

**Potensi Pengembangan Pelabuhan Tarakan Untuk Konsolidasi Barang Bagi Wilayah Kalimantan Utara Dan Sekitarnya**  
*Tarakan Port Potencial Development For Cargo Consolidation Within North Kalimantan Region And Its Sourounding*

**Johny Malisan**

Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta  
Jl. Marunda-Makmur, Cilincing-Jakarta Utara 14150  
email: johnmalisan@yahoo.com

Naskah diterima 06 Agustus 2016, diedit 14 Oktober 2016, dan disetujui terbit 30 November 2016

**ABSTRAK**

Barang antar pulau-pulau kecil di Indonesia pada umumnya masih didominasi oleh general cargo, sedangkan untuk rute antar pelabuhan utama saat ini muali mengarah ke container cargo. Ini terjadi karena petikemas lebih efisien dan dapat menjamin keamanan barang. Keunggulan tersebut perlu didukung sistem pengangkutan yang terencana agar konsolidasi barang di pelabuhan karena dampak positif yang ditimbulkan antara lain shipper akan memperoleh tarif yang rendah, dan shipping line memperoleh jaminan ketersediaan barang. Pelabuhan Tarakan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia IV akan dikembangkan menjadi pelabuhan tempat alih moda yang berhadapan langsung dengan kawasan Asia Pasifik. Pengembangan ini mengakibatkan pelabuhan Tarakan berpotensi menjadi pelabuhan konsolidasi muatan (container dan general cargo). Oleh karena itu, dilakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dan opini responden utuk dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode analisis IPA (Importance Performance Analysis). Dalam analisis ditemukan 28 variabel yang terbagi kedalam 3 atribut pelayanan yakni sarana, prasarana dan sumberdaya manusia. Hasil analisi menunjukkan bahwa terdapat gap yang perlu perbaikan terhadap ketiga atribut tersebut. Perlu perhatian manajemen/pimpinan Pelabuhan Tarakan untuk mempersiapkan seluruh jajarannya, meningkatkan kapasitas dan kinerja fasilitas serta memperbaiki kelemahan yang ditemukan secara sistematis dan berkelanjutan agar mampu menghadapi persaingan dan dapat menekan biaya logistik yang di Indonesia masih termasuk tinggi.

Kata kunci : konsolidasi muatan, kepuasan pelanggan, model analysis important performance (IPA)

**ABSTRACT**

*The moving goods activity between small islands in Indonesia still dominated by general cargo, besides the route between main ports today is directed to container cargo. This thing happens because using container is more efficient and it can guarantee the security of the cargo. This excellence need to supported by well planed cargo consolidation in the port because it will give positive impact which is shipper will get cheap rate and shipping line will get conformity of goods stock. Tarakan Port which operated by PT (persero) Pelabuhan Indonesia IV will be developed into a switching transportation mode port that facing straight to Asia Pacific region. The development will make Tarakan port as a cargo consolidation port (container and general cargo). According to that, this research will collect the data with various techniques such as observation, interview, documentation, and respondent opinion. The data will be analyzed with quantitative approach and IPA (Importance Performance Analysis) method. Based on analysis there is 28 variables which can be spread in to three services folders such as tools, infrastructures, and manly resources. The analysis shows it needs comprehensives solutions to overcome the services problems. Attention from Tarakan port top management is needed to make an awareness of all employees so that the performance will increase and the weakness will be overcome. The solutions have to be systemic and sustainable so that Tarakan port will be able to face competition and able to push logistic fare in Indonesia that still the highest fare in the world.*

*Keywords: cargo consolidation, customer satisfaction, IPA (Importance Performance Analysis) model*

## PENDAHULUAN

Provinsi Kalimantan Utara dan Kalimantan merupakan wilayah yang ikut terkena dampak gejolak ekonomi global terutama dengan diberlakukannya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Menurunnya laju pertumbuhan ekonomi yang dimulai sejak harga komoditas di pasar global menurun adalah akibat dari pertumbuhan fundamental industri yang bergantung kepada pasar dunia seperti migas, batubara dan CPO. Salah satu contoh, Indonesia merupakan pengekspor batubara terbesar dunia yang mencapai 450 juta ton per tahun, dimana Kalimantan Utara dan Kaltim merupakan salah satu penyumbang utama komoditas batubara nasional untuk diekspor. Saat ini permintaan produk ini menurun sehingga perlu mencari terobosan untuk menghidupkan kembali industri berbasis maritim dan industri lainnya, meskipun batubara, migas dan CPO merupakan industri yang dapat menggerakkan perekonomian yang lebih besar. Dengan demikian, untuk membangun perekonomian yang kuat, perlu dikembangkan industri yang sesuai dengan komoditas unggulan di wilayah ini. Kalimantan Utara memiliki kekuatan dibidang agroindustri, maritim dan pariwisata.

Penguatan fundamental industri lokal seperti diuraikan di atas, diperlukan agar mampu berdaya saing seiring dengan pembangunan tol laut mengingat secara geografis wilayah ini memiliki ruang laut yang dilalui rute pelayaran internasional dengan tingkat densitas yang cukup tinggi. Konsep tol laut diciptakan untuk memperkuat konektivitas jalur pelayaran antara Kawasan Barat Indonesia (KBI) dan Kawasan Timur Indonesia (KTI) serta mempermudah akses perdagangan dengan negara-negara Pasifik Selatan dan Asia Timur. Oleh karena itu diperlukan peningkatan pembangunan infrastruktur transportasi yang memadai dalam menghubungkan daerah penghasil pertanian, perkebunan, perikanan dengan tempat pengolahan dan area industri (Wuri Anny Yumantin, 2016). Untuk KTI beberapa infrastruktur pelabuhan yang harus dibangun antara lain Jayapura, Sorong, Manokwari, Ambon, Bitung, Kendari, Makassar dan Tarakan. Pembangunan dan perbaikan fasilitas pelabuhan tersebut menjadi mutlak agar kondisi prasarana transportasi laut merata di seluruh Indonesia sehingga dengan mudah dapat disinggahi kapal-kapal reguler dengan ukuran kapasitas yang sama.

