pilot* sehingga tidak akan terjadi keterlambatan proses pelayanan pemanduan.
2. Terjadinya kerusakan motor pandu yang tidak terduga dapat dihindari yaitu dengan melakukan pengecekan perawatan motor pandu secara berkala pada mesin motor pandu dan melakukan perawatan rutin terhadap motor pandu yang digunakan untuk beroperasi agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan baik dan efisien. Hal ini lah yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa.

B. SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, pada bagian ini penulis akan memberikan saran-saran untuk menghindari keterlambatan proses pelayanan pemanduan kapal yang mana hal ini berpengaruh pada kepuasan pelanggan terhadap jasa pemanduan kapal di PT Jasa Armada Indonesia Tbk, saran yang diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi kerja ketika selesai melakukan kegiatan perawatan atau perbaikan kapal sehingga faktor dari penyebab terjadinya kerusakan motor pandu dapat diketahui dan dapat diselesaikan dengan cara yang efisien jika terdapat kerusakan yang sama.

2. Membuat koordinasi yang baik antara crew kapal dengan pengguna jasa pemanduan agar proses pemberian pelayanan berjalan dengan lancar dan tepat waktu.

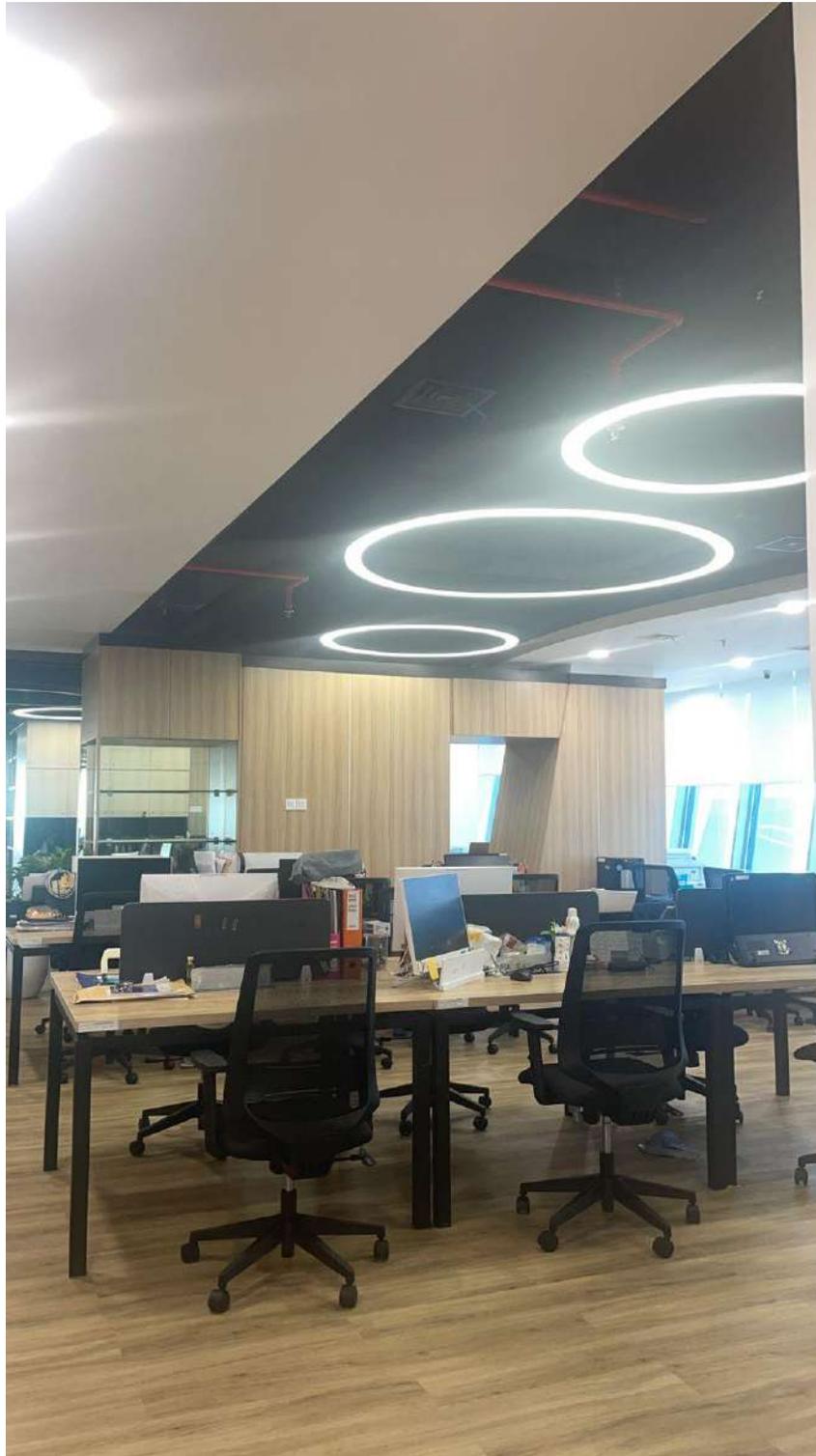
DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. (2020). *Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Armaniah, A., Sari, E., & Nugroho, H. (2019). *Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Assauri, S. (2008). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Berry, L. L. (2007). *Service Marketing and Management*. New York: Free Press.
- Bayu, R. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Dzikra, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Prima*. Penerbit Andi.
- Fatihudin, F., & Firmansyah, D. (2019). *Manajemen Strategik dan Pemasaran*. Penerbit Alfabeta.
- Huda, M. N. (2018). *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Penerbit Gava Media.
- Irawan, M. (2021). *Pengantar Manajemen*. Penerbit Erlangga.
- Indonesian Maritime Pilots Association. (2018). *Pemanduan Kapal dan Tanggung Jawab Pandu*. Jakarta: IMPA.
- Jufrianto, dkk. (2021). *Ekonomi Perhubungan*. Penerbit Deepublish.
- Kasali, R. (2000). *Manajemen Perubahan: Kebiasaan yang Terkunci, Inovasi yang Terkunci*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri Perhubungan No. 24 KM Tahun 2002. (2002). *Penyelenggaraan Pemanduan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson.
- Kurniawan, F. (2013). *Perawatan dan Perbaikan Kapal*. Jakarta: Penerbit Pustaka Nasional.

- Nachnul, A. (2013). *Manajemen Perawatan: Konsep dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika.
- NSOS. (2006). *Pedoman Perawatan Kapal*. Jakarta: Penerbit Nuansa.
- Nsos, J. (2004). *Manajemen Perawatan dan Perbaikan*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Nurrohman. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga.
- Park, J. (Ed.). (2018). *Consumer Satisfaction in Market Research*. Nova Science Publishers.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010. (2010). *Angkutan di Perairan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Philip Kotler dalam Rangkuti. (2017). *Manajemen Pemasaran Modern*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Putri, N. (2020). *Kepuasan Pelanggan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2017). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Supriyono, R. A. (2016). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi.
- Triatmodjo dalam Jufrianto, dkk. (2021). *Infrastruktur Transportasi*. Penerbit Erlangga.
- Winardi dalam Bayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Salemba Empat.

