



---

## Operational Management of Ship Guidance PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang Branch

### Pengelolaan Operasional Pemanduan Kapal PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang

---



Trecy Austin<sup>a</sup>  
M. Nur Ramadhan<sup>b</sup>  
Redho Aidil Iqrom<sup>c</sup>  
Ibrahim<sup>d</sup>

---

#### Article history:

Submitted: 12-10-2024

Revised: 25-11-2024

Accepted: 02-12-2024

---

#### Keywords:

Management, Ship Guidance,  
Indonesian Ports.

---

#### Abstract

*As we know, ship management is an activity carried out to initiate a process in work related to ships. This research aims to understand the operational management of ship guidance at PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) branch in Palembang. This company is engaged in the provision of shipping, port services for shipping routes, and docking places for ships. Pilotage is the service provided by a vessel when it is about to dock at a stop. The implementation of ship piloting and towing is governed by the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 57 of 2015. This research examines how they manage the operational guidance of ships. The findings in the field are related to delays in processes, lack of punctuality, and various other issues. Various operations in the shipping sector using services are wasted time or inefficient. Researchers use the POAC Theory: planning, organizing, actuating, and controlling. This research has informants, namely; (1) Captain of the Sea Pilot, (2) Captain of the Port Pilot, (3) ship entry staff, (4) customer service staff, and (5) ship agents who frequently use the services. The analysis of research involves data reduction or data summarization, data presentation or the objectives to be achieved, and the formulation of conclusions. The research results indicate that the operational management of ship guidance conducted by PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Palembang Branch, when related to the POAC theory, has not been optimal. The hope is that the company's information sources must continue to be updated. The commitment of the guides and staff must be further enhanced so that they can work collaboratively.*

**Keywords:** Management, Ship Guidance, Indonesian Ports.

#### Abstrak

---

<sup>a</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Indralaya

<sup>b</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STISIPOL Candradimuka Palembang

<sup>c</sup> Program Studi Sains Data & Terapan, Politeknik Prasetiya Mandiri Palembang

<sup>d</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STISIPOL Candradimuka Palembang

Seperti yang kita ketahui bahwa pengelolaan kapal adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memulai suatu aktivitas dalam pekerjaan yang akan seputar kapal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan operasional pemanduan kapal PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) cabang Palembang. Perusahaan ini memiliki kegiatan penyediaan, pelayaran, pelabuhan untuk jalan pelayaran dan tempat kapal berhenti. Pemanduan kapal merupakan jasa pelayanan suatu kapal ketika akan singgah dalam pemberhentian. Pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal ada pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2015. Penelitian ini melihat bagaimana cara mereka melakukan pengelolaan operasional pemanduan kapal. Temuan di lapangan yaitu, berupa, terlambatnya proses, ketidak tepatan waktu, dan berbagai hal lain. Berbagai operasional dibidang perkapalan penggunaan jasa, terbuang waktu atau tidak efisien. Peneliti menggunakan Teori POAC; planning, organizing, actuating, dan controlling. Penelitian ini memiliki informan, berupa; (1) Captain Pandu Laut, (2) Captain Pandu bandar, (3) staf penetapan masuk kapal, (4) staf customer service dan, (5) keagenan kapal yang sering menggunakan jasa. Analisis penelitian memakai reduksi data atau menyimpulkan data, penyajian data atau tujuan yang ingin dicapai, dan pembuatan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan operasional pemanduan kapal yang dilakukan oleh pihak PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Palembang apabila dikaitkan dengan teori POAC belum optimal. Harapan kedadapan sumber informasi perusahaan harus terus diperbaharui. Komitmen kerja pandu dan staf harus ditingkatkan lagi agar mereka dapat bekerja secara kolaboratif.

**Kata kunci : Pengelolaan, Pemanduan Kapal, Pelabuhan Indonesia.**

*JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2024.*

*This is an open access article under the CC BY-NC-SA license*

*(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).*

---

**Corresponding author:**

Trecy Austin\*

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Indralaya

Email address: [trecyaustin@fisip.unsri.ac.id](mailto:trecyaustin@fisip.unsri.ac.id)

---

## **1Pendahuluan**

Berdasarkan pengertiannya pelabuhan merupakan sarana pelaksanaan sarana prasarana dalam kegiatan menggunakan cara pemindahan suatu barang ketempat semula ketempat lainnya melalui kegunaan pelabuhan jalur transportasi laut dengan proses muat dengan tujuan terakhir yang akan ditujuh. Pelabuhan atau sering kita sebut tempat persinggahan, memiliki berbagai prasarana guna mendorong proses sistem fungsi yang berkaitan berbagai kepentingan seperti perekonomian menjadi sarana yang mempermudah pelayanan beraneka ragam produk dan hasil-hasil produksi lainnya secara terbuka bagi ruang fasilitas masyarakat yang didalamnya ada interaksi yang di akibatkan oleh kegiatan jual beli/jasa yang akan digunakan atau dibeli (Rionaldi, 2014). Kegunaan yang dimiliki oleh transportasi laut seperti pelabuhan memiliki perluasan distribusi barang/jasa, yang mendorong kegiatan dalam industri yang lebih mudah digunakan, dan lebih mempermudah kegiatan produksi, supaya menciptakan kefokuskan kegiatan disuatu wilayah tertentu "*Economics of Scale*", dan "*Agglomeration Economics*" (Direktoral Jenderal Perhubungan Laut, 2020).