Konektivitas melalui program tol laut mulai menunjukkan hasil positif. Menurut catatan BPS volume barang yang diangkut kapal laut untuk periode Januari-Februari 2016 mencapai 39,73 juta ton, meningkat 9,01 % dibandingkan Januari-Februari

2015 yang tercatat 36,45 juta ton. Jika periode 2015 ini dibanding dengan periode yang sama tahun 2014, terlihat volume angkutan barang hanya naik 0,5 persen. Selanjutnya, penumpang angkutan untuk Januari-Februari 2016 sebanyak 2,91 juta orang atau meningkat 48,44 persen dibanding periode yang sama pada tahun 2015 yang hanya berjumlah 1,96 juta penumpang. Menurut Suryamin (dalam Estu Suryowati, 2016) lonjakan ini hanya terjadi pada empat trayek yang beroperasi dari enam trayek tol laut yang sudah dicanangkan yaitu Tanjung Priok-Natuna, Tanjung Perak-Merauke, Tanjung Perak-Waingapu, serta Tanjung Perak-Timika.

Menteri Perhubungan telah menjelaskan bahwa program tol laut merupakan program yang memberikan dampak positif bagi keberlangsungan perekonomian nasional. Terutama pada kepastian pergerakan barang dan juga kepastian harga barang itu sendiri. Telah banyak pelabuhan yang diresmikan Presiden Jokowi, dilengkapi dengan fasilitas yang cukup memadai seperti tempat pengumpul atau lapangan penumpukan yang cukup luas. Sebagai bagian dari sistem transportasi laut, infrastruktur pelabuhan memiliki peranan penting dalam perdagangan dan pembangunan dengan berfungsi sebagai pintu gerbang keluar masuk barang dan penumpang di daerah dimana pelabuhan tersebut berada/hinterland (Jinca, 2011). Dalam rangka hal tersebut, maka pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur transportasi laut tersebut menjadi kewajiban agar dapat memberikan jaminan pergerakan yang teratur dan terjadwal, terlebih lagi bahwa sektor transportasi di wilayah ini memberikan sumbangan rata-rata sebesar 12,7 % terhadap PDRB Kalimantan Utara meskipun baru menjadi daerah otonomi baru sejak 25 Oktober 2012.

Selain itu, dampak positif lainnya adalah peningkatan kunjungan kapal dan volume barang di pelabuhan. Untuk wilayah provinsi Kalimantan Utara, peningkatan tersebut cukup signifikan untuk mewujudkan status pelabuhan sebagai pusat konsolidasi barang dimana, kunjungan kapal dan bongkar meningkat sebesar  $\pm 11,97\%$ , dan bongkar muat general cargo meningkat sebesar  $\pm 14,1\%$ . Melihat perkembangan ini sebagai wilayah otonom yang baru, maka perlu upaya tertentu untuk membangkitkan semangat perubahan sehingga dapat mewujudkan pelabuhan yang terbuka untuk perdagangan internasional dan menjadikan pelabuhan Tarakan sebagai pusat konsolidasi barang di wilayah Kalimantan Utara. Perwujudan ini diperlukan karena era persaingan transportasi yang semakin kompetitif dalam menghadapi transportasi global. Akan tetapi masih ditemukan permasalahan yang perlu

diselesaikan antara lain: (i) Kurangnya aksesibilitas antara hinterland dan pelabuhan yang berdampak pada terganggunya jalur distribusi barang dari hinterland ke pelabuhan dan sebaliknya; (ii) Belum terpenuhinya kecukupan dan kualitas sarana prasarana pelabuhan sehingga dapat melemahkan daya saing terutama dengan diterapkannya kawasan MEA; (iii) Belum adanya upaya perwujudan pelabuhan sebagai pusat konsolidasi barang di wilayah Kalimantan Utara.

Permasalahan ini akan dianalisis untuk mengetahui faktor pengaruh dan strategi/upaya perwujudan pelabuhan Tarakan untuk konsolidasi barang sehingga tercapai efektivitas dan efisiensi pelayanan kapal dan barang di Kalimantan Utara dan sekitarnya. Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan yang ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya pelayanan menyangkut upaya pemenuhan hak-hak dasar seseorang atau sekelompok orang. Oleh karena itu selain Keputusan Menpan yang dimaksudkan sebagai standar pelayanan oleh instansi pemerintah, banyak ahli yang memberikan pengertian tentang pelayanan antara lain: Sianipar (2000) menjekaskan bahwa pelayanan merupakan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Menurut Zarifian (2001) pelayanan sesungguhnya adalah model transformasi eksistensi dan/atau disposisi diri dan pikiran seseorang. Menurut Sinambela (2006) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Dengan demikian pelayanan pelanggan menjadi amat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan tidak akan terjadi transaksi jual beli. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas yang diterima. Pentingnya kualitas pelayanan sebagai indikator kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi secara luas diakui dan telah menyebabkan dorongan penelitian besar yang telah difokuskan pada sejumlah

industri di dalam sektor jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan harus memperhatikan pentingnya pemenuhan kebutuhan dan keinginan/harapan pelanggan atau pengguna jasa. Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2007). Dalam hal pelayanan di bidang kepelabuhanan, maka pemerintah telah mengeluarkan suatu standar minimal yang dapat dijadikan acuan.

Keberhasilan pelabuhan dapat diukur dari kinerjanya dalam melayani kapal-kapal antar pulau dan terutama internasional. Kinerja pelabuhan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan tergantung pada waktu pelayanan kapal selama berada di pelabuhan. Kinerja pelabuhan yang tinggi menunjukkan bahwa pelabuhan dapat memberikan pelayanan yang baik (Triatmodjo, 2010). Pemerintah melalui Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: UM.002/38/18/DJPL-11 tanggal 15 Desember 2011 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan, menetapkan bahwa kinerja pelayanan operasional merupakan hasil kerja terukur yang dicapai di pelabuhan dalam melaksanakan pelayanan kapal, barang, utilitas fasilitas dan alat dalam periode waktu dan satuan tertentu. Indikator kinerja pelayanan yang terkait dengan jasa pelabuhan antara lain :

- a. Waktu Tunggu Kapal (*Waiting Time/WT*) adalah jumlah waktu sejak pengajuan permohonan tambat setelah kapal tiba di lokasi labuh sampai kapal digerakkan menuju tambatan.
- c. Waktu Efektif (*Effective Time/ET*) adalah jumlah jam bagi suatu kapal yang benar-benar digunakan untuk bongkar muat selama kapal di tambatan.
- f. *Not Operation Time* (NOT) adalah waktu jeda, waktu berhenti yang direncanakan selama Kapal di Pelabuhan (persiapan B/M dan istirahat kerja).
- g. Waktu Tambat (*Berth Time/BT*) adalah jumlah waktu siap operasi tambatan untuk melayani kapal.
- h. Waktu kapal di pelabuhan (*Turn Around Time/TRT*) adalah waktu kedatangan Kapal berlabuh jangkar di Dermaga serta waktu keberangkatan Kapal setelah melakukan kegiatan bongkar muat barang (*time arrival to time departure*).
- k. Tingkat Penggunaan Dermaga (*Berth OccupancyRatio/BOR*) adalah perbandingan antara waktu penggunaan dermaga dengan

waktu yang tersedia (dermaga siap operasi) dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam persentase.