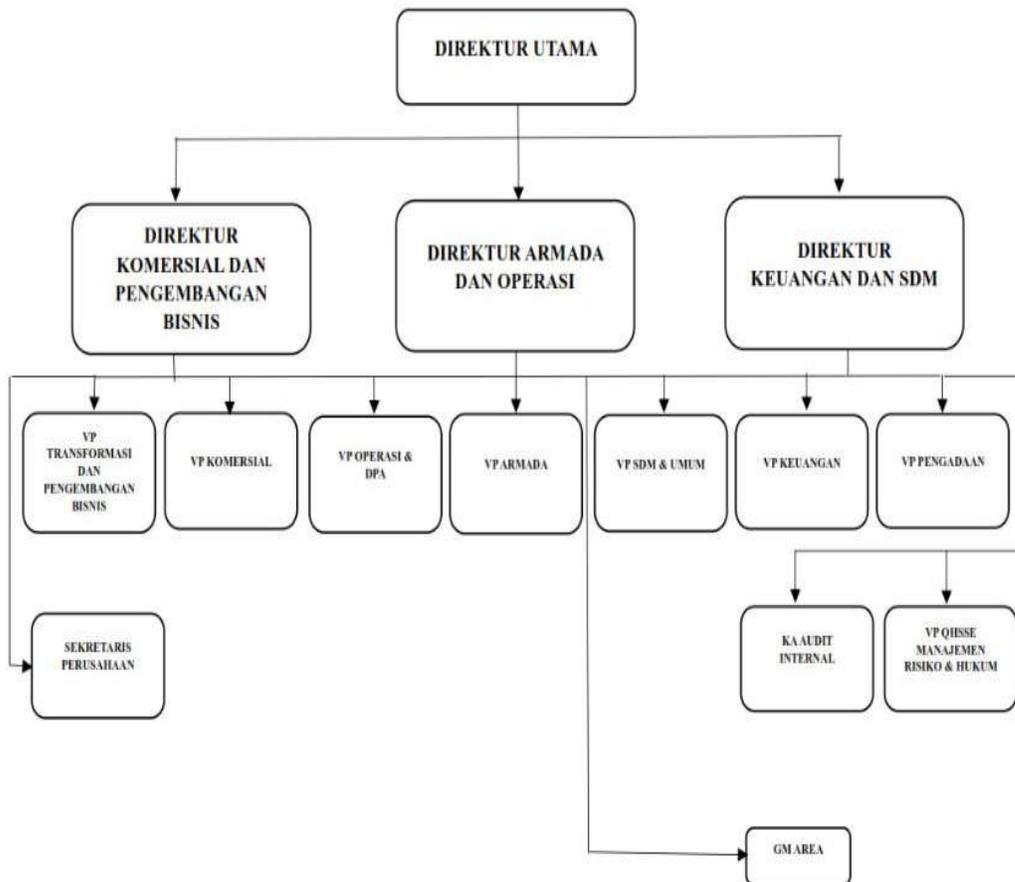
Lampiran 1

Foto Tampilan Kantor PT Jasa Armada Indonesia Tbk

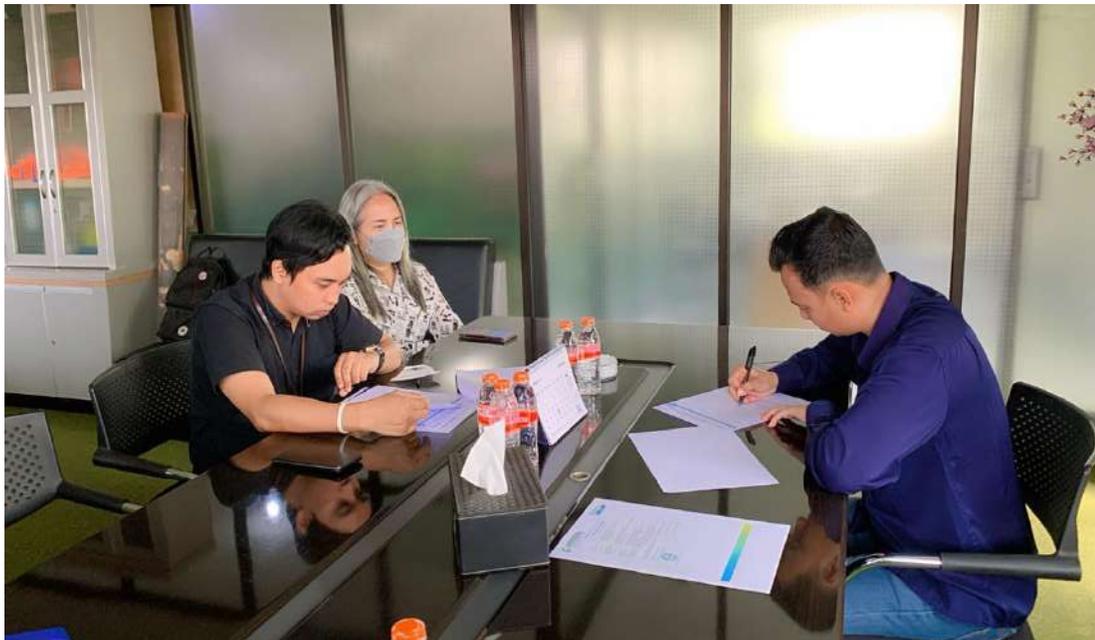


Lampiran 2

Foto Struktur Organisasi PT Jasa Armada Indonesia Tbk



Lampiran 3
Kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan









Lampiran 4

Foto Kapal Pandu PT Jasa Armada Indonesia Tbk

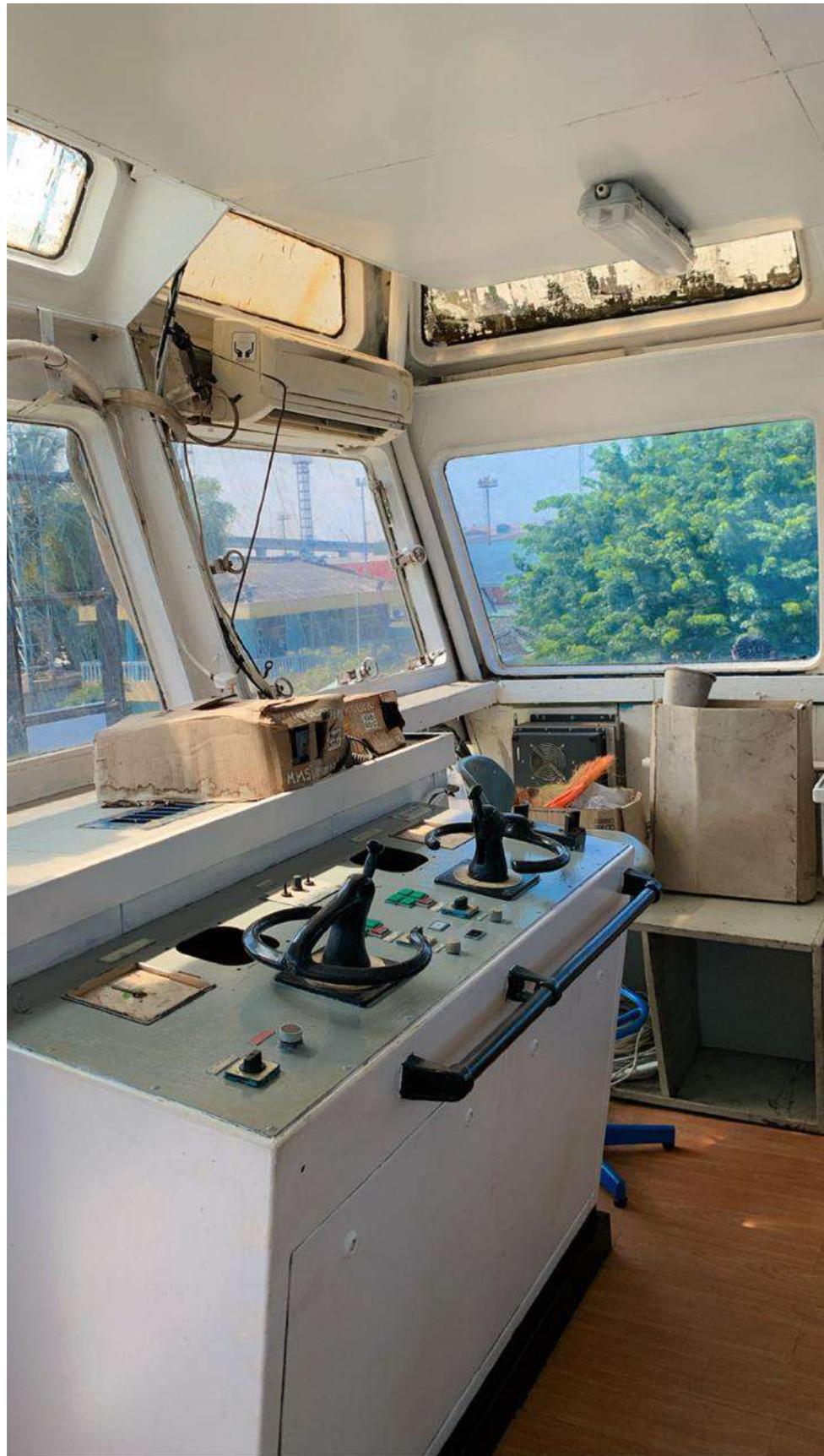


Lampiran 5

Foto Kapal Tunda PT Jasa Armada Indonesia Tbk







Lampiran 7

Docking Report Motor Pandu

DOCKING REPORT
MPW.AC-01

DALAM RANGKA ANNUAL DOCKING TAHUNAN 2023
PT DIA MANDIRI JAYA



Data Kapal :	
1. Nama Kapal	: MPW.AC-01
2. Pemilik	: PT JASA ARMADA INDONESIA Tbk
3. Panjang	: 15,3 Meter
4. Lebar	: 4,60 Meter
5. TKG	: 2,60 Meter
6. GT	: 28 Ton
7. Pelaksanaan Pekerjaan Docking (diketahui pada) :	
- Serah Terima	: 10 October 2023
- Mulai Kerja	: 11 October 2023
- Turun Dock	: 25 October 2023
- Selesai Pelepasan	: 26 October 2023
- Serah Terima	: 27 October 2023



