

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN STRATEGI PERBAIKAN PELAYANAN PEMANDUAN KAPAL DI PELABUHAN PULAU BAAI BENGKULU

Made Irma Dwiputranti <sup>1)</sup>, Three Sakti Oktafiansyah <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Administrasi Logistik, Politeknik Pos Indonesia

Email: [madeirma@poltekpos.ac.id](mailto:madeirma@poltekpos.ac.id)

<sup>2)</sup> Administrasi Logistik, Politeknik Pos Indonesia

Email: [threesakti10@gmail.com](mailto:threesakti10@gmail.com).

### Abstrak

*Penilaian kinerja di Pelabuhan Pulau Baai diperoleh melalui kegiatan pelayanan pemanduan kapal dan ketepatan waktu dalam pengurusan dokumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian kinerja pelayanan kapal di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu dan bagaimana memberikan strategi perbaikannya. Penanganan pelayanan pemanduan kapal juga dilakukan di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu, atau yang lebih dikenal dengan Indonesia Port Corporation (IPC), bergerak dibidang logistik khususnya pengelolaan dan pengembangan pelabuhan Pulau Baai. Metode yang digunakan ini adalah persepsi terhadap pengguna jasa dan stakeholder terkait kinerja pelayanan pemanduan kapal yang diolah dan dianalisa memakai metode Importance Performance Analysis (IPA) sedangkan untuk menentukan strategi pelabuhan dengan cara mengidentifikasi faktor eksternal dan internal Pelabuhan dengan metode analisis Strength, Weakness, Opportunity, Threat (SWOT). Hasil penelitian kinerja pelayanan pemanduan di pelabuhan Pulau Baai menunjukkan dari total kunjungan 940 kapal pada bulan Januari-Maret, terdapat 16 buah kapal yang mengalami waktu tunggu (Waiting Time) lebih dari 20 jam. Upaya perbaikan harus dilakukan dengan cara memperbaiki kinerja waktu tunggu kapal, pelayanan dokumen, sarana bantu navigasi pelayaran dan ketersediaan kapal tunda/pandu. Adapun perbaikan itu dilakukan melalui analisis faktor eksternal dan internal perusahaan seperti mengontrol dan mengevaluasi kinerja dalam menetapkan standar waktu pengurusan dokumen, mengintegrasikan layanan kenavigasian, serta menyediakan unit atau kapal cadangan untuk kegiatan pemanduan kapal tujuannya adalah untuk menghindari terjadinya waktu tunggu kapal di Pelabuhan khususnya di Pulau Baai Bengkulu.*

**Kata Kunci:** Kinerja, IPA, SWOT, Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu

### 1. PENDAHULUAN

Pelabuhan merupakan salah satu infrastruktur transportasi khususnya di laut yang cukup penting bagi negara kepulauan seperti Indonesia dalam meningkatkan perekonomian negara. Di pelabuhan sendiri terdapat berbagai macam pelayanan untuk melancarkan kegiatan transportasi laut. Salah satu pelayanan terpenting di suatu pelabuhan adalah pelayanan kapal. Pelayanan kapal ini meliputi dari kedatangan kapal sampai kapal keluar.

Suatu pelabuhan dikatakan memiliki tingkat pelayanan yang baik apabila waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan kapal, pengurusan dokumen, bongkar muat barang lebih singkat dari jadwal yang diberikan, sehingga tidak mengganggu jadwal kapal

lain yang akan berlabuh. Untuk mengukur nilai indikator tersebut diperlukan data primer dan data sekunder berupa data saat kapal mulai memasuki kolam pelabuhan sampai kapal melepaskan tali tambat dari dermaga.

Setiap port memiliki kinerja yang berbeda. Dalam penelitian ini penulis mencoba membandingkannya dengan pemanduan kapal di pelabuhan Tanjung Perak dimana terdapat ketidaksesuaian dengan standar kinerja 5.883 kapal dari total 8.956 kedatangan kapal dalam 1 tahun, kedatangan memiliki waktu tunggu lebih dari 2 jam. Berdasarkan hal tersebut, terdapat ketidakpuasan terhadap kinerja pelayanan pemanduan kapal (Andrianto, dkk, 2016). Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan waktu realisasi dan pelaksanaan yang

telah ditentukan oleh standar kualitas perusahaan. Permasalahannya dalam hal waktu tunggu kapal maksimal 0,5 jam atau setara dengan 30 menit, dari total 940 kunjungan kapal pada Januari-Maret ada 16 kapal yang mengalami waktu tunggu dengan waktu maksimal lebih dari 20 jam. Pelabuhan membutuhkan kinerja yang tinggi agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik (Triatmodjo, 2010). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aktual pelayanan pemandu kapal di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu, dan upaya peningkatannya melalui analisis dan wawancara dengan pengguna jasa dan pemangku kepentingan terkait.