- l. Tingkat Penggunaan Gudang (*Shed Occupancy Ratio/SOR*) adalah perbandingan antara jumlah pengguna ruang penumpukan dengan ruang penumpukan yang tersedia dihitung dalam satuan ton/hari atau satuan M3/hari.
- m. Tingkat Penggunaan Lapangan Penumpukan (*Yard Occupancy Ratio/YOR*) adalah perbandingan antara jumlah penggunaan ruang penumpukan dengan ruang penumpukan yang tersedia (siap operasi) dihitung dalam satuan ton/hari atau M3/hari.
- n. Kesiapan operasi peralatan adalah perbandingan antara jumlah peralatan yang siap untuk dioperasikan dengan jumlah peralatan yang tersedia dalam periode waktu tertentu.

## METODOLOGI

Untuk menjawab rumusan masalah yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan jenis riset yang ingin menjelaskan sesuatu yang diuraikan secara kuantitatif. Untuk penelitian ini, prosesnya dilakukan dengan analisis data dan informasi eksisting dan penjarangan opini responden terhadap upaya perwujudan pelabuhan Tarakan sebagai pelabuhan konsolidasi muatan/barang.

Analisis dengan melihat pelayanan di Pelabuhan Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan yang ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada dasarnya pelayanan menyangkut upaya pemenuhan hak-hak dasar seseorang atau sekelompok orang.

Oleh karena itu selain Keputusan Menpan yang dimaksudkan sebagai standar pelayanan oleh instansi pemerintah, banyak ahli yang memberikan pengertian tentang pelayanan antara lain: Sianipar (2000) menekankan bahwa pelayanan merupakan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Menurut Zarifian (2001)

pelayanan sesungguhnya adalah model transformasi eksistensi dan/atau disposisi diri dan pikiran seseorang. Menurut Sinambela (2006) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dengan demikian pelayanan pelanggan menjadi amat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan tidak akan terjadi transaksi jual beli. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas yang diterima. Pentingnya kualitas pelayanan sebagai indikator kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi secara luas diakui dan telah menyebabkan dorongan penelitian besar yang telah difokuskan pada sejumlah industri di dalam sektor jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan harus memperhatikan pentingnya pemenuhan kebutuhan dan keinginan/harapan pelanggan atau pengguna jasa. Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk pengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2007). Dalam hal pelayanan di bidang kepelabuhanan, maka pemerintah telah mengeluarkan suatu standar minimal yang dapat dijadikan acuan.

Analisis data survei menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Untuk mengetahui apakah kinerja sudah sesuai dengan kepentingan pengguna jasa dan untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka, maka dianalisis antara kepentingan dan pelayanan riil yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan, dengan rumus yang digunakan sebagai berikut (J. Supranto, 2006):

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

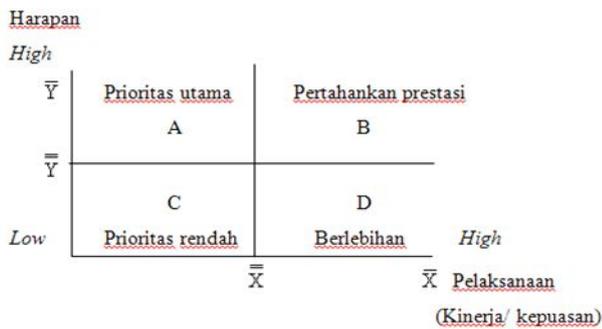
$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (3)$$

dimana:

T<sub>ki</sub> = Tingkat kesesuaian responden.

X<sub>i</sub> = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y<sub>i</sub> = Skor penilaian kepentingan pelanggan



Keberhasilan pelabuhan dapat diukur dari kinerjanya dalam melayani kapal-kapal antar pulau dan terutama internasional. Kinerja pelabuhan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan tergantung pada waktu pelayanan kapal selama berada di pelabuhan. Kinerja pelabuhan yang tinggi menunjukkan bahwa pelabuhan dapat memberikan pelayanan yang baik (Triatmodjo, 2010). Pemerintah melalui Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: UM.002/38/18/DJPL-11 tanggal 15 Desember 2011 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan, menetapkan bahwa kinerja pelayanan operasional merupakan hasil kerja terukur yang dicapai di pelabuhan dalam melaksanakan pelayanan kapal, barang, utilitas fasilitas dan alat dalam periode waktu dan satuan tertentu. Indikator kinerja pelayanan yang terkait dengan jasa pelabuhan antara lain :

- a. Waktu Tunggu Kapal (*Waiting Time/WT*) adalah jumlah waktu sejak pengajuan permohonan tambat setelah kapal tiba di lokasi labuh sampai kapal digerakkan menuju tambatan.
- c. Waktu Efektif (*Effective Time/ET*) adalah jumlah jam bagi suatu kapal yang benar-benar digunakan untuk bongkar muat selama kapal di tambatan.
- f. *Not Operation Time* (NOT) adalah waktu jeda, waktu berhenti yang direncanakan selama Kapal di Pelabuhan (persiapan B/M dan istirahat kerja).
- g. Waktu Tambat (*Berth Time/BT*) adalah jumlah waktu siap operasi tambatan untuk melayani kapal.
- h. Waktu kapal di pelabuhan (*Turn Around Time/TRT*) adalah waktu kedatangan Kapal berlabuh jangkar di Dermaga serta waktu keberangkatan Kapal setelah melakukan kegiatan bongkar muat barang (time arrival to time departure).
- k. Tingkat Penggunaan Dermaga (*Berth Occupancy Ratio/BOR*) adalah perbandingan antara waktu penggunaan dermaga dengan waktu yang tersedia (dermaga siap operasi) dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam persentase.