BERSIHA ACARA SERAH TERIMA KAPAL SELESAI MPW.AC-01
DALAM RANGKA DOCKING TAHUNAN TAHUNAN 2023
No. : 069/BAKS/DOCK/JA-MPW.AC-01/DIR-2023

Pada hari ini, Jumat tanggal Dua Puluh Tujuh bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (27/10/2023), yang beranda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Alamat : Gedung Rukindo, Jl. Raya Ancel Baru, Ancel Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudirso Rawabekas Utara, Koja, Jakarta Utara
2. Nama : Meggajari
Jabatan : Direktur
Alamat : Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Dia Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut Pihak Kedua.
: Jl. Sungai Bambu I No. 3, Tanjung Priuk – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut :

1. Pihak Kedua telah menyelesaikan pekerjaan Docking Tahunan 2023 dengan lancar sesuai dengan Satisfaction Note.
2. Pihak Pertama telah menerima hasil pekerjaan Pihak kedua dan menerimanya dengan hasil "Berk"
3. Setelah dianda tangan berita acara ini, maka Kapal MPW.AC-01 selanjutnya kembali menjadi tanggung jawab Pihak Pertama.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia

Budi Prasetyo
DVP Armada II

PIHAK KEDUA
PT Dia Mandiri Jaya

Meggajari
Direktur

PT DIA MANDIRI JAYA
Jl. Sungai Bambu I No. 3
Tanjung Priuk – Jakarta
021 – 4801646
info@dia-group.co.id
www.dia-group.co.id

Pada hari ini, Selasa tanggal Sepuluh bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (10/10/2023), yang beranda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.
Alamat : Gedung Rukindo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Kawabadaik Utara, Kota, Jakarta Utara
2. Nama : Megasari
Jabatan : Direktur
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Dsa Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.
Alamat : Jl. Sungai Bambu I No. 3, Tanjung Priok – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut :

1. Pihak Pertama menyerahkan kapal MPW.AC-01 kepada Pihak Kedua untuk pelaksanaan Docking kapal tahunan dan Pihak Kedua menerima dengan baik kapal yang diserahkan oleh Pihak Pertama. Dengan disandakannya Berita Acara ini oleh kedua belah pihak, maka semua aspek yang terkait dengan keselamatan kapal, perencanaan tanggungan di masing-masing pihak yang terikat. Bahwa Kapal yang diterima dalam butir 1 (satu) dengan data kapal sebagai berikut :

Data Kapal
Nama kapal : MPW.AC-01
Pemilik : PT Jasa Armada Indonesia Tbk.
Penjulang : 15,3 Meter
Lebar : 4,60 Meter
Tinggi : 2,60 Meter
Gross Tonnage : 18 Ton

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia Tbk.

Budi Prasetyo
DVP Armada II

PIHAK KEDUA
PT Dsa Mandiri Jaya.

PT. DSA MANDIRI JAYA,
Jl. Sungai Bambu I No. 3
Tanjung Priok – Jakarta
021 – 4302946
info@dsa-ctonin.co.id
www.dsa-group.co.id

Pada hari ini, Rabu tanggal Sebelas bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (11/10/2023), yang beranda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.
Alamat : Gedung Rukindo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Kawabadaik Utara, Kota, Jakarta Utara
2. Nama : Megasari
Jabatan : Direktur
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Dsa Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.
Alamat : Jl. Sungai Bambu I No. 3, Tanjung Priok – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut diatas Pihak Kedua telah melaksanakan pemeriksaan penerimaan kapal MPW.AC-01 dan pelaksanaan pekerjaan perbaikan kapal tersebut mulai dilaksanakan.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia

Budi Prasetyo
DVP Armada II

PIHAK KEDUA
PT Dsa Mandiri Jaya

PT. DSA MANDIRI JAYA,
Jl. Sungai Bambu I No. 3
Tanjung Priok – Jakarta
021 – 4302946
info@dsa-ctonin.co.id
www.dsa-group.co.id



**BERTITA ACARA PROGRESS PEKERJAAN KAPAL MPW.AC-01
DALAM RANGKA DOCKING TAHUNAN 2023
No : 065/BAAP/DOCK/JM- MPW.AC-01/DIR-2023**

Pada hari ini, Selasa tanggal Dua Puluh Empat bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (24/10/2023), yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.
Alamat : Gedung Rukendo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Rawabodda Utara, Koja, Jakarta Utara
2. Nama : Megasari
Jabatan : Direktur
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Dsa Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.
Alamat : Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priok – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa kemajuan progress Pekerjaan Docking Kapal MPW.AC-01 per tanggal 24 Oktober 2023 telah mencapai 100% (urusan kemajuan progress pekerjaan docking kapal MPW-01 terlampir).

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



PT. DIA MANDIRI JAYA
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priok – Jakarta
021 – 4302646
info@dia-grupa.co.id
www.dia-group.co.id



**BERTITA ACARA KAPAL MPW.AC-01 MAUK DOCK AREA SUMPAY
DALAM RANGKA DOCKING TAHUNAN TAHUN 2023
No : 065/BAAND/DOCK/JM-MPW.AC-01/DIR-2023**

Pada hari ini, Rabu tanggal Sebelas bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (11/10/2023), yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.
Alamat : Gedung Rukendo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Rawabodda Utara, Koja, Jakarta Utara
2. Nama : Megasari
Jabatan : Direktur
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Dsa Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.
Alamat : Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priok – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut diatas Kapal MPW.AC-01 telah naik dock di area Sumpay dengan baik di gahangan PT Dsa Mandiri Jaya dalam rangka pelaksanaan Docking Tahunan Tahun 2023 dengan sepegetahuan dan pengawasan Pihak Pertama.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



PT. DIA MANDIRI JAYA
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priok – Jakarta
021 – 4302646
info@dia-grupa.co.id
www.dia-group.co.id

**BERTI ACADEMY KAPAL MPW.AC-01 TURUN DOCK AREA SUPWAY
DALAM RANGKA DOCKING TAHUNAN TAHUN 2023**
No : 067/BATD/DOCK/JM-MPW.AC-01/DR-2023

Pada hari ini, Rabu tanggal Dua Puluh Lima bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (25/10/2023), yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut Pihak Pertama.
Alamat : Gedung Rukendo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Rawabadaq Utara, Kota, Jakarta Utara
2. Nama : Magsari
Jabatan : Direktur
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Dia Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut Pihak Kedua.
Alamat : Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priuk – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut diatas Kapal MPW.AC-01 telah turun dock dari area supway dengan baik di Galangan PT Dia Mandiri Jaya dalam rangka pelaksanaan Docking Tahunan Tahun 2023 dengan sepengetahuan dan pengawasan Pihak Pertama.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia



Budi Prasetyo
DVP Armada II

PIHAK KEDUA
PT Dia Mandiri Jaya



Magsari
Direktur

PT. DIA MANDIRI JAYA
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priuk – Jakarta
021 – 4302646
info@dia-mandiri.co.id
www.dia-group.co.id

**BERTI ACADEMY SELESAI PENERUAN KAPAL MPW.AC-01
DALAM RANGKA DOCKING TAHUNAN TAHUN 2023**
No : 068/BASP/DOCK/JM-MPW.AC-01/DR-2023

Pada hari ini, Selasa tanggal Dua Puluh Empat bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (24/10/2023), yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut Pihak Pertama.
Alamat : Gedung Rukendo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Rawabadaq Utara, Kota, Jakarta Utara
2. Nama : Magsari
Jabatan : Direktur
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Dia Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut Pihak Kedua.
Alamat : Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priuk – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut :

1. Pihak Kedua telah menyelesaikan pekerjaan Docking Tahunan 2023 dengan rincian sesuai dengan Specification Note.
2. Pihak Pertama telah memeriksa hasil pekerjaan Pihak Kedua dan menerimanya dengan hasil "Balk"
3. Serelah disandi tangani berita acara ini, maka Kapal MPW.AC-01 selanjutnya kembali menjadi tanggung jawab Pihak Pertama.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia



Budi Prasetyo
DVP Armada II

PIHAK KEDUA
PT Dia Mandiri Jaya



Magsari
Direktur

PT. DIA MANDIRI JAYA
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priuk – Jakarta
021 – 4302646
info@dia-mandiri.co.id
www.dia-group.co.id



REKONSTRUKSI ULANG PERUSAHAAN DOORNIK THALUNAN MOTIK PABUKU UPN-AC-02

Revisi Ke-1 : UPN-AC-02
Revisi Ke-2 : 131 x 480 x 2,80 Meter
Dok. : 1.212 Meter
Tinggi : 2 x 203,40"
07 : 1,31 Ton

Table with columns: NO, URAIAN PEKERJAAN, VOLYUM, BAHAN, JML, HARGA SATUAN (Rp), BAHAN, JML, HARGA SATUAN (Rp), TOTAL. Rows include items like 'Pondasi beton bertulang', 'Balok beton bertulang', 'Tiang beton bertulang', etc.

Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priok - Jakarta
021 - 4302646
info@da-group.co.id
www.da-group.co.id

Table with columns: NO, URAIAN PEKERJAAN, VOLYUM, BAHAN, JML, HARGA SATUAN (Rp), BAHAN, JML, HARGA SATUAN (Rp), TOTAL. Rows include items like 'Pondasi beton bertulang', 'Balok beton bertulang', 'Tiang beton bertulang', etc.



Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priok - Jakarta
021 - 4302646
info@da-group.co.id
www.da-group.co.id

**BERITA ACARA SERAH TERIMA KAPAL DATANG MPW.AC-02
DALAM RANGKA DOCKING TAHUNAN 2023
No : 049/BAST/DOCK/TAI-MPW.AC-02/DIR.2023**

Pada hari ini, Minggu tanggal Tujuh belas bulan September tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (17/09/2023), yang beranda tangan dibawah ini :

- Nama** : Budi Prasetyo
Jabatan : DYP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk. Untuk selanjutnya disebut Pihak Pertama.
: Gedung Mulindo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. B-9, Jl. Yos Sudarso Rimbendah Utara, Koja, Jakarta Utara
- Nama** : Magsari
Jabatan : Direktur
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Dia Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut Pihak Kedua.
: Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priok - Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut :

- Pihak Pertama menyerahkan kapal MPW.AC-02 kepada pihak kedua untuk pelaksanaan Docking kapal tahunan dan pihak kedua menerima dengan baik kapal yang diserahkan oleh Pihak Pertama.
- Dengan ditandatanganinya Berita Acara ini oleh kedua belah pihak, maka semua aspek yang terkait dengan keselamatan kapal, pemeliharaan lingkungan di tempat tanggung jawab Pihak Kedua.
- Bahwa kapal yang diterima dalam butir 1 (satu) dengan data kapal sebagai berikut :

Data Kapal	
Nama Kapal	: MPW.AC-02
Penilik	: PT Jasa Armada Indonesia Tbk.
Panjang	: 15,3 Meter
Lebar	: 4,60 Meter
Tinggi	: 2,60 Meter
Gross Tonnage	: 18 Ton

Berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia Tbk.

Direktur
DYP Armada II

PIHAK KEDUA
PT Dia Mandiri Jaya.

Direktur
Mekasidi

PT DIA MANDIRI JAYA
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priok - Jakarta
021 - 4302646
info@dia-group.co.id
www.dia-group.co.id

**DOCKING REPORT
MPW.AC-02**

DALAM RANGKA ANNUAL DOCKING TAHUN 2023
PT DIA MANDIRI JAYA



Data Kapal

1. Nama Kapal	: MPW.AC-02
2. Jenis	: PT DIA MANDIRI INDONESIA Tbk
4. Panjang	: 15,3 Meter
5. Lebar	: 4,60 Meter
6. GT	: 18 Ton
7. Pelaksanaan Pekerjaan Docking dilakukan pada:	
- Perch Terima	: 17 September 2023
- Mulai Bekerja	: 18 September 2023
- Selesai Bekerja	: 17 Oktober 2023
- Perch Terima	: 03 Oktober 2023
- Selesai Bekerja	: 05 Oktober 2023



BERITA ACARA MULAI KERJA KAPAL MPW AC-02
DALAM RANGKA DOCKING TAHUNAN TAHUN 2023
No : 050/BAMK/DOCK/JM-MPW-AC-02/DH-2023

Pada hari ini, Senin tanggal Delapan Belas September tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (18/09/2023), yang beranda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Alamat : Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut Pihak Pertama.
: Gedung Bulakodo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Kawabada Utara, Koja, Jakarta Utara
2. Nama : Megasari
Jabatan : Direktur
Alamat : Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Dia Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut Pihak Kedua.
: Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priok – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut diatas Pihak Kedua telah melaksanakan pemeriksaan pekerjaan Kapal MPW AC-02 dan pelaksanaan pekerjaan perbaikan kapal tersebut mulai dilaksanakan. Demikian berita acara ini dibuat dengan sekenanya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia



PT. DIA MANDIRI JAYA
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priok – Jakarta
021 – 4302646
info@dia-group.co.id
www.dia-group.co.id



BERITA ACARA PROGRESS PEKERJAAN KAPAL MPW AC-02
DALAM RANGKA DOCKING TAHUNAN TAHUN 2023
No : 051/BAMP/DOCK/JM-MPW-AC-02/DH-2023

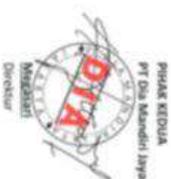
Pada hari ini, Selasa tanggal Tiga bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (03/10/2023), yang beranda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Alamat : Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut Pihak Pertama.
: Gedung Bulakodo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Kawabada Utara, Koja, Jakarta Utara
2. Nama : Megasari
Jabatan : Direktur
Alamat : Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Dia Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut Pihak Kedua.
: Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priok – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa kemajuan progress Pekerjaan Docking Kapal MPW AC-02 per tanggal 03 Oktober 2023 telah mencapai 100% (urutan kemajuan progress pekerjaan docking Kapal MPW AC-02 terlampir).

Demikian berita acara ini dibuat dengan sekenanya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia



PT. DIA MANDIRI JAYA
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priok – Jakarta
021 – 4302646
info@dia-group.co.id
www.dia-group.co.id

DIA

BERTI AKAHA KAPAL MPW AC-02 NAK DOCK AREA SUPWAY
DALAM RANGKA DOCKING TAHUNAN TAHUN 2023
No : 052/BAWD/DOCK/JA-MPW.AC-02/DH-2023

Pada hari ini, Selasa tanggal Tujuh Belas bulan September tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (17/09/2023), yang beranda tumpang dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut Pihak Pertama.
Alamat : Gedung Bulakdo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Kawabekah Utara, Koja, Jakarta Utara
2. Nama : Megasari
Jabatan : Direktur
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Da Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut Pihak Kedua.
Alamat : Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priuk – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut diatas Kapal MPW AC-02 telah naik dock di area supway dengan baik di galangan PT Da Mandiri Jaya dalam rangka pelaksanaan Docking Tahunan Tahun 2023 dengan sepengetahuan dan pengawasan Pihak Pertama.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia

Budi Prasetyo
DVP Armada I

PIHAK KEDUA
PT Da Mandiri Jaya

Megasari
Direktur

PT. DIA MANDIRI JAYA,
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priuk – Jakarta
021 – 4302646
info@dia-group.co.id
www.dia-group.co.id

DIA

BERTI AKAHA KAPAL MPW AC-02 TURUN DOCK AREA SUPWAY
DALAM RANGKA DOCKING TAHUNAN TAHUN 2023
No : 053/BATD/DOCK/JA-MPW.AC-02/TH-2023

Pada hari ini, Selasa tanggal Tiga bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (03/10/2023), yang beranda tumpang dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut Pihak Pertama.
Alamat : Gedung Bulakdo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Kawabekah Utara, Koja, Jakarta Utara
2. Nama : Megasari
Jabatan : Direktur
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Da Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut Pihak Kedua.
Alamat : Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priuk – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut diatas Kapal MPW AC-02 telah turun dock dari area supway dengan baik di galangan PT Da Mandiri Jaya dalam rangka pelaksanaan Docking Tahunan Tahun 2023 dengan sepengetahuan dan pengawasan Pihak Pertama.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia

Budi Prasetyo
DVP Armada I

PIHAK KEDUA
PT Da Mandiri Jaya

Megasari
Direktur

PT. DIA MANDIRI JAYA,
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priuk – Jakarta
021 – 4302646
info@dia-group.co.id
www.dia-group.co.id



**BERITA ACARA SELESAI PERHIBAHAN KAPAL MPW.AC-02
DALAM BANGSA DOCKING TAHUNAN TAHUN 2023
No : 054/BAKP/DOCK/JAI- MPW.AC-02/DH-2023**

Pada hari ini, Rabu tanggal Lima bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (05/10/2023), yang beranda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut **Pihak Pertama**.
Alamat : Gedung Rukindo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Rawabekak Utara, Koja, Jakarta Utara
2. Nama : Megasari
Jabatan : Direktur
Alamat : Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Da Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut **Pihak Kedua**.
Alamat : Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priok – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut :

1. Pihak kedua telah menyelesaikan pekerjaan Docking Tahunan 2023 dengan rincian sesuai dengan Satisfaction Note.
2. Pihak Pertama telah memeriksa hasil pekerjaan Pihak Kedua dan menerimanya dengan hasil "baik"
3. Serendah dimanda tangani berita acara ini, maka Kapal MPW.AC-02 selanjutnya kembali menjadi tanggung jawab Pihak Pertama.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia

Budi Prasetyo
DVP Armada II

PIHAK KEDUA
PT Da Mandiri Jaya

Megasari
Direktur

PT. DIA MANDIRI JAYA
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priok – Jakarta
021 – 4302546
info@dia-group.co.id
www.dia-group.co.id



**BERITA ACARA SERAH TERIMA KAPAL SELESAI MPW.AC-02
DALAM BANGSA DOCKING TAHUNAN TAHUN 2023
No : 055/BAKS/DOCK/JAI- MPW.AC-02/DH-2023**

Pada hari ini, Kamis tanggal Lima bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga (05/10/2023), yang beranda tangan dibawah ini :

1. Nama : Budi Prasetyo
Jabatan : DVP Armada II
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Jasa Armada Indonesia Tbk Untuk selanjutnya disebut **Pihak Pertama**.
Alamat : Gedung Rukindo, Jl. Raya Ancol Baru, Ancol Timur, Jakarta Utara
Pelindo Tower Lt. 8-9, Jl. Yos Sudarso Rawabekak Utara, Koja, Jakarta Utara
2. Nama : Megasari
Jabatan : Direktur
Alamat : Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Da Mandiri Jaya, Untuk selanjutnya disebut **Pihak Kedua**.
Alamat : Jl. Sungai Bambu 1 No. 3, Tanjung Priok – Jakarta Utara

Menyatakan bahwa pada tanggal tersebut :

1. Pihak kedua telah menyelesaikan pekerjaan Docking Tahunan 2023 dengan rincian sesuai dengan Satisfaction Note.
2. Pihak Pertama telah memeriksa hasil pekerjaan Pihak Kedua dan menerimanya dengan hasil "baik"
3. Serendah dimanda tangani berita acara ini, maka Kapal MPW.AC-02 selanjutnya kembali menjadi tanggung jawab Pihak Pertama.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA
PT Jasa Armada Indonesia

Budi Prasetyo
DVP Armada II

PIHAK KEDUA
PT Da Mandiri Jaya

Megasari
Direktur

PT. DIA MANDIRI JAYA
Jl. Sungai Bambu 1 No. 3
Tanjung Priok – Jakarta
021 – 4302546
info@dia-group.co.id
www.dia-group.co.id

Lampiran 8
Informasi Posisi Kapal

LAPORAN POSISI KAPAL DESEMBER 2022

PELABUHAN	NO		KAPAL MILIK	KAPAL SEWA	AVAILABILITY (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
	1	KT. BIMA 034	V		100,00	0,00	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK, PERSIAPAN DOCKING DI JPPI 28 MEI 2022, SIAP OPERASI 5 JANUARI 2023
	2	KT. BIMA 035	V		93,55	15,80	SPOG TERBIT		02-15 DESEMBER 2022 (PERBAIKAN)
	3	KT. BESTWIN 88	V		100,00	0,00	DOCKING		TGL 20 JULI 2022 BERANGKAT KE TANJUNG PRIOK
	4	KT. PULAU SEBESI I	V		100,00	24,14	SPOG TERBIT		PANJANG
	5	KT. BATAVIA III-216	V		100,00	57,25	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. BATAVIA IV-216	V		100,00	24,14	SPOG TERBIT	SLS DOCK 1 SEPT 22	BANTEN
	7	KT. ARJUNA I.206	V		100,00	50,87	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	8	KT. ARJUNA II.206	V		70,14	31,70	SPOG TERBIT		23-31 DESEMBER 2022 (PERBAIKAN)
	9	KT BIMA XI	V		98,98	40,47	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	10	KT JAYAKARTA 1	V		99,53	59,16	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	11	KT. JAYAKARTA 3	V		98,63	59,62	SPOG TERBIT		START DOCKING 01 AGUSTUS 2022, SELESAI DOCKING 19 SEPTEMBER 2022

								RELOKASI KE BANTEN 24 MEI 2022 15:15 DOCKING HTS BANTEN, 07 SEPTEMBER 22 BERTOLAK KE T. PRIOK, 11 SEPT 22 MULAI OPERASI
12	KT. JAYAKARTA 4	V		100,00	58,56	SPOG TERBIT		
13	KT. SDS 36	V		100,00	47,56	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
14	BATAVIA II	V		98,91	49,89	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
15	BIMA II	V		100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 01 JULI 2022
16	KT BIMA III	V		100,00	0,00	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
17	KT. TELUK JAKARTA 208	V		100,00	5,79	SPOG TERBIT		KANCI 1 DAN KANCI 2
18	IPCM ABIMANYU III	V		100,00	49,89	SPOG TERBIT		28-31 DESEMBER 2022 (PATIMBAN)
19	IPCM ABIMANYU I	V		99,87	57,12	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
20	KT SACCI HARBOUR		V	100,00	67,61	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
21	KT. AQILA HARBOUR		V	100,00	55,97			ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
22	MPA. C-01	V		100,00	89,90	SPOG TERBIT		Docking 11 September - 14 Oktober 2022
23	MPA. C-02	V		100,00	74,87	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
24	MPA. C-03	V		100,00	69,96	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

25	MPA. C-04	V		100,00	75,87	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
26	MPW. AC-01	V		100,00	68,40	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
27	MPW. AC-02	V		100,00	65,59	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
28	MPC-04	V		100,00	0,00	DOCKING		Docking 21-31 Oktober2022, 04 NOV 2022 SIAP OPERASI, MASIH MENUNGGU DOKUMEN
29	MK II-D.01	V		100,00	19,42	SPOG TERBIT		11-30 NOVEMBER (PERBAIKAN)
30	MK.M-01	V		100,00	19,20	SPOG TERBIT		15-31 DESEMBER 2022 (DOCKING)
31	MK.M-02	V		100,00	48,52	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

LAPORAN POSISI KAPAL JANUARI 2023

PELABUHAN	NO		KAPAL MILIK	KAPAL SEWA	AVAILABILIT Y (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	BIMA II	V		100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 01 JULI 2022
	2	KT BIMA III	V		100,00	0,00	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	3	KT BIMA XI	V		100,00	2,91	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	4	KT JAYAKARTA 1	V		99,92	59,64	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	5	KT. JAYAKARTA 4	V		99,91	55,73	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. JAYAKARTA 3	V		99,16	60,57	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	7	KT. BIMA 034	V		80,58	36,07	SPOG TERBIT		26-31 JANUARI 2023 (PERBAIKAN ME KIRI)
	8	KT. BIMA 035	V		83,87	41,99	SPOG TERBIT		16-20 JANUARI 2023 (PERBAIKAN ME KIRI)
	9	KT. BESTWIN 88	V		100,00	0,00	DOCKING		TGL 20 JULI 2022 BERANGKAT KE TANJUNG PRIOK
	10	KT. SDS 36	V		100,00	48,94	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	11	KT. ARJUNA I.206	V		100,00	52,43	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	12	KT. ARJUNA II.206	V		0,00	0,00			START 23 DESEMBER 2022 (PERBAIKAN ME KIRI)