## 2. METODE PENELITIAN [Style Heading 1]

### 2.1 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

(Tjiptono & Candra, 2011) menyatakan dimana matriks IPA mempunyai empat buah kuadran dimana terdapat dua buah yaitu sumbu X pelaksanaan berupa pelayanan dan sumbu Y adalah harapan.

#### a. Mencari Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan. Tingkat kepuasan ini dianalisis antara kepentingan dan pelayanan riil yang diwakilkan oleh huruf Y dan X. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{\bar{X}i}{\bar{Y}i} \times 100\%$$

dimana :

- Tki = Tingkat kesesuaian responden.
- Xi = Rata-rata nilai kinerja perusahaan.
- Yi = Rata-rata nilai harapan responden.

Setelah dilakukan penilaian tingkat kesesuaian, selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance-performance* dengan cara membagi bangun menjadi empat kuadran dan dibatasi oleh dua buah garis saling berpotongan dan tegak lurus pada sumbu X dan sumbu Y sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}i}{k} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}i}{k}$$

dimana :

$\bar{X}$  = Rerata dari nilai tingkat kinerja seluruh atribut.

$\bar{Y}$  = Rerata dari nilai tingkat harapan seluruh atribut.

k = Total atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Pada sumbu (X) yang merupakan sumbu mendatar akan diisi oleh nilai tingkat persepsi, sedangkan sumbu (Y) merupakan sumbu tegak akan diisi oleh skor tingkat harapan. Yang dapat dilihat pada Persamaan dibawah ini sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

dimana :

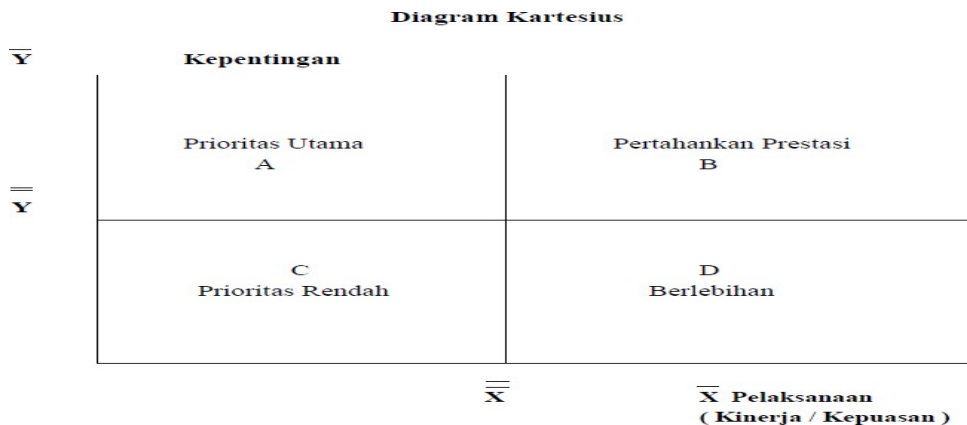
$\bar{X}$  = Skor rata-rata persepsi / *performance*.

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata harapan / *importance*.

n = Jumlah responden.

### Diagram Kartesius

Tjiptono (2011) menyatakan teknik diagram Cartesian merupakan suatu prosedur dimana pendekatan terhadap responden dipakai untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja dari organisasi, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix* dimana X mewakili persepsi sementara sumbu Y mewakili harapan. Keterkaitan antara tingkat kepentingan dengan kinerja diilustrasikan dalam diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) seperti pada Gambar I.