- l. Tingkat Penggunaan Gudang (*Shed Occupancy Ratio/SOR*) adalah perbandingan antara jumlah pengguna ruang penumpukan dengan ruang penumpukan yang tersedia dihitung dalam satuan ton/hari atau satuan M3/hari.
- m. Tingkat Penggunaan Lapangan Penumpukan (*Yard Occupancy Ratio/YOR*) adalah perbandingan antara jumlah penggunaan ruang penumpukan dengan ruang penumpukan yang tersedia (siap operasi) dihitung dalam satuan ton/hari atau M3/hari.
- n. Kesiapan operasi peralatan adalah perbandingan antara jumlah peralatan yang siap untuk dioperasikan dengan jumlah peralatan yang tersedia dalam periode waktu tertentu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelabuhan Tarakan Provinsi Kalimantan Utara merupakan bagian dari aktivitas kegiatan pengembangan program pemerintah (tol laut) untuk menghubungkannya dengan beberapa pelabuhan yang ada di Indonesia. Informasi dari manajer pelabuhan Tarakan, bahwa sejauh ini untuk proyek tol laut di Pelabuhan Tarakan, masih dalam tahap awal yakni mengurus segala perizinan untuk mengembangkan pelabuhan sehingga memungkinkan dapat disingahi oleh kapal-kapal yang besar. Pelabuhan Tarakan merupakan pintu keluar masuk arus barang yang utama bagi Provinsi Kalimantan Utara. Akan tetapi fasilitas yang dimiliki dan beberapa faktor lain belum memadai dan peranannya belum optimal mengakibatkan biaya logistik masih tinggi. Kompleksitas dalam logistik kepelabuhanan sangat berkenaan dengan internal manajemen pengelola pelabuhan, pengguna jasa, terutama terkait dengan koordinasi dan komunikasi dalam satu siklus pengiriman barang, proses bongkar muat, proses kegiatan alur kapal dan kegiatan kepelabuhanan lainnya. Pada satu rantai proses teknologi, operator pelabuhan bekerja dan menerima data-data rencana bongkar dan muat dari pengguna jasa seharusnya sudah tersistematisasi dan data-data yang ada dalam sistem aktual sesuai kondisi yang ada dilapangan. Untuk mendukung upaya ke arah terbentuknya gateway dalam mendukung program poros maritim, pemerintah membangun parasarana transportasi yang dimulai dari wilayah perbatasan agar memiliki akses yang lebih mudah terutama ke negara tetangga. Oleh karena Tarakan termasuk dalam wilayah yang berbatasan langsung dengan negara Asean, maka prasarana transportasi terus ditingkatkan agar mampu melayani kapal-kapal asing yang masuk ke propinsi Kalimantan Utara. Berbagai fasilitas terus

dibangun dan dikembangkan termasuk prasarana pelabuhan dengan standar kualitas yang memadai seperti terlihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Kondisi Eksisting Pelabuhan Tarakan

Peraturan mengenai standar kinerja operasional pelabuhan dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pengoperasian di pelabuhan, kelancaran dan ketertiban pelayanan digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk perhitungan tarif jasa pelabuhan (Suyono, 2003). Struktur indikator kinerja pelabuhan yang diatur berdasarkan SK Dirjen Pehubungan Laut Nomor UM.002/38/18/DJPL-11 dapat digolongkan atas kinerja pelayanan, kinerja produktivitas dan kinerja utilitas. Indikator ET, BT, kinerja bongkar muat dan kesiapan operasi peralatan digolongkan baik jika capaiannya di atas standar, cukup baik jika capaian 90- 100%, dan kurang baik jika capaian kurang dari 90%. Indikator WT, AT, BOR, YOR, SOR, dan receiving/delivery peti kemas dinilai sangat baik jika capaian lebih kecil dari standar, dinilai cukup baik jika capaian 0-10% lebih besar dari standar, dan dinilai kurang baik jika capaian lebih besar 10% dari standar. Penilaian indikator pelayanan yang akan disajikan berikut ini merupakan hasil perolehan data 5 tahun terakhir dari manajemen pelabuhan Tarakan.

Tabel 1. Kinerja Operasional Pelabuhan Tarakan

No	Uraian	Satuan	2010	2011	2012	2013	2014	2015
1.	Waiting Time (WT)	jam	10	9	9	8	6	5
2.	Berthing Time (BT)	jam	61	61	61	60	60	60
3.	Not Operation Time (NOT)	jam	32	30	30	31	31	31
4.	Turn Around Time (TRT)	jam	75	74	74	72	68	67
5.	ET/BT		0,41	0,44	0,44	0,42	0,43	0,43
6.	Berth Occupancy Ratio	%	72,4	71,5	70,01	72,38	67,31	65,34
7.	Yard Occupancy Ratio	%	81,57	77,09	74,54	72,05	71,87	67,82
8.	Kesiapan Alat	%	80	80	80	80	80	80

Sumber: Hasil olahan data pelabuhan Tarakan

Penilaian kinerja pelayanan melalui lalu-lintas barang (daya lalu) fasilitas pelabuhan dalam periode waktu tertentu dapat diukur melalui indikator waktu

pelayanan seperti WT, AT, dan ET/BT. Dari tabel tersebut di atas, dapat terlihat perbandingan indikator pelayanan kinerja operasional pelabuhan selama 5 tahun terakhir yang menunjukkan bahwa nilai WT terminal petikemas sudah mulai membaik dengan terus menerus terjadi penurunan waiting time. Rasio ET/BT mencapai rata-rata sebesar 42,97%. Meskipun demikian capaian rasio tersebut belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa karena rendahnya waktu kerja efektif selama kapal di pelabuhan. Oleh karena itu, perlu mengupayakan peningkatan efektivitas kerja di pelabuhan.