Peraturan Kemenhub Pemanduan dan Penundaan kapal Nomor 93 Tahun 2014 Pasal 1(4), panduan merupakan pelaut yang mempunyai penguasaan dibidang periaran untuk menjalankan pemanduan kapal. Keanggotaan pada personil memberikan arahan atau nasihat (*advisor*), berbagai informasi serta petunjuk kepada sang kapten. Peran yang sering kita sebut sebagai pemanduan sangatlah berguna yang memiliki cakupan berupa

keluar masuk jalan kapal. Anggota-anggota kapal yang masuk dan keluar dalam pelabuhan, untuk kelancaran arus kegiatan distribusi logistik dipelabuhan.

Pemanduan kapal merupakan jasa pelayanan memberikan tempat singgah dalam pelabuhan. Maka dari itu ini sangatlah penting untuk dalam memenuhi seperti personel pandu, saran dan prasarana bantu pemanduan dengan kualitas pelayanan yang baik dalam hal ini kapal tunda, kapal pandu maupun kapal kecil dibutuhkan tenaga mesin yang besar untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pemanduan kapal yang akan masuk ke kolam pelabuhan dan menyandarkan kapal di dermaga. Tempat pemberhentian kapal, petugas yang memiliki persyaratan yang sah harus menunggu kegiatan pemanduan. Prasarana pemanduan kapal harus memiliki peraturan pelayanan yang jelas dan adil. Anggota harus melaporkan kegiatan selama 3 bulan kepada Direktur Jenderal jika terjadi hambatan atau pelintasan dalam pengawasan. Dalam kemajuan manajemen pengelolaan usaha, dianggap bahwa pemenuhan yang tidak memuaskan dan buruk dari layanan pelayanan kapal harus mengikuti standar pelabuhan. Proses masuk dan keluar kapal harus mengikuti prosedur standar operasional (SOP) bahkan saat pemberhentian. Kapal harus melaporkan dengan tepat di daerah di mana ada pelabuhan perairan untuk keselamatan saat melakukan pemberhentian dan meninggalkan pelabuhan.

Temuan di lapangan yaitu, terlambatnya proses ketidak tepatan waktu, dan berbagai hal lain. Berbagai operasional dibidang perkapalan penggunaan jasa, terbuang waktu atau tidak efisien Hal ini berujung keluhan pada konsumen. PT. Pelabuhan Indonesia adalah anak cabang dari bidang Konstruksi, yang meliputi sarana prasarana dalam berbagai hal seperti pariwisata dan angkutan-jasa lainnya. Bidang ekspor dan impor, pelabuhan menjadi tempat yang melalui jalur laut. Dengan berbagai kebutuhan yang digunakan sebagai tempat penghubung dan penunjang antara moda perairan laut dan darat. Tempat Pelabuhan merupakan penyedia jasa yang di harapkan bisa membuka pelayanan dengan sebaik mungkin dan prima, maka dari itu ekspor maupun impor mampu menghasilkan hasil yang menguntungkan dengan biaya sesuai dengan peraturan, walaupun masih bisa merugi yang diakibatkan oleh pelayanan yang belum baik.

Kondisi yang memungkinkan keadaan untuk melakukan operasional di palabuhan ialah untuk melakukan bongkar muat, dengan sebaik mungkin. Hal ini bisa digapai dengan seksama untuk memperluas kapasitas dan mempercepat jasa kegiatan di dermaga konsekuensi tindakan. Menurut Arianto Patunru et.al (2007) dalam (Wardhani, 2011), Pelabuhan menjadi tempat pusan arus perdagangan dan distribusi impor yang dimiliki oleh indonesia dan dunia. Data memperlihatkan 85% jalur perdangan dunia melalui laut, sedangkan perdangan yang dimiliki oleh indonesia 90% melalui jalur laut (Safira et al., 2023). Maka dari itu sistem maritim yang digunakan oleh jasa pelabuhan menginginkan pelayanan yang sesuai dan seoptimal mungkin oleh otoritas pemberhentian kapal sebagai pengendali regulasi atau peraturan. PT. Pelabuhan (pelindo) sebagai pemberi jasa pemanduan jasa kapal yang akan memberikan pelabuhan, sandar, dan kepelabuhan.