13	KT. BATAVIA II	V		83,87	31,82	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
14	KT. BATAVIA III-216	V		99,83	51,72	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
15	IPCM ABIMANYU III	V		100,00	49,51	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
16	IPCM ABIMANYU I	V		99,33	54,86	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
17	KT. AQILA HARBOUR		V	99,76	55,87	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
18	KT SACCI HARBOUR		V	99,90	63,64			ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
19	MP.C-04	V		100,00	0,00	DOCKING		Docking 21-31 Oktober2022 , 04 NOV 2022 SIAP OPERASI, 1-31 JANUARI (PO SPAREPART)
20	MPA. C-01	V		100,00	90,05	SPOG TERBIT		Docking 11 September - 14 Oktober 2022
21	MPA. C-02	V		94,13	72,11	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
22	MPA. C-03	V		100,00	77,82	SPOG TERBIT		NAIK DOCKING 09 FEB 23
23	MPA. C-04	V		99,22	71,77	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
24	MPW. AC-01	V		87,65	54,19	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
25	MPW. AC-02	V		99,52	63,64	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
26	MK II-D.01	V		100,00	3,36	DOCKING		DOCKING (7-31 JANUARI 2023)

	27	MK.M-01	V		100,00	12,13	SPOG TERBIT		DOCKING (1- 9 JANUARI 2023)
	28	MK.M-02	V		100,00	50,94	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

LAPORAN POSISI KAPAL FEBRUARI 2023

PELABUHAN	NO		KAPAL MILIK	KAPAL SEWA	AVAILABILIT Y (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	BIMA II	V		100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 01 JULI 2022
	2	KT BIMA III	V		100,00	0,00	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	3	KT BIMA XI	V		100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	4	KT JAYAKARTA 1	V		95,86	54,02	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	5	KT. JAYAKARTA 4	V		100,00	57,60	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. JAYAKARTA 3	V		98,21	56,35	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	7	KT. BIMA 034	V		99,95	58,84	SPOG TERBIT		26-31 JANUARI 2023 (PERBAIKAN ME KIRI)
	8	KT. BIMA 035	V		99,23	55,49	SPOG TERBIT		16-20 JANUARI 2023 (PERBAIKAN ME KIRI)
	9	KT. BESTWIN 88	V		100,00	0,00	DOCKING		TGL 20 JULI 2022 BERANGKAT KE TANJUNG PRIOK
	10	KT. SDS 36	V		98,92	46,68	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	11	KT. ARJUNA I.206	V		96,58	49,32	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	12	KT. ARJUNA II.206	V		25,00	7,58	SPOG TERBIT		START 23 DESEMBER 2022 (PERBAIKAN ME KIRI),

								start operasi 22 Desember 23
13	KT. BATAVIA II	V		74,94	32,13	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
14	KT. BATAVIA III- 216	V		100,00	51,49	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
15	IPCM ABIMANYU III	V		100,00	45,80	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK, 1 -4 Maret 2023 (Patimban)
16	IPCM ABIMANYU I	V		99,93	47,84	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
17	KT. AQILA HARBOUR		V	99,55	54,10	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
18	KT SACCI HARBOUR		V	100,00	65,19			ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
19	MP.C-04	V		97,12	64,99	DOCKING		Docking 21- 31 Oktober2022 , 04 NOV 2022 SIAP OPERASI, 1- 31 JANUARI (PO SPAREPART)
20	MPA. C-01	V		98,82	91,07	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
21	MPA. C-02	V		91,39	67,11	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
22	MPA. C-03	V		100,00	67,82	SPOG TERBIT		NAIK DOCKING 13 FEB 23, 12 - 28 Feb 23 (Docking), 1 Maret keluar area Dock
23	MPA. C-04	V		99,83	72,62	SPOG TERBIT		PERSIAPAN NAIK DOCKING 06 MAR 23 08:00
24	MPW. AC-01	V		89,16	60,13	SPOG TERBIT		26 - 28 Februari 23 Perbaikan ME Kiri
25	MPW. AC-02	V		100,00	63,47	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

	26	MK II-D.01	V		100,00	21,88	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	27	MK.M-01	V		100,00	17,11	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	28	MK.M-02	V		100,00	53,20	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

LAPORAN POSISI KAPAL MARET 2023

PELABUHAN	NO		KAPAL MILIK	KAPAL SEWA	AVAILABILIT Y (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	BIMA II	V		100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 01 JULI 2022
	2	KT BIMA III	V		100,00	0,00	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	3	KT BIMA XI	V		100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	4	KT JAYAKARTA 1	V		98,92	62,29	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	5	KT. JAYAKARTA 4	V		98,97	58,58	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. JAYAKARTA 3	V		98,78	58,84	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	7	KT. BIMA 034	V		100,00	37,26	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	8	KT. BIMA 035	V		100,00	54,41	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	9	KT. BESTWIN 88	V		100,00	0,00	DOCKING		TGL 20 JULI 2022 BERANGKAT KE TANJUNG PRIOK
	10	KT. SDS 36	V		98,73	42,32	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	11	KT. ARJUNA I.206	V		100,00	45,07	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	12	KT. ARJUNA II.206	V		87,85	38,91	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

13	KT. BATAVIA II	V		99,75	44,99	SPOG TERBIT		25-27 Maret di Patimban, 28 Maret Operasi di Panjang
14	KT. BATAVIA III-216	V		99,59	57,23	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
15	IPCM ABIMANYU III	V		99,62	53,15	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK, 1-4 Maret 2023 (Patimban)
16	IPCM ABIMANYU I	V		100,00	55,60	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
17	KT. AQILA HARBOUR		V	100,00	58,77	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
18	KT SACCI HARBOUR		V	99,87	67,85			ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
19	MP.C-04	V		99,70	84,52	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
20	MPA. C-01	V		98,66	93,01	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
21	MPA. C-02	V		99,80	88,17	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
22	MPA. C-03	V		100,00	84,88	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
23	MPA. C-04	V		100,00	67,01	DOCKING		PERSIAPAN NAIK DOCKING 06 MAR 23 08:00, Docking 07-31 Maret 2023
24	MPW. AC-01	V		100,00	0,00	SPOG TERBIT		General Overhaul mulai 26/02/2023
25	MPW. AC-02	V		97,68	81,63	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
26	MK II-D.01	V		98,99	23,66	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

	27	MK.M-01	V		99,68	19,02	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	28	MK.M-02	V		100,00	52,15	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

Laporan Posisi Kapal April 2023

PELABUHAN	NO		AVAILABILITY (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	KT. BIMA II	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 01 JULI 2022
	2	KT BIMA III	100,00	0,00	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	3	KT BIMA XI	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	4	KT JAYAKARTA 1	100,00	53,08	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	5	KT. JAYAKARTA 4	100,00	50,75	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. JAYAKARTA 3	80,96	35,69	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	7	KT. BIMA 034	76,67	40,50	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	8	KT. BIMA 035	95,93	47,15	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	9	KT. BESTWIN 88	100,00	0,00	DOCKING		TGL 20 JULI 2022 BERANGKAT KE TANJUNG PRIOK
	10	KT. SDS 36	99,18	31,82	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	11	KT. ARJUNA I.206	100,00	33,72	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	12	KT. ARJUNA II.206	99,62	31,06	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	13	KT. BATAVIA II	94,93	19,42	SPOG TERBIT		PANJANG

14	KT. BATAVIA III-216	99,02	44,70	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
15	IPCM ABIMANYU III	99,70	46,46	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
16	IPCM ABIMANYU I	100,00	47,79	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
17	KT. AQILA HARBOUR	100,00	54,12	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
18	KT SACCI HARBOUR	99,84	61,90			ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
19	MP.C-04	100,00	60,88	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
20	MPA. C-01	99,12	86,25	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
21	MPA. C-02	99,90	61,25	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
22	MPA. C-03	100,00	70,69	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
23	MPA. C-04	100,00	61,86	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
24	MPW. AC-01	100,00	55,86	SPOG TERBIT		General Overhaul mulai 26/02/2023
25	MPW. AC-02	99,51	54,17	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
26	MK II-D.01	36,67	14,17	SPOG TERBIT		PERBAIKAN M/E
27	MK.M-01	100,00	35,63	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
28	MK.M-02	16,67	6,88	SPOG TERBIT		PERBAIKAN M/E