Gambar 1 Diagram Kartesius

Sumber: Tjiptono (2011)

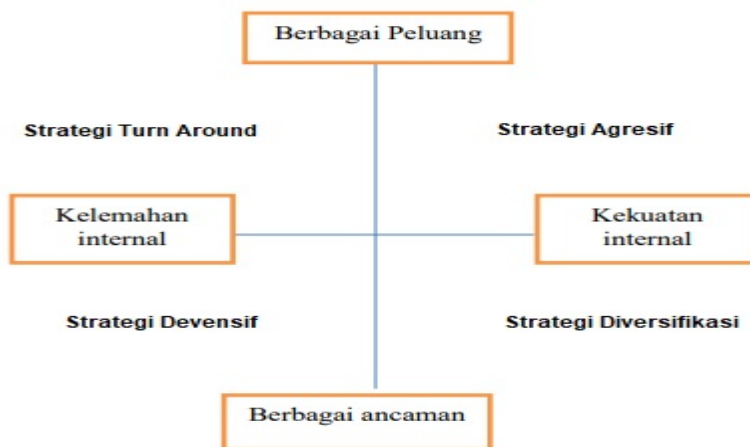
2.2 Metode Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah pemeriksaan terhadap kondisi didalam dan diluar suatu organisasi yang kemudian akan digunakan sebagai alasan untuk merancang sistem perencanaan dan program kerja organisasi. Pemeriksaan internal mencakup meliputi penilaian terhadap faktor kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weakness*), sedangkan, analisis luar

(*eksternal*) mencakup faktor peluang (*Opportunity*) dan tantangan (*Threats*).

a. Kuadran Analisis SWOT

Menurut Rangkuti (2004), Terdapat empat kuadran dalam analisis SWOT yang memiliki strategi yang berbeda untuk masing-masing kuadrannya. Gambar diagram kuadran analisis SWOT dan penjelasannya adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Diagram kuadran analisis SWOT

Sumber: Rangkuti (2004)

b. Matriks Analisis SWOT

Matriks SWOT menggambarkan peluang dan ancaman yang diantisipasi dari lingkungan eksternal dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan perusahaan. Matriks SWOT memfasilitasi perumusan berbagai strategi. Strategi yang diambil harus diarahkan pada

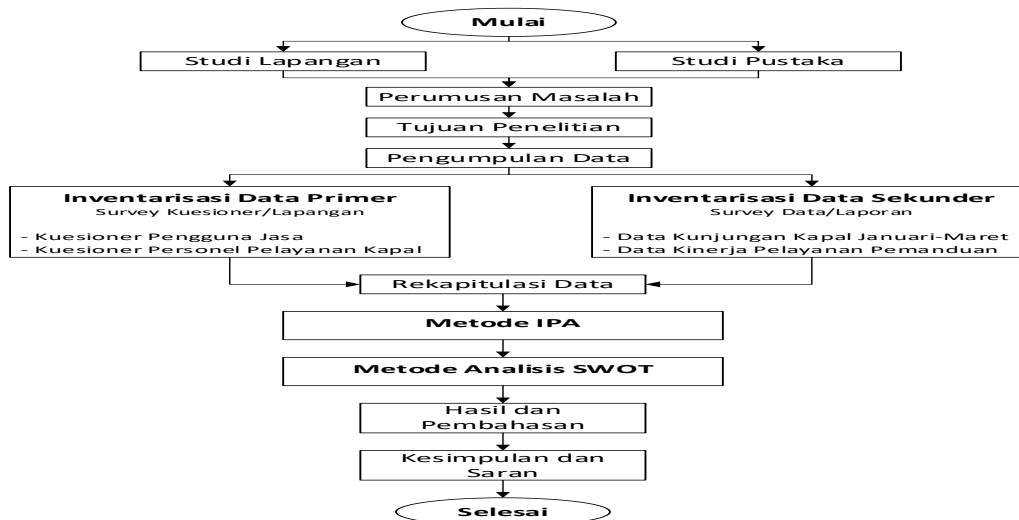
upaya untuk menggunakan kekuatan dan memperbaiki kelemahan, memanfaatkan berbagai peluang bisnis dan mengatasi setiap ancaman. Berdasarkan hal tersebut, matriks SWOT dibagi menjadi empat kelompok strategi alternatif yang disebut strategi SO, strategi ST, strategi WO, dan strategi WT.