Hal-hal yang memengaruhi kinerja pelayanan ini meliputi jumlah pandu dan kapal pandu untuk menekan nilai WT, keterampilan pandu dan nakhoda, dalam olah gerak kapal. Jumlah peralatan bongkar muat dan fasilitas pendukungnya, kesiapan peralatan, kompetensi buruh, jumlah efektif gang buruh yang bekerja dan kelancaran distribusi muatan termasuk receiving-delivery muatan dari dan ke terminal peti kemas sangat mempengaruhi rasio ET/BT.

Penilaian indikator utilitas untuk melihat kapasitas fasilitas dermaga dan sarana penunjang dimanfaatkan secara intensif. Kriteria penilaian ini meliputi penilaian YOR, BOR, dan kesiapan peralatan. Kinerja BOR dan YOR pada terminal petikemas menunjukkan nilai rata-rata yang cukup baik masing-masing 70% dan 74%. Meskipun demikian, untuk kurun waktu tersebut, terjadi penurunan masing-masing 2 % dan 4 % per tahun. Nilai BOR dan YOR hanya membaik pada tahun 2010, setelah itu terus menurun. Hal ini berarti perlu upaya peningkatan kapasitas pelayanan jika ingin mengembangkan pelabuhan sebagai pusat konsolidasi barang.

#### Opini Responden mengenai Sarana Pelabuhan

Dibandingkan dengan aktivitas bongkar muat general cargo, kegiatan pelayanan petikemas pada

Terminal Petikemas Tarakan tampaknya terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan, sehingga untuk menambah kapasitas dan meningkatkan kualitas pelayanan, maka akan

dilakukan lagi penambahan peralatan bongkar muat petikemas berupa 1 (satu) unit Container Crane, 1 (satu) unit Reach Stacker kapasitas 35 ton, 2 (dua) unit forklift kapasitas 7 ton. Terkait dengan hal tersebut, tim peneliti STIP menelusuri penilaian responden yang terdiri atas pemilik barang dan perusahaan pelayaran terhadap kualitas pelayanan sarana pelabuhan dengan beberapa variabel seperti pada tabel 2 berikut ini.

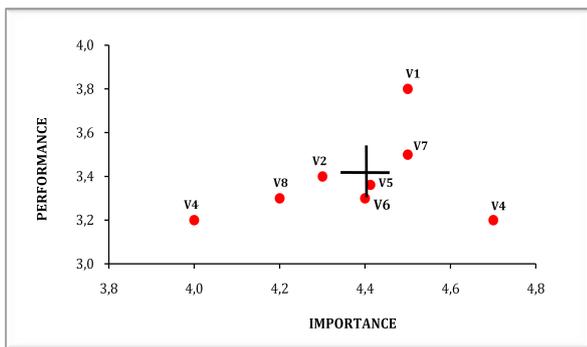
- (gantry crane, forklift utk CY);
- b) Ketersediaan fasilitas/sarana reception facilities;
- c) Ketersediaan fasilitas keamanan dari gangguan tindak kejahatan;
- d) Kemudahan memperoleh fasilitas/informasi terkait dengan pengurusan dokumen barang/muatan;
- e) Ketersediaan alat bantu keamanan (mobil patroli, CCTV, dll);

Tabel 2. Gap Opini Responden Terhadap Sarana Pelabuhan

No	VARIABEL	GAP
1	Ketersediaan peralatan bongkar muat di dermaga	-0,70
2	Kecukupan kapasitas peralatan bongkar muat ( <i>gantry crane</i> )	-0,90
3	Kecukupan kapasitas peralatan bongkar muat (forklift, dll) di CY	-0,80
4	Ketersediaan fasilitas keamanan dari gangguan tindak kejahatan	-1,50
5	Ketersediaan alat bantu keamanan (Mobil Patroli, CCTV, dll)	-1,50
6	Kemudahan memperoleh fasilitas/ informasi terkait dengan pengurusan dokumen barang/muatan	-1,10
7	Ketersediaan fasilitas/sarana pemanduan kapal	-1,00
8	Ketersediaan fasilitas/sarana reception facilities	-0,90

*Customer Satisfaction Index (CSI) 67,47%*

Sumber: Hasil Olahan Data, Agustus 2016



Gambar 2. Peta Kinerja Pelayanan Sarana Pelabuhan Tarakan

Peta kuadran gambar 2 di atas menunjukkan perlu perbaikan variabel pelayanan tentang:

- a) Kecukupan kapasitas peralatan bongkar muat

### Opini Responden mengenai Prasarana Pelabuhan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam mengukur sejauh mana kepuasan dan kualitas jasa diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Terhadap pelayanan yang diberikan manajemen pelabuhan terkait dengan prasarana pelabuhan, maka penulis menghimpun beberapa variabel yang diinginkan oleh responden yang penilaiannya disajikan dalam tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Gap Opini Responden Terhadap Prasarana Pelabuhan

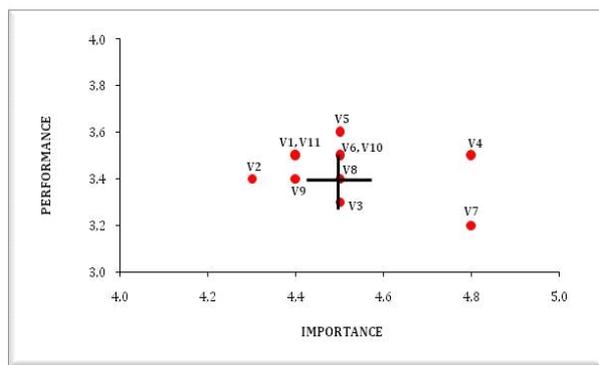
No	VARIABEL	GAP
1	Ketersediaan peralatan bongkar muat di lapangan penumpukan	-0,90
2	Kekecukupan kapasitas peralatan bongkar muat di lapangan penumpukan ( <i>transtainer, mobile crane</i> ).	-0,90
3	Kekecukupan kapasitas peralatan bongkar muat di lapangan penumpukan (forklift, ...).	-1,20
4	Kecukupan penyediaan dermaga untuk kapal sandar	-1,30
5	Kecukupan penyediaan lapangan penumpukan untuk barang/muatan	-0,90
6	Kualitas penyediaan lapangan penumpukan untuk barang/muatan	-1,00
7	Ketersediaan dan kualitas penerangan di pelabuhan/terminal barang.	-1,60
8	Ketersediaan dan kualitas fasilitas kebersihan/sanitary di pelabuhan.	-1,10
9	Kenyamanan/kebersihan ruangan tempat pengurusan dokumen barang/muatan	-1,00
10	Kecukupan kapasitas ruang tunggu di pelabuhan/ terminal.	-1,00
11	Kualitas akses jalan masuk ke pelabuhan	-0,90

*Customer Satisfaction Index 68,79%*

Sumber: Hasil Olahan Data, Agustus 2016

Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Pengguna jasa terminal petikemas puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan konsumen setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang diterimanya.

Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan konsumen tidak sesuai dengan kualifikasi pelayanan yang diterimanya. Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, belum ada standar buku yang dapat dijadikan pedoman, oleh karena kepuasan itu sifatnya relatif harapan dan interpretasi pelanggan berbeda-beda pula. Namun demikian hal ini dapat dijadikan acuan untuk mempertahankan agar pengguna jasa tetap menggunakan jasa yang diberikan tersebut. Terhadap pelayanan pada prasarana pelabuhan Tarakan, perasaan responden tampaknya belum sepenuhnya memuaskan karena masih terjadi gap yang cukup signifikan antara harapan dan kinerja yang diberikan sesuai dengan beberapa variabel seperti ditunjukkan gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3. Peta Kinerja Pelayanan Prasarana Pelabuhan Tarakan

Secara sistematis, untuk melihat perbaikan kinerja yang perlu dilakukan, maka gap yang terjadi ditransformasi kedalam peta kinerja pelayanan seperti kuadran gambar 3 Dengan demikian, hal-hal yang perlu diperbaiki antara lain:

- Kenyamanan/kebersihan ruangan tempat pengurusan dokumen barang/muatan;
- Kecukupan penyediaan lapangan penumpukan untuk barang/muatan;
- Kecukupan peralatan bongkar muat di lapangan penumpukan;
- Ketersediaan dan kualitas penerangan di pelabuhan/terminal barang;
- Kualitas akses jalan masuk ke pelabuhan dan hinterland;

## Opini Responden mengenai Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuan suatu organisasi yang memiliki visi untuk kepentingan pengelolanya, SDM organisasi tersebut perlu memiliki kompetensi dalam melaksanakan gerak organisasi itu sendiri. Oleh karena itu, manusia merupakan faktor penting dalam semua kegiatan organisasi. Tidak mengherankan jika untuk SDM yang handal/kompeten digunakan terminologi human capital. Sebagaimana telah diketahui, lingkungan strategis bisnis saat ini semakin menuntut untuk lebih memperhatikan aspek kualitas, mengingat di era perdagangan global dan pasar bebas faktor harga saja tidak cukup untuk bersaing melainkan juga kualitas produk yang dihasilkan oleh human capital.

Peningkatan kualitas tersebut hendaknya dipandang sebagai bagian dari proses yang terus menerus, dilaksanakan dan upayakan oleh semua unsur/anggota organisasi. Upaya tersebut sesungguhnya berkaitan dengan masalah-masalah sumber daya manusia, sehingga dengan demikian peranan manajemen sumberdaya manusia menjadi sangat vital dalam menentukan keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi. Tugas berat bagi manajemen SDM untuk mengupayakan agar hasil kerja manusia di perusahaan memberikan manfaat yang besar bagi pelanggan atau pengguna jasa. Terkait dengan fungsi-fungsi pelayanan yang diberikan oleh PT (Persero) Pelindo IV cabang Tarakan, bagi pengguna jasa masih tampak belum optimal, terbukti dengan adanya gap yang terjadi antara harapan dan kinerja yang diberikan oleh SDM pelabuhan Tarakan tersebut, sebagaimana terlihat pada tabel 4 dibawah ini. tabel tersebut juga memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa belum memuaskan dengan nilai 70,97%. Penilaian yang baik jika telah mencapai indeks penilaian tingkat kepuasan diatas 80%.

Belakangan ini aktivitas di pelabuhan banyak disoroti oleh berbagai kalangan dan mengkritisi pengelolaan pelabuhan karena mereka menilai masih tingginya biaya di pelabuhan, masih rendahnya produktivitas serta pelayanan yang belum memuaskan. Disadari bahwa kondisi pelabuhan dipengaruhi oleh banyak faktor seperti kelengkapan, kecukupan dan kualitas sarana prasarana maupun sumber daya manusia yang menjadi faktor dominan untuk membentuk pencitraan pelabuhan sebagai tempat yang representatif dalam meningkatkan roda perekonomian yang kompetitif dan berdaya saing tinggi. Mengingat ke depan pelayanan jasa kepelabuhanan akan diwarnai oleh kompetisi yang

ketat seiring dengan munculnya para pelaku usaha baru dalam bisnis kepelabuhanan, maka penyelenggara jasa kepelabuhanan dituntut untuk memberikan jaminan layanan yang efisien, cepat, tepat dan aman dengan biaya terjangkau kepada para pengguna jasa layanan primer merupakan suatu keharusan bagi setiap pengelola pelabuhan. Hal ini dapat dilaksanakan jika gap antara harapan dan kenyataan yang ditunjukkan melalui tampilan kinerja dapat dikurangi.

**Potensi Konsolidasi Muatan**

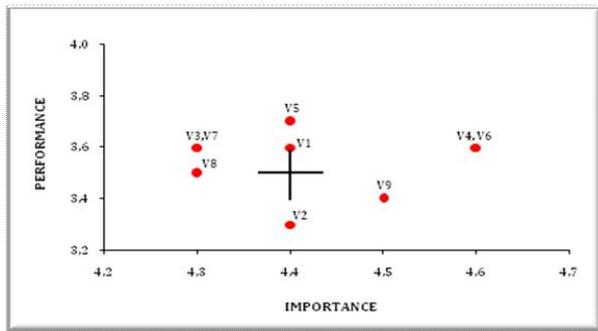
Strategi pelayanan bagi perusahaan seperti yang diamanatkan oleh UU 17/2008 antara lain mengembangkan atau mengusahakan terbentuknya terminal operator untuk pelayanan jasa peti kemas dan pemaduan dan penundaan. Hal ini justru memudahkan operator (Pelindo) karena telah memiliki pengalaman mengelola pelabuhan dan telah teruji membuat perencanaan dan mengidentifikasi