Berbagai Jenis-jenis kapal yang masuk di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Pelabuhan Palembang untuk melakukan kegiatan panduan berupa (Rikiatun et al., 2023), seperti:

1. kapal perang berupa kapal yang digunakan untuk tujuan kepentingan,
2. kapal niaga atau kapal dagang yaitu kapal yang dimiliki perusahaan swasta,
3. kapal penangkap ikan yaitu kapal pencari ikan,
4. kapal khusus yaitu kapal untuk melakukan kegiatan tertentu,
5. kapal penumpang yaitu kapal digunakan penumpang.

Berbagai literatur, efek dari kapal TB atau kapal tunda pada ekonomi sektor perairan secara menyeluruh sering diabaikan akan tetapi kegunaanya memiliki nilai begitu penting dalam proses perkapalan yang ada yang akan berhenti selama kondisi cuaca buruk di wilayah-wilayah perbatasan di pelabuhan pada khususnya (Radisic, 2003). Kapal TB atau sering kali dikenal kapal tunda memiliki kegunaan berupa bantuan untuk pemanduan. Kapal dengan ciri khas untuk aktivitas seperti mendorong, menarik dan sebagainya. kapal yang bergerak di alur pelayaran perairan, di labuh jangkar maupun kolam pelabuhan, baik untuk ke atau untuk melepas dari dermaga, *jetty*, *trestle*, *pier*, pelampung, *dolphin*, kapal dan fasilitas tambat lainnya. Maka dari itu, Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang, memiliki pandu kapal berjumlah tiga puluh satu. Kapal terdiri dari delapan bandar dan dua puluh tiga pandu laut.

Pandu harus memiliki peraturan pemanduan kapal, salah satunya pandu membuat SPK atau lebih sering kita sebut sebagai surat perintah, berdasarkan petunjuk bahwa pandu kapal tidak menuliskan waktu keberangkatan dan jam selesai pemanduan perkapalan.

Kegiatan panduan mengikuti lebih kurang dari tiga operasional 8 jam/perhari. Regulasi Kemenhub RI No.57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal pasal 12 ayat 3 disebutkan, “Keterangan jumlah kapal yang dipandu tidak boleh lebih dari 3 kapal dan/atau jam kerja tidak boleh melebihi 8 jam”. Pda dasarnya hal itu dikaitkan dengan data bahwasanya terdapat ketidaksesuaian dengan seharusnya yang harus dilakukan. Pada saat jam pemanduan sering kali tidak sesuai yang peraturan yang ada.

Pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal di Kemenhub Nomor 57 Tahun 2015, jika kita samakan dengan berbagai rilisan berbagai sumber diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor permasalahan berupa:

1. Sedikitnya jumlah pekerja tidak sebanyak jumlah yang harus dipenuhi dalam satu waktu.
2. Mendasar kegunaan kapal tunda atau TB pada pelayanan yang harus di jangkau secara berkelompok, maka dari itu mengakibatkan salah satu kapal harus dilayani secara bergantian dan hal itu membuat memakan waktu yang cukup lama.
3. Terkadang tidak menuliskan jam naik kapal dan jam selesai dikarena biasanya kelelahan (*Human eror*).



Gambar 1. PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Palembang

Sumber:(*Rahmat, 2023*)

Pimpinan yang memiliki kendali atas Pelindo atau bisa kita sebut sebagai General Manager Pelindo Regional 2 Palembang Nunu Husnul Khitam mengatakan, tahun 2024 memang unik dan memiliki ciri khas, karena Pelindo sudah memasuki tahap pasca merger, itu berdasarkan hal yang sudah mulai terasa, dan ada kalanya perubahan model *busines* dan perubahan budaya di Pelindo Group.

Sementara Direktur Holding mengatakan bahwa, “peta berupa peran antara pusat, regional, dan cabang, *subholding* dan anak perusahaan apa yang terjadi dengan mekanisme perubahan-perubahan ini kita harus yakin telah di *design* sebaik mungkin agar yang mejadi yang terbaik untuk Pelindo Group”. Maka dari itu hal, yang sangat penting sering kali dilupakan karena menunjukkan bahwa Pelindo memiliki ikatan yang begitu mendalam untuk memperbaiki pelayanan dengan melakukan evaluasi dan bersama-sama dalam menghadapi gejolak yang ada di Pelindo kedepan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian “Pengelolaan Pemanduan Kapal PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Palembang”(Mimbar Maritim, 2024).

Tujuan pengelolaan sumber daya manusia yang ada di organisasi merupakan suatu hal sangat penting dalam organisasi dan intansi. Ada beberapa definisi pengertian manajemen menurut para ahli, manajemen adalah suatu serangkaian proses dengan ciri-ciri begitu khas dalam melalukan tindakan-tindakan dalam planning, organizing, pergerakan, dan pengendalian berupa menentukan apa yang harus ditujuh melalui berbagai manfaat sumber daya manusia dan lain sebagainya(R.Terry & W.Rue, 2010). Proses manajemen adalah suatu kajian ilmu yang digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada di organisasi agar kedepannya menjadi lebih efisien untuk mencapai tujuan yang ingin segera diwujudkan.