	<b>IFAS</b>	<b>Strengths (S)</b> Daftar semua kekuatan yang dimiliki	<b>Weakness (W)</b> Daftar semua kelemahan yang dimiliki
<b>EFAS</b>	<b>Opportunities (O)</b> Daftar semua peluang yang dapat diidentifikasi	<b>STRATEGI SO</b> strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	<b>STRATEGI WO</b> strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
	<b>Threats (T)</b> Daftar semua ancaman yang dapat diidentifikasi	<b>STRATEGI ST</b> strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	<b>STRATEGI WT</b> strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

**Gambar 3 Matriks SWOT**  
Sumber: Rangkuti (2004)

### 2.3 METODE

Adapun dalam penelitian ini pelaksanaan penelitian dijelaskan dalam Gambar IV sebagai berikut:



**Gambar 4 Flowchart Penelitian**  
Sumber: Hasil Olahan Penulis

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

- a. Wawancara  
Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengumpulan data dengan responden baik dengan tanya jawab atau wawancara langsung, dengan membuat rancangan pembahasan wawancara.
- b. Kuesioner  
Kuisisioner diberikan dengan cara memberikan pertanyaan kepada narasumber di Pelabuhan yang terdiri atas agen, petugas pandu, dan perusahaan angkutan laut.

- c. Studi Pustaka  
Mempelajari berbagai bahan yang dijadikan dasar teori seperti buku, jurnal, *brain storming* yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti untuk permasalahan yang diangkat. Termasuk inventarisasi data primer dan sekunder.

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan setelah rekapitulasi data adalah:

1. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)  
Pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan

merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

2. Metode *Strength, Weakness, Opportunity, Treath* (SWOT)

SWOT Analisis adalah suatu analisis kondisi internal maupun eksternal suatu organisasi yang digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi dan program kerja untuk dapat mencapai tujuan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan Pembahasan metode IPA yaitu:

- a. Klasifikasi tingkat atribut, pada tahapan adalah penjelasan tentang atribut kualitas pelayanan kinerja menurut konsumen lalu mengidentifikasi tindakan apa yang harus dilakukan PT Pelabuhan Indonesia II (Perseroan) Cabang Bengkulu.
- b. Pembuatan diagram Kartesius dengan tujuan untuk mengelompokkan dan menjelaskan atribut kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kinerja yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan digambarkan dalam diagram Kartesius.

Hasil dan Pembahasan metode SWOT

- a. Sebelum merumuskan strategi perbaikan kinerja pelayanan pemanduan kapal dengan matriks SWOT, terlebih dahulu akan disusun faktor strategi Internal dan Eksternal yang berpengaruh terhadap pelayanan pemanduan kapal. Faktor-faktor tersebut diperoleh dari hasil analisa IPA (Importance-Performance Analysis) dengan berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan.
- b. Model Kuantitatif, Sebuah asumsi dasar dari model ini adalah kondisi yang berpasangan antara S dan W serta O dan T. Kemudian setelah masing-masing komponen dirumuskan dan dipasangkan, langkah selanjutnya adalah melakukan proses penilaian. Subkomponen yang lebih menentukan dalam jalannya

organisasi, diberikan skor yang lebih besar. Standar penilaian dibuat berdasarkan kesepakatan bersama untuk mengurangi kadar subyektifitas penilaian.

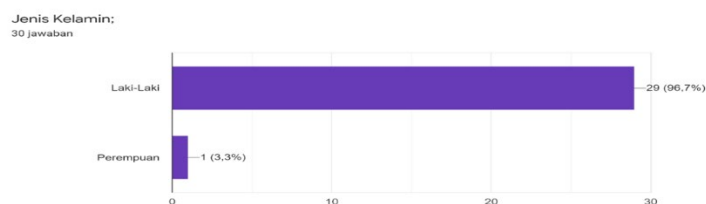
4. Kesimpulan dan saran

Kesimpulan diberikan untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dan saran diberikan berkaitan dengan hal-hal yang diharapkan dapat memberi masukan bagi perusahaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

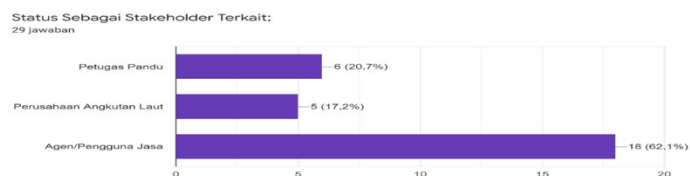
Pengamatan dilakukan terhadap 30 orang nara sumber dari populasi sebanyak 41 orang. Nara sumber berasal dari para pengguna jasa dan *stakeholder* terkait pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu.