Tabel 4. Gap Opini Responden Terhadap SDM Pelabuhan

No	VARIABEL	GAP
1	Kecukupan dan kualitas pelayanan pemanduan kapal	-0,80
2	Kecukupan dan kualitas pelayanan custom di pelabuhan	-1,10
3	Kecukupan dan kualitas pelayanan keimigrasian di pelabuhan	-0,70
4	Kecukupan dan kualitas pelayanan kesehatan dan karantina	-1,00
5	Kecukupan dan kualitas pelayanan aparat kesyahbandaran	-0,70
6	Kecukupan dan kualitas pelayanan aparat keamanan di pelabuhan	-1,00
7	Kecukupan dan kualitas aparat pelayanan kapal di pelabuhan	-0,70
8	Kecukupan dan kualitas aparat pelayanan barang di pelabuhan	-0,80
9	Kualitas pelayanan informasi untuk kapal sandar di pelabuhan	-1,10

*Customer Satisfaction Index* 70,97%

Sumber: Hasil Olahan Data, Agustus 2016.



Gambar 4. Peta Kinerja Pelayanan SDM Pelabuhan Tarakan

Perbaikan dan peningkatan kualitas merupakan fungsi yang tidak cukup dibebankan kepada satu divisi tertentu melainkan merupakan fungsi manajemen yang ada pada semua tingkatan/level. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 23 tahun 2015 tentang Peningkatan Fungsi Penyelenggara Pelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial, pasal 12 yang menitikberatkan pada perlunya penyelenggara pelabuhan meningkatkan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan yang lebih intensif dan berkelanjutan di bidang manajemen pelabuhan, manajemen angkutan laut, dan pengetahuan kontraktual atau perjanjian serta melalui pendidikan dan pelatihan teknis lainnya.

keunggulan dan kelemahan serta potensi strategis posisi geografis wilayah yang berada di alur pelayaran internasional (ALKI II). Disamping itu, KTI mencapai 45,76 % dari total luas wilayah Indonesia dan pertumbuhan ekonominya yang pesat sangat memungkinkan terwujudnya mimpi-mimpi yang diinginkan terhadap pelabuhan Tarakan. Potensi ini mengindikasikan pergerakan barang yang cukup besar namun belum dimbangi dengan pertumbuhan infrastruktur yang ada di Kalimantan Utara. Dengan dukungan hinterland yang telah ada seperti Tanjung Selor, Nunukan, Tanjung Redep (gambar 5) sudah saatnya perlu lebih memacu perbaikan infrastruktur transportasi di wilayah ini, terlebih lagi pemerintah telah membentuk kesepakatan global dan regional (APEC dan ASEAN), kesepakatan terhadap Masyarakat Ekonomi Asean (MEA), dll. Berbagai kondisi tersebut mendorong pengelola pelabuhan merumuskan langkah-langkah antisipatif menyusun rencana strategis pengembangan wilayah, perwujudan interkoneksi dengan sistem logistik nasional, dan konektivitas nasional.

Aspek penting yang perlu diperhitungkan adalah pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan arus barang general cargo dan container serta kapal yang berkunjung dimasa mendatang yang semakin besar dan bahkan mampu menjangkau pulau-pulau terpencil, terluar sehingga pengembangan pelabuhan sudah saatnya ditingkatkan.

Tuntutan pengguna jasa atas pelayanan bongkar muat petikemas dan barang umum (general cargo) yang cepat, aman efisien dan efektif tentunya perlu diterapkan di pelabuhan Tarakan. Pertumbuhan ekonomi yang didukung pengembangan industri transportasi tentunya memiliki alasan yang kuat dan karena itu sangat beralasan bahwa pemerintah melakukan pengembangan berdasarkan potensi komoditas unggulan yang dimiliki. Hal ini dilakukan dengan minimal dua pertimbangan utama yaitu aspek pemerataan penyebaran industri dan pengembangan pusat-pusat pertumbuhan ekonomi berdasarkan produk-produk unggulan yang ada di suatu wilayah/koridor tersebut.



Gambar 5. Daerah Hinerland Pelabuhan Tarakan

Pada era pemerintahan yang lalu, terbentuknya koridor pembangunan ekonomi Indonesia didasari pada kenyataan bahwa penyebaran industri di Indonesia, masih 75% berada di Jawa, 18,4% di Sumatera, 3,1% di Kalimantan dan 2,16% masing-masing di Bali, NTT dan NTB, Sulawesi, Maluku dan Papua. Atas pemikiran tersebut, pemusatan komoditas unggulan, percepatan dan perluasan pembangunan ekonomi diselenggarakan berdasarkan pendekatan pengembangan pusat-pusat pertumbuhan ekonomi, baik yang telah ada maupun yang baru. Pendekatan ini pada intinya merupakan integrasi dari pendekatan sektoral dan regional. Setiap wilayah mengembangkan produk unggulannya, maka fokus pengembangan wilayah Kalimantan adalah pada fungsinya sebagai pusat produksi dan pengolahan hasil tambang dan lumbung energi nasional.

Fungsi ini tentunya perlu didukung dengan mengembangkan pelabuhan Tarakan agar setara dengan perkembangan pelabuhan lain mengingat wilayah ini merupakan provinsi yang baru terbentuk. Kelemahan pelabuhan ini, sama seperti pelabuhan lainnya di KTI, adalah keterlambatan waktu yang menjadi masalah bagi para pengusaha angkutan laut. Kinerja bongkar muat kontainer di pelabuhan Tarakan sangat rendah yakni untuk kurun waktu 2010-2015 rata-rata 10 B/C/H. Meskipun data kinerja bongkar muat relatif rendah, namun data kinerja lainnya menunjukkan sedikit perbaikan, seperti seperti rasio-

rasio tingkat okupansi dermaga (BOR) pada tahun 2010-2012, TRT dan WT. Akan tetapi masih perlu diteliti lebih lanjut oleh karena tampaknya masih banyak petikemas yang berada di lapangan penumpukan dalam waktu yang cukup lama. Disamping itu, kapal masih menghabiskan terlalu banyak waktu untuk tidak beroperasi atau menunggu muatan, dibuktikan dengan TRT yang masih tinggi berkisar antara 70-75 jam. Dengan demikian, maka untuk memacu terwujudnya pelabuhan Tarakan sebagai pusat konsolidasi barang/muatan, berbagai kendala tersebut di atas perlu disempurnakan terlebih dahulu.