LAPORAN POSISI KAPAL MEI 2023

PELABUHAN	NO		AVAILABILITY (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	KT. BIMA II	100,00	0,00	DOCKING		SEA TRIAL 31 MEI 2023 TG. PRIOK, TIBA DI BANTEN 01 JUNI 2023 18:00; SIAP OPERASI 02 JUNI 08:56
	2	KT BIMA III	100,00	0,00	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	3	KT BIMA XI	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	4	KT JAYAKARTA 1	99,81	59,78	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	5	KT. JAYAKARTA 4	100,00	56,22	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. JAYAKARTA 3	59,30	34,76	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	7	KT. BIMA 034	86,83	47,47	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	8	KT. BIMA 035	97,18	53,60	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	9	KT. BESTWIN 88	100,00	0,00	DOCKING		TGL 20 JULI 2022 BERANGKAT KE TANJUNG PRIOK
	10	KT. SDS 36	96,94	37,84	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	11	KT. ARJUNA I.206	99,85	41,41	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	12	KT. ARJUNA II.206	99,54	38,21	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	13	KT. BATAVIA II	100,00	23,67	SPOG TERBIT		PANJANG

14	KT. BATAVIA III-216	99,88	54,92	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
15	IPCM ABIMANYU III	96,77	47,18	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
16	IPCM ABIMANYU I	100,00	48,43	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
17	KT. AQILA HARBOUR	99,44	57,96	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
18	KT SACCI HARBOUR	99,00	63,22			ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
19	MP.C-04	98,98	66,89	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
20	MPA. C-01	99,87	92,07	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
21	MPA. C-02	97,60	71,88	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
22	MPA. C-03	100,00	85,95	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
23	MPA. C-04	77,42	73,30	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
24	MPW. AC-01	99,54	87,04	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
25	MPW. AC-02	99,83	62,28	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
26	MK II-D.01	0,00	0,00	SPOG TERBIT		GANGGUAN BALING-BALING
27	MK.M-01	99,44	24,93	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
28	MK.M-02	100,00	32,59	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

LAPORAN POSISI KAPAL JUNI 2023

PELABUHAN	NO		AVAILABILITY (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	KT. BIMA II	100,00	19,89	SPOG TERBIT		RELOKASI BANTEN 31 MAY 2023, OPERASI DI CIWANDAN 02 JUNI 2023
	2	KT BIMA III	100,00	0,00	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	3	KT BIMA XI	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	4	KT JAYAKARTA 1	99,83	61,88	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	5	KT. JAYAKARTA 4	99,72	1,81	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. JAYAKARTA 3	86,50	53,43	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	7	KT. BIMA 034	100,00	52,91	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	8	KT. BIMA 035	92,07	47,77	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	9	KT. BESTWIN 88	100,00	0,00	DOCKING		TGL 20 JULI 2022 BERANGKAT KE TANJUNG PRIOK
	10	KT. SDS 36	98,65	40,66	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	11	KT. ARJUNA I.206	100,00	43,10	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	12	KT. ARJUNA II.206	97,50	38,88	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

13	KT. BATAVIA II			SPOG TERBIT		PANJANG
14	KT. BATAVIA III-216	100,00	57,44	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
15	IPCM ABIMANYU III	99,69	53,17	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
16	IPCM ABIMANYU I	100,00	51,79	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
17	KT. AQILA HARBOUR	99,68	62,08	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
18	KT SACCI HARBOUR	98,39	67,95			ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
19	MP.C-04	99,85	78,01	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
20	MPA. C-01	97,72	90,12	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
21	MPA. C-02	0,00	0,00	SPOG TERBIT		PERBAIKAN G/O ENGINE START 11 MEI - 30 JUNI 2023
22	MPA. C-03	93,97	55,90	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
23	MPA. C-04	100,00	77,08	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
24	MPW. AC-01	99,49	87,28	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
25	MPW. AC-02	100,00	72,43	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
26	MK II-D.01	47,06	8,33	SPOG TERBIT		GO ENGINE START 01-13 JUNI 2023
27	MK.M-01	99,42	26,11	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

	28	MK.M-02	100,00	31,39	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
--	----	---------	--------	-------	-------------	--	------------------

LAPORAN POSISI KAPAL JULI 2023

PELABUHAN	NO		AVAILABILITY (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	KT BIMA III	100,00	0,00	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	2	KT BIMA XI	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	3	KT JAYAKARTA 1	100,00	64,07	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	4	KT. JAYAKARTA 4	99,42	52,94	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	5	KT. JAYAKARTA 3	99,85	62,10	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. BIMA 034	100,00	48,70	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	7	KT. BIMA 035	96,56	53,75	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	8	KT. BESTWIN 88	100,00	34,72	DOCKING		TGL 20 JULI 2022 BERANGKAT KE TANJUNG PRIOK
	9	KT. SDS 36	100,00	37,31	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	10	KT. ARJUNA I.206	100,00	37,38	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

11	KT. ARJUNA II.206	100,00	39,96	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
12	KT. BATAVIA III-216	99,80	56,06	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
13	KT. TIRTAYASA V-208	100,00	16,24	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK START 28 MARET 2023
14	IPCM ABIMANYU III	99,41	47,27	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
15	IPCM ABIMANYU I	100,00	50,53	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
16	IPCM ABIMANYU V	100,00	45,90	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
17	KT. AQILA HARBOUR	100,00	60,22	KAPAL SEWA	ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
18	KT SACCI HARBOUR	100,00	60,07	KAPAL SEWA	ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
19	MP.C-04	100,00	73,44	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
20	MPA. C-01	100,00	80,28	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
21	MPA. C-02	0,00	0,00	SPOG TERBIT	PERBAIKAN G/O ENGINE START 11 MEI - 30 JUNI 2023
22	MPA. C-03	100,00	85,44	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK

	23	MPA. C-04	100,00	75,94	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
	24	MPW. AC-01	99,36	74,00	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
	25	MPW. AC-02	99,84	63,17	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
	26	MK II-D.01	97,76	28,75	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
	27	MK.M-01	99,44	40,52	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK
	28	MK.M-02	100,00	28,13	SPOG TERBIT	TANJUNG PRIOK

LAPORAN POSISI KAPAL AGUSTUS 2023

PELABUHAN	NO		AVAILABILITY (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	KT BIMA III	100,00	0,00	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	2	KT BIMA XI	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	3	KT JAYAKARTA 1	99,84	66,95	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	4	KT. JAYAKARTA 4	100,00	60,35	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	5	KT. JAYAKARTA 3	92,21	53,42	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. BIMA 034	100,00	61,35	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	7	KT. BIMA 035	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 31 JULI 2023 DI HTS BANTEN
	8	KT. BESTWIN 88	96,51	38,33	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	9	KT. SDS 36	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 31 JULI 2023 DI HTS BANTEN

	10	KT. ARJUNA I.206	99,62	45,18	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	11	KT. ARJUNA II.206	100,00	40,84	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	12	KT. BATAVIA III-216	99,19	56,55	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	13	KT. TIRTAYASA V-208	98,44	31,86	SPOG TERBIT		START OPERASI DI TG. PRIOK 24/08/2023, RELOKASI KE BANTEN 1 SEPTEMBER 2023
	14	IPCM ABIMANYU III	99,40	47,41	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	15	IPCM ABIMANYU I	99,84	46,49	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	16	IPCM ABIMANYU V	100,00	64,92	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	17	KT. AQILA HARBOUR	100,00	60,35	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
	18	KT SACCI HARBOUR	100,00	64,92	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
	19	MP.C-04	99,42	64,38	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	20	MPA. C-01	100,00	88,45	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	21	MPA. C-02	100,00	81,42	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

	22	MPA. C-03	99,08	77,15	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	23	MPA. C-04	99,02	71,64	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	24	MPW. AC-01	98,97	78,18	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	25	MPW. AC-02	98,90	53,63	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	26	MK II-D.01	100,00	38,89	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	27	MK.M-01	96,77	24,60	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	28	MK.M-02	100,00	36,25	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

LAPORAN POSISI KAPAL SEPTEMBER 2023

PELABUHAN	NO		AVAILABILITY (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	KT BIMA III	100,00	0,00	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE MEKANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	2	KT BIMA XI	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	3	KT JAYAKARTA 1	100,00	67,42	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	4	KT. JAYAKARTA 4	96,83	56,08	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	5	KT. JAYAKARTA 3	95,28	56,85	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. BIMA 034	84,46	52,36	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK, Pnumatictrouble dari TGL 8 sd 11= 90.55Jam, Tgl 23-24 Trouble SWP = 19.40 Menit
	7	KT. BIMA 035	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 31 JULI 2023 DI HTS BANTEN
	8	KT. BESTWIN 88	100,00	43,44	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	9	KT. SDS 36	100,00	0,00	DOCKING		START DOCKING 31 JULI 2023 DI HTS BANTEN
	10	KT. ARJUNA I.206	99,88	44,10	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	11	KT. ARJUNA II.206	100,00	40,02	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	12	KT. BATAVIA III-216	100,00	57,60	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