A. Analisis Gambaran Responden



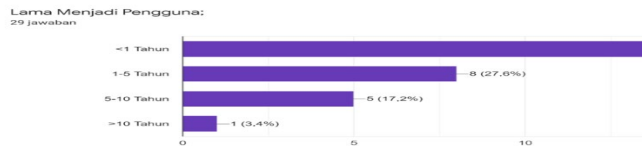
Gambar 5 Grafik Hasil Jenis Kelamin  
Sumber: Hasil Olahan Penulis

Gambar V menunjukkan dari 30 orang narasumber terdiri dari 29 orang laki-laki dan 1 orang narasumber adalah perempuan.



Gambar 6 Grafik Sebagai Stakeholder  
Sumber: Hasil Olahan Penulis

Hasil dari kuesioner Status Sebagai Stakeholder Terkait yang didapat dari 30 narasumber yaitu 6 orang sebagai Petugas Pandu, 5 orang sebagai Perusahaan Angkutan Laut, 18 orang sebagai Agen atau Pengguna Jasa dan 1 orang memilih tidak menjawab.



**Gambar 7 Grafik Lama Menjadi Pengguna**  
**Sumber: Hasil Olahan Penulis**

Gambar VII menunjukkan hasil dari kuesioner lamanya menjadi pengguna dari 30 responden yaitu 15 orang telah menjadi pengguna selama kurang dari satu (1) tahun, delapan (8) orang selama 1-5 tahun, lima (5) orang selama 5-10 tahun, satu orang selama lebih dari 10 tahun, dan satu (1) orang memilih tidak menjawab.

**B. Analisis Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Pemanduan Kapal dengan metode IPA**

Dalam penelitian ini ada 12 variabel yang terdiri dari tkinerja dan kepentingan dalam pelayanan pemanduan kapal yang berdasarkan SISPRO dan kondisi di lapangan ,yaitu:

1. Waktu tunggu kapal
2. Waktu pengurusan dokumen
3. Waktu pelayanan<sub>1</sub> pemanduan
4. Sistem dan Prosedur Pelayanan Jasa Pemanduan
5. Kedalaman alur/kolam Pelabuhan
6. Lebar /panjang alur /kolam Pelabuhan
7. SBNP (Sarana Bantu Navigasi Pelayaran)
8. Keahlian petugas pandu dalam melakukan pemanduan
9. Ketersediaan kapal tunda /pandu
10. Jumlah<sub>1</sub> dan kinerja petugas kepil di terminal
11. Kondisi fasilitas tambat di terminal (*fender, bolder* dan lainnya)
12. Ketersediaan fasilitas petugas pandu

**Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner**

No	Indikator	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)
1	Waktu Tunggu kapal	2.57	4.30
2	Ketepatan pelayanan dokumen	2.63	4.43
3	Ketepatan waktu pemanduan kapal	4.17	3.83
4	Sistem dan Prosedur Pemanduan kapal	3.40	3.80
5	Kedalaman alur pelabuhan	3.50	2.60
6	Lebar panjang alur pelabuhan	3.47	2.63
7	Sarana Bantu Navigasi Pelayaran	2.33	4.37
8	Keahlian dan keterampilan petugas pandu	4.33	4.47
9	Ketersediaan kapal tunda/pandu	2.57	4.33
10	Kesiapan petugas kepil di terminal	3.30	3.23
11	Fasilitas-fasilitas sandar kapal di terminal	3.23	3.33
12	Ketersediaan fasilitas untuk petugas pandu	3.27	3.73
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.23</b>	<b>3.76</b>

**Sumber: Hasil Olahan Penulis**

**Tabel 2 Skala Likert Kinerja Pelayanan Kapal**

Skor minimal	Skor maksimal	Skor Max-Min	Interval
30	150	120	24
Kategori	Interval	% Interval	Frekuensi
Sangat tidak puas	30-54	≤ 36%	0
Tidak Puas	55-78	37-52%	2
<b>Sedang</b>	79-102	53-68%	20
Puas	103-126	69-84%	6
Sangat puas	127-150	≥85%	2

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan Tabel I pengukuran tingkat kesesuaian dipakai untuk mengukur seberapa puas pelanggan/konsumen terhadap kinerja perusahaan dan juga pihak penyedia jasa harus memahami apa yang diinginkan terhadap jasa yang mereka berikan. Pada

Tabel II Kinerja Pelayanan Kapal masuk pada kategori Sedang. Aspek pelayanan pemanduan kapal masuk kepada kategori Penting, berdasarkan skala linkert pada Tabel III di bawah ini:

**Tabel 3 Skala Likert Kepentingan Pelayanan Pemanduan Kapal**

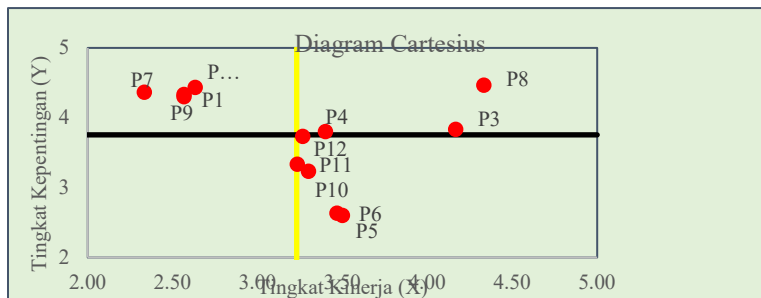
Kategori	Interval	% Interval	Frekuensi
Sangat tidak penting	30-54	≤ 36%	0
Tidak Penting	55-78	37-52%	0
Sedang	79-102	53-68%	9
<b>Penting</b>	103-126	69-84%	15
Sangat penting	127-150	≥85%	6

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Gambar 8 merupakan hasil Kuadran *Importance Performance Grid*, yaitu:

- Kuadran I (Prioritas Utama) dimana tingkat kinerja pelayanan rendah tapi kepentingan terhadap pelayanan tinggi yaitu:
  - (P1) Waktu Tunggu Kapal.
  - (P2) Ketepatan pelayanan dokumen.
  - (P7) Sarana Bantu Navigasi Pelayaran.
  - (P9) Ketersediaan Kapal Tunda/Pandu
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi) dengan tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya tinggi, yakni:
  - (P3) Ketepatan waktu pemanduan kapal.
  - (P4) Sistem dan prosedur pemanduan kapal.
  - (P8) Keahlian dan keterampilan petugas pandu.

- Kuadran III (Prioritas Rendah) dengan tingkat kepentingan pelayanan kinerjanya rendah, yaitu:
  - (-) tidak ada yang masuk ke dalam kuadran ini
- Kuadran IV (Berlebihan) dengan tingkat kepentingan rendah tapi tingkat kinerjanya tinggi, yakni:
  - (P5) Kedalaman alur pelabuhan
  - (P6) Lebar panjang alur pelabuhan
  - (P10) Kesiapan<sub>1</sub> petugas kepil di terminal
  - (P11) Fasilitas-fasilitas sandar kapal di terminal
  - (P12) Ketersediaan fasilitas untuk petugas pandu



**Gambar 8 Hasil Kuadran Importance Performance Grid  
Sumber: Hasil Olahan Penulis**

**C. Upaya Perbaikan Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal dengan Menggunakan Metode Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity dan Threat).**

Gambar VIII adalah upaya perbaikan harus dilakukan pada **Kuadran I** (Prioritas Utama) dimana tingkat kepentingan pelanggan tinggi tapi tingkat kinerja pelayanan pemanduan kapal rendah, yakni:

- Waktu Tunggu Kapal dan Ketepatan pelayanan dokumen.  
Terjadinya masalah terkait waktu tunggu kapal yang dinilai oleh pengguna jasa biasanya hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor seperti faktor cuaca yang sangat sulit untuk diprediksi dan lamanya pengurusan dokumen.
- Sarana Bantu Navigasi Pelayaran  
Sistem Navigasi tersedia tetapi belum dimanfaatkan secara maksimal untuk memantau dan melakukan pengawasan yang seharusnya dapat mempermudah pelaksanaan pemanduan pelayanan kapal yang lebih maksimal.
- Ketersediaan Kapal Tunda /Pandu  
Tidak terdapat fasilitas kapal cadangan tunda/pandu untuk kegiatan operasional pelaksanaan pemanduan kapal sehingga mempengaruhi aktivitas pelayanan jika terjadi kerusakan kapal atau faktor lainnya yang bisa terjadi di lapangan.