### Perkembangan kunjungan kapal dan bongkar muat barang

Pertumbuhan realisasi arus barang selama tahun 2010-2015 sebesar 15,89% untuk general cargo dan 4,60% untuk petikemas. Perlu percepatan proses bongkar muat barang karena rendahnya kinerja bongkar muat barang yang hanya 16 T/G/H. Hal ini perlu dilakukan mengingat barang yang dibongkar lebih banyak didominasi oleh kebutuhan pokok dan untuk kebutuhan industri lainnya.



Gambar 6. Prediksi Perkembangan Anus Barang di Pelabuhan Tarakan

Perkembangan petikemas untuk tahun 2010-2015 sebesar 6,75% per tahun. Presentase peningkatan yang cukup tinggi terjadi pada tahun 2012 dan 2014 masing-masing mencapai 15,51% dan 11,89%. Namun, di sisi lain untuk melayani kegiatan bongkar muat petikemas, lebih banyak mengandalkan crane kapal, yang produktivitasnya masih relatif rendah yaitu 10 B/C/H. Oleh karena itu, semua fasilitas yang dimiliki perlu dipacu lagi, jika perlu ditambah/diupgrade agar kinerjanya dapat ditingkatkan sehingga sejajar dengan kemampuan peralatan pelabuhan lain. Pengguna jasa yang dilayani oleh pelabuhan Tarakan adalah pihak penerima/pemilik barang dan *freight forwarder*.

Diharapkan pelabuhan ini menjadi andalan para forwarder dan pemilik barang, maka itu manajemen pelabuhan harus berupaya terus untuk meningkatkan kinerja SDM dan sarana prasarana agar pengiriman dan penerimaan barang melalui jalur laut lebih efisien dan efektif. Kinerja pelayanan yang menjadi titik

lemah dalam ketiga aspek sebagaimana ditemukan di atas perlu dilakukan perbaikan terus menerus agar dapat menarik minat pelanggan untuk beraktivitas di pelabuhan. Saat ini pelabuhan Tarakan memiliki sarana informasi online yang dapat menjangkau seluruh wilayah tanah air maupun internasional. Sarana informasi ini perlu ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi informasi agar dapat menjadi sarana yang mampu menarik perhatian pengguna jasa nasional maupun internasional.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja pelayanan operasional pelabuhan untuk kurun waktu 2010-2015 menunjukkan WT, ET, BT, TRT sudah membaik Meskipun demikian rasio ET/BT selama 5 tahun mencapai rata-rata sebesar 42,97% sehingga capaian ini belum sepenuhnya dapat memuaskan pengguna jasa karena rendahnya waktu kerja efektif selama kapal di pelabuhan. Hasil opini responden menunjukkan masih ada gap antara harapan dan kinerja saat ini pada sarana, prasarana dan SDM pengelola pelabuhan yang perlu diselesaikan. Mengupayakan pelabuhan Tarakan sebagai pelabuhan dengan sistem fully terminal container memiliki dampak positif bukan saja terhadap peningkatan arus lalu lintas petikemas melainkan juga kinerja pelayanan petikemas baik sarana, prasarana maupun SDMnya. Upaya ini didukung oleh prediksi yang cukup memberikan harapan akan berkembangnya pelabuhan menjadi pusat konsolidasi barang untuk Kalimantan Utara dan sekitarnya.

## SARAN

Produktivitas bongkar muat masih dapat ditingkatkan lagi dari yang ada saat ini menjadi  $\pm 20$  B/C/H agar mampu sejajar dengan pelabuhan lainnya di KTI dengan cara meningkatkan kemampuan operator dan kapasitas alat. Perwujudan pelabuhan konsolidasi barang dan terminal petikemas akan tampak jika harapan pengguna jasa terhadap atribut pelayanan sarana, prasarana dan sumberdaya manusia dapat dibenahi dan lebih disempurnakan. Hal ini perlu disiapkan secara sistematis dan berkelanjutan dalam menghadapi perkembangan perdagangan laut terutama di kawasan/lingkungan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Diharapkan agar senantiasa bekerjasama dengan pemerintah daerah agar rantai pasok (supply chain management) berjalan lancar dan terlaksana dengan baik sehingga pelabuhan tidak menjadi penyebab terjadinya biaya logistik yang tinggi dan mampu sejajar dengan pelabuhan lain di lingkungan MEA.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih banyak kami ucapkan kepada manajemen Pelabuhan Tarakan atas informasi data dan bantuannya terutama dalam penyebaran kuesioner kepada para responden sesuai dengan harapan kami, dan juga kepada Ketua P3M STIP yang memberikan support/dorongan atas penyelesaian penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bambang Triatmodjo. 2010. Perencanaan Pelabuhan. Edisi Pertama, Beta Offset. Yogyakarta.
- [2] Estu Suryowati. 2016. Mulai Terlihat Dampak Tol Laut. [http://bisnis.keuangan.kompas.com/read/2016/04/01/163904526/Mulai\\_Terlihat\\_Dampak\\_Tol.Laut](http://bisnis.keuangan.kompas.com/read/2016/04/01/163904526/Mulai_Terlihat_Dampak_Tol.Laut). 16 Juni 2016.
- [3] J. Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta.
- [4] Sianipar JPG. 2000. Perencanaan Peningkatan Kinerja, Bahan Diklat Staf dan Pimpinan Tingkat Pertama. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- [5] Sinambela Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- [6] Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- [7] Tjiptono Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua, Andi Offset. Yogyakarta.
- [8] M. Yamin Jinca. 2011. Transportasi laut Indonesia: analisis sistem & studi kasus, Brillan Internasional.
- [9] Wuri Anny Yumantini, 2016. Percepatan Pembangunan Ekonomi Indonesia Menuju Negara Maritim. <http://wuriannyumantini.com/seminar-percepatan-pembangunan-ekonomi-indonesia-menuju-negara-maritim/>. 16 juni 2016.
- [10] Keputusan Menteri Perhubungan Nomor No 414 Tahun 2013 tentang Penetapan Rencana Induk Pelabuhan Nasional.
- [11] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut. 23 Februari 2015. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 311. Jakarta
- [12] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan. 20 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151. Jakarta
- [13] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. 7 Mei 2008. Jakarta.