13	KT. TIRTAYASA V-208	100,00	35,46	SPOG TERBIT		START OPERASI DI TG. PRIOK 21 SEPTEMBER 2023
14	IPCM ABIMANYU III	99,67	58,31	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
15	IPCM ABIMANYU I	100,00	60,71	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
16	IPCM ABIMANYU V	89,61	29,57	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
17	KT. AQILA HARBOUR	100,00	57,21	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
18	KT SACCI HARBOUR	100,00	66,32	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
19	MP.C-04	93,33	57,22	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
20	MPA. C-01	100,00	82,10	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
21	MPA. C-02	98,66	75,28	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
22	MPA. C-03	99,42	80,69	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
23	MPA. C-04	99,80	76,32	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
24	MPW. AC-01	99,26	80,32	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
25	MPW. AC-02	99,25	56,89	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
26	MK II-D.01	90,00	23,89	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
27	MK.M-01	100,00	29,51	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

	28	MK.M-02	93,33	35,14	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
--	----	---------	-------	-------	----------------	--	---------------

LAPORAN POSISI KAPAL OKTOBER 2023

PELABUHAN	NO		AVAILABILITY (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	KT BIMA III	100,00%	0,00%	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	2	KT BIMA XI	100,00%	0,00%	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	3	KT JAYAKARTA 1	99,65%	68,92%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	4	KT. JAYAKARTA 4	98,90%	56,71%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	5	KT. JAYAKARTA 3	100,00%	43,40%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	6	KT. BIMA 034	100,00%	60,13%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK, Pnumatictrouble dari TGL 8 sd 11= 90.55Jam, Tgl 23-24 Trouble SWP = 19.40 Menit
	7	KT. BIMA 035	100,00%	0,00%	DOCKING		START DOCKING 31 JULI 2023 DI HTS BANTEN
	8	KT. BESTWIN 88	100,00%	35,57%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	9	KT. SDS 36	100,00%	0,00%	DOCKING		START DOCKING 31 JULI 2023 DI HTS BANTEN
	10	KT. ARJUNA I.206	100,00%	39,77%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

11	KT. ARJUNA II.206	100,00%	36,41%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
12	KT. BATAVIA III-216	99,12%	61,10%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
13	KT. TIRTAYASA V-208	100,00%	38,60%	SPOG TERBIT		START OPERASI DI TG. PRIOK 21 SEPTEMBER 2023
14	IPCM ABIMANYU III	99,28%	59,90%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
15	IPCM ABIMANYU I	100,00%	57,97%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
16	IPCM ABIMANYU V	99,28%	40,91%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
17	KT. AQILA HARBOUR	99,50%	69,88%	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
18	KT SACCI HARBOUR	99,55%	74,01%	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
19	MP.C-04	100,00%	62,30%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
20	MPA. C-01	100,00%	86,22%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
21	MPA. C-02	99,95%	70,50%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
22	MPA. C-03	99,83%	77,79%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
23	MPA. C-04	100,00%	69,96%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

	24	MPW. AC-01	98,09%	21,94%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK, Docking 11-31 Oktober 2023
	25	MPW. AC-02	99,69%	36,29%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK, Docking 01-09 Oktober 2023
	26	MK II-D.01	100,00%	24,19%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	27	MK.M-01	100,00%	0,00%	DOCKING		GENERAL OVERHULL ENGINE
	28	MK.M-02	100,00%	35,82%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

LAPORAN POSISI KAPAL NOVEMBER 2023

PELABUHAN	NO		AVAILABILITY (%)	UTILISASI (%)	KONDISI	STATUS SERTIFIKAT KAPAL/PLANNING DOCKING	KETERANGAN
TANJUNG PRIOK	1	KT BIMA III	100,00%	-	DOCKING		START OPERASI PRIOK 21/05/2022, PERBAIKAN CLUTCH SCHOTTLE ME KANAN, START DOCKING 1 JULI 2022
	2	KT BIMA XI	100,00%	-	DOCKING		START DOCKING 4 JANUARI 2023
	3	KT JAYAKARTA 1	74,03%	49,64%	SPOG TERBIT		Schottle Rusak 20-27 November 2023
	4	KT. JAYAKARTA 4	73,63%	43,53%	SPOG TERBIT		Perbaikan 12 - 18 November 2023
	5	KT. JAYAKARTA 3	99,05%	57,16%	SPOG TERBIT		Perbaikan 01 - 07 November 2023
	6	KT. BIMA 034	96,46%	57,86%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK, Pnumatictrouble dari TGL 8 sd 11= 90.55Jam, Tgl 23-24 Trouble SWP = 19.40 Menit
	7	KT. BIMA 035	100,00%	47,36%	DOCKING		Docking 01-12 November 2023
	8	KT. BESTWIN 88	99,27%	39,81%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	9	KT. SDS 36	92,01%	35,36%	DOCKING		Docking 01-12 November 2023

10	KT. ARJUNA I.206	99,56%	39,56%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
11	KT. ARJUNA II.206	100,00%	36,11%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
12	KT. BATAVIA III-216	100,00%	61,42%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
13	KT. TIRTAYASA V-208	100,00%	39,77%	SPOG TERBIT		Relokasi Banten 17/11/2023
14	IPCM ABIMANYU III	100,00%	58,09%	SPOG TERBIT		JSP 10-13 November 2023
15	IPCM ABIMANYU I	100,00%	53,56%	SPOG TERBIT		JSP 5, 29-30 November 2023
16	IPCM ABIMANYU V	99,24%	59,95%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
17	KT. AQILA HARBOUR	99,88%	67,97%	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 11 APRIL 2022
18	KT SACCI HARBOUR	99,67%	70,94%	KAPAL SEWA		ON HIRE START OPERASI 20 DESEMBER 2019
	MP. SRIKANDI 02	87,66%	26,11%	SPOG TERBIT		Start Operasi Priok 09/10/2023
19	MP.C-04	98,66%	66,29%	SPOG TERBIT		Proses Bunker 08 & 26 November 2023
20	MPA. C-01	100,00%	86,39%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

	21	MPA. C-02	95,66%	72,08%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	22	MPA. C-03	98,77%	74,58%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	23	MPA. C-04	98,92%	67,78%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	24	MPW. AC-01	95,81%	51,96%	SPOG TERBIT		Docking 01-19 November 2023
	25	MPW. AC-02	100,00%	62,22%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK
	26	MK II-D.01	70,00%	15,00%	SPOG TERBIT		Ganti Gearbok 22- 30 November 2023
	27	MK.M-01	100,00%	25,46%	DOCKING		G.O Engine 01-12 November 2023
	28	MK.M-02	100,00%	39,24%	SPOG TERBIT		TANJUNG PRIOK

Lampiran 9
Hasil Wawancara I

Nama : Ali

Jabatan : Planner Central Work Shop (CWS)

Hasil Wawancara

Pertanyaan : “ Bapak Ali, berapa banyak pelayanan pemanduan kapal dalam satu hari yang dapat di berikan oleh PT Jasa Armada Indosia di Pelabuhan Tanjung Priok ?

Jawaban : “ Untuk pelayanan kita bisa kurang lebih 15 kapal dalam sehari dan itu tergantung kalau keadaan posisi gerakan normal. ”

Pertanyaan : ” Baik pak, dengan tujuh motor pandu yang ada apa bisa mencukupi kebutuhan pelayanan yang ada setiap harinya ? ”

Jawaban : ”Tergantung motor pandu mana yang sering gerak dengan pelayanan tersebut, tapi tidak semua motor pandu bisa melayani karena ada motor pandu yang sedang mengalami kerusakan dan harus melakukan perbaikan. ”

Pertanyaan : ” Siap pak, apa faktor penyebab kerusakan motor pandu sehingga terjadi keterlambatan pada proses pemanduan kapal ? ”

Jawaban : ” Biasanya terjadi trouble atau docking, dan waktu perbaikan motor pandu tidak dapat dipastikan lamanya, hal itu di lihat dari besar atau kecilnya kerusakan yang terjadi, kalau perbaikan besar seperti ganti sparepart itu membutuhkan waktu lama, bisa kurang lebih satu sampai 2 bulan tergantung pengadaan sparepartnya siap atau tidak, dan untuk docking jika terjadi pending bisa menunggu sampai 10 hingga 12 bulan”