Sebelum membuat suatu strategi untuk memperbaiki dari kinerja pelayanan pemanduan kapal dengan matriks SWOT, disusun terlebih dahulu berbagai faktor strategi Internal dan Eksternal yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pemanduan kapal. Adapun Faktor-faktor tersebut

diperoleh dari hasil analisa IPA (*Importance-Performance Analysis*) berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dengan pemakai jasa dan *stakeholder* sebagai berikut:

- Kekuatan (*Strength*)
  - a. Pemanduan Kapal yang tepat waktu sesuai dengan KPI perusahaan.
  - b. Pemaduan kapal tersusun dalam Sistem dan prosedur dan dilaksanakan dengan baik.
  - c. Keahlian dan keterampilan petugas pandu.
- Kelemahan (*Weakness*)
  - a. Waktu tunggu kapal yang melebihi KPI.
  - b. Ketepatan waktu pelayanan dokumen belum bisa direalisasikan dengan maksimal.
  - c. Belum terintegrasinya Sarana Bantu Navigasi Pelayaran yang belum terintegrasi dan belum dilaksanakan dengan baik.
- Peluang (*Opportunity*)
  - a. Minat pengguna jasa yang tinggi terhadap bidang agrobisnis sehingga akan berpotensi meningkatnya jumlah kunjungan kapal di pelabuhan.
  - b. Pemerintah Bengkulu menyatakan Pelabuhan Pulau Baai akan mengurangi kepadatan Selat Malaka dengan mengalokasikan ruang laut yang strategis untuk kepentingan ekonomi.
- Ancaman (*Threat*)



- a. Kebijakan pemerintah untuk tetap mendistribusikan pelayanan pandu dan melayani pemanduan kapal walaupun kondisi pasang surut air laut dan cuaca pada alur/kolam pelayaran di pelabuhan yang tidak dapat diprediksi.
- b. Fasilitas dan Alur/Kedalaman kolam yang belum memadai jika

terjadi peningkatan kunjungan terhadap kapal-kapal besar.

Berdasarkan faktor internal dan eksternal yang didapat di atas terdapat strategi-strategi untuk memperoleh perbaikan kinerja pelayanan pemanduan kapal yang gambarkan melalui matrik analisis SWOT pada Gambar 9 di bawah ini:

ANALISA SWOT PELABUHAN PULAU BAAI BENGKULU		
FAKTOR INTERNAL  FAKTOR EKSTERNAL	STRENGTH	WEAKNESS
		1. Ketepatan waktu pemanduan kapal ( <i>Approaching Time</i> ) yang sesuai dengan KPI perusahaan dan harapan agen/pengguna jasa pelabuhan. 2. Sistem dan Prosedur (SISPRO) Pemanduan kapal yang tersusun dan dilaksanakan dengan baik. 3. Keahlian dan keterampilan petugas pandu.
OPPORTUNITY	STRATEGI SO	STRATEGI WO
1. Dapat dilihat dari minat pengguna jasa yang tinggi terhadap agrobisnis sehingga akan berpotensi meningkatnya jumlah kunjungan kapal di pelabuhan. 2. Pemerintah kota Bengkulu menyatakan pelabuhan pulau baai akan mengurangi kepadatan arus pelayaran Selat Malaka.	A. Mempertahankan kinerja ketepatan waktu pemanduan kapal ( <i>Approaching Time</i> ) serta keahlian dan keterampilan petugas pandu yang berperan sebagai tingkat keselamatan kapal dan barang yang diangkut untuk meningkatkan kunjungan kapal dari meningkatnya minat pengguna jasa terhadap agrobisnis. B. Mempertahankan Sistem dan Prosedur (SISPRO) Pemanduan kapal yang tersusun dan dilaksanakan dengan baik dan meningkatkan program pembesaran arus kolam pada pelabuhan agar nantinya dapat mengurangi kepadatan pada arus pelayaran di Selat Malaka.	A. Mengintegrasikan sistem pelayanan dokumen sehingga dapat mengurangi potensi-potensi meningkatnya <i>Waiting Time</i> kapal dan mengintegrasikan sistem Inaportnet pada pengguna jasa dan memudahkan pengawasan pemerintah terhadap kinerja pelayanan pemanduan kapal. B. Dengan meningkatnya minat pengguna jasa dan berpotensi meningkatnya kunjungan kapal di pelabuhan maka diperlukan adanya indikator atau batas lamanya pengurusan dokumen dipelabuhan.
THREAT	STRATEGI ST	STRATEGI WT
1. Kondisi pasang surut air laut dan cuaca pada alur/kolam pelayaran di pelabuhan yang tidak dapat diprediksi. 2. Fasilitas dan alur/kedalaman kolam yang belum memadai apabila terjadi peningkatan kunjungan terhadap kapal-kapal besar.	A. Memberikan perawatan dengan melaksanakan program pengerukan terhadap alur/kedalaman kolam yang memadai apabila terjadi peningkatan kunjungan kapal apabila terjadi peningkatan kunjungan terhadap kapal-kapal besar. B. Membuat sistem dan prosedur pelayanan pemanduan kapal dengan mempertimbangkan kebutuhan fasilitas pandu dan tunda terhadap kunjungan kapal di pelabuhan.	a. Berkoordinasi dan bekerjasama dengan Direktorat Kenavigasian untuk sistem informasi terhadap kondisi cuaca dan pasang surut pada keintegrasian sistem pelayanan dokumen, sehingga kapal-kapal yang akan melakukan kegiatan pemanduan dapat mengetahui kondisi cuaca dan pasang surut di lapangan pada saat mengajukan dokumen PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang); b. Menyediakan cadangan kapal tunda/pandu untuk melayani kapal-kapal apabila terjadi kerusakan atau semacamnya yang melakukan kegiatan pemanduan di pelabuhan.

Gambar 9 Matriks Analisis SWOT  
Sumber: Hasil Olahan Penulis

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kondisi eksisting pada Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu, Berdasarkan data jumlah total kunjungan kapal 940 pada bulan Januari-Maret yaitu terdapat lamanya waktu tunggu (*waiting time*) kapal yang melebihi KPI dari perusahaan yaitu *Waiting for pilot* sebesar 0.5 jam atau setara dengan 30 menit dan belum sesuai dengan

- standar yang ditentukan. Berjumlah total 16 kapal dan *waiting time* terbesar adalah >20 jam.
2. Upaya-upaya dan strategi perbaikan<sub>1</sub> kinerja<sub>1</sub> pelayanan<sub>1</sub> pemanduan<sub>1</sub> pada penelitian ini dengan menggunakan metode analisis Strength, Weakness, Opportunity dan Threat (SWOT) yang diperoleh dari hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan berdasarkan hasil wawancara di lapangan, berdasarkan hasil strategi SWOT yaitu sebagai berikut:

- a.* Mengintegrasikan sistem pelayanan dokumen hal tersebut bisa mengurangi potensi-potensi meningkatnya Waiting Time kapal dan mengintegrasikan sistem In a port pada pengguna jasa sehingga memudahkan pengawasan kinerja pelayanan pemanduan kapal oleh pemerintah.
- b.* Tingginya minat pengguna jasa akan berpotensi terhadap naiknya kunjungan kapal di pelabuhan sehingga diperlukan adanya percepatan pengurusan dokumen dipelabuhan .
- c.* Pihak penyedia pelayanan harus berkoordinasi dengan Direktorat Kenavigasian khususnya terkait dengan informasi sistem untuk mengetahui kondisi cuaca dan pasang surut. Integrasi sistem pelayanan dokumen diperlukan sehingga kapal-kapal yang akan melakukan kegiatan pemanduan dapat mengetahui pasang surut dan kondisi cuaca di lapangan ketika akan melakukan pengajuan dokumen Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB).
- d.* Penyedia Pelayanan menyediakan cadangan kapal tunda/pandu untuk melayani kapal-kapal jika terjadi kerusakan kapal atau semacamnya

dalam melakukan kegiatan pemanduan kapal di Pelabuhan khususnya di Pulau BAAI Bengkulu.

## 5. REFERENSI

- [1] Andrianto, Yuda, Achmad Wicaksono, M. Ruslin Anwar. (2016). Analisis Kinerja Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Waktu Tunggu (Waiting Time) Di Pelabuhan Tanjung Perak. IPTEK. Journal of Proceeding Series.
- [2] PT Pelabuhan Indonesia II (Perseroan). (2021). Sistem Informasi Manajemen Pelabuhan. Bengkulu: PT Pelabuhan Indonesia II (Perseroan). (<https://www.indonesiaport.co.id/>, diakses 12 Juni 2022).
- [3] Lasse, D.A., Manajemen Kepelabuhan. (2016). Jakarta. Rajawali Pers
- [4] Tjiptono, Fandy. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- [5] Tjiptono, Fandy & Gregorius Candra. (2011). Service, Quality, & Satisfaction Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- [6] Triatmodjo, Bambang. (2010). Perencanaan Pelabuhan. Yogyakarta, Depok Sleman: Betta Offset.
- [7] Rangkuti, Freddy. (2004). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.