Undang-undang nomor 17 tahun 2008 dijelaskan pada pasal pemanduan merupakan suatu kegiatan dalam membantu, memberikan sarana/saran, dan informasi kepada nahkoda tentang bagaimana keadaan laut sekitar yang terpenting navigasi pelayaran yang ada dapat dilaksanakan dengan berbagai prosedur keselamatan, tertib, dan mudah demi keselamatan kapal dan sekitarnya. Peraturan Kemenhub tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal Nomor 57 Tahun 2015 (Perhubungan, 2015) pasal 1 ayat 4, pandu ialah pelaut yang memiliki keahlian dibidang nautika yang telah memenuhi persyaratan dan prosedur untuk melaksanakan pemanduan kapal. Personel pandu akan membantu nahkoda dalam memberikan nasihat (*advisor*), informasi serta petunjuk kepada kapten kapal tentang keadaan perairan sekitar yang artinya tanggungjawab kapal sepenuhnya tetap berada pada kapten kapal.

Menurut Permen Nomor 11 Tahun 1983 adalah “Tupoksi unit kerja panduan ialah serangkaian kegiatan dalam mengawasi keselamatan dan keberlangsungan perlintasan perkapalan keluar masuk serta memelihara tertib peraturan perkapalan dan pelayaran didaerah perlautan wajib secara operasional bertanggungjawab kepada syahbandar”. George R. Terry, 1958 dalam bukunya *Principles of Management* membagi empat fungsi dasar manajemen (R.Terry & W.Rue, 2010), yaitu POAC. [1] *Planning* (Perencanaan), suatu rangkaian dan pengabungan dengan pembuatan dan penggunaan perkiraan untuk masa yang akan mendatang dengan jalan menjelaskan dan menafsirkan kegiatan berupa aktivitas yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. [2] *Organizing* (Pengorganisasian), penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan berbagai macam aktivitas yang dipeelukan untuk mencapai keinginan yang sudah disepakati. [3] *Controlling* (Pengawasan), sebuah proses akhir apa yang harus dicapai yaitu awalan yang akan jadi awalan, apa yang sedang dilakukan, menilai pelaksanaan, dan bila mana perlu melakukan pembenahan yang akan segera untuk mencari solusi pemecahan dari permasalahan yang dicari.

## 2 Metodologi Penelitian

Peneliti memakai metode kualitatif untuk mengetahui cara bagaimana Pengelolaan Pemanduan Kapal PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Palembang. Metode kualitatif gunakan pada penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek dan lain-lain sebagainya dengan menjelaskan dalam bentuk kata-kata dan bahasa ilmiah (Creswell dalam (Purnawan, 2021)). Menurut Sugiyono dalam (Purnawan, 2020), metode kualitatif adalah penelitian yang didasarkan dengan teori dan konsep yang bersifat umum yang dijabarkan untuk menjelaskan tentang seperangkat data dokumentasi dan wawancara secara mendalam, memunculkan hasil dengan mengabungkan berbagai data (Sugiyono, 2010), menggunakan model Teori *George R. Terry*, Adapun Fokus penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Fokus Penelitian**

Variabel	Dimensi	Aspek
<b>Pengelolaan Operasional Pemanduan Kapal PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Palembang</b>	1. Perencanaan ( <i>Planning</i> )	Rancangan Kerja
	2. Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> )	1. Sumber Daya Manusia 2. Sumber Daya Keuangan
	3. Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> )	1. Capaian tujuan perusahaan 2. Waktu pengerjaan
	4. Pengawasan ( <i>Controlling</i> )	1. SOP Prosedur 2. Kepemimpinan

Sumber: diadopsi dari teori (R.Terry & W.Rue, 2010).

## 3 Hasil dan Pembahasan

Pengolah hasil data primer yang diperoleh dari wawancara dengan pandu ataupun masyarakat serta beberapa staf yang telah menjawab beberapa pertanyaan berdasarkan dilapangan, dari data sekunder yaitu pengumpulan data melalui dokumentasi dan observasi di lapangan melalui penelitian ini peneliti lebih berusaha untuk mendeksripsikan dengan jelas tentang pelaksanaan pengelolaan pemanduan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Palembang. Analisis data yang digunakan ialah metode kualitatif yakni teori George R. Terry, dalam teori George R. Terry terdiri dari POAC yakni sejumlah Langkah-langkah seperti Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*). Adapun beberapa analisisnya masing-masing yakni sebagai berikut:

### 1. Perencanaan (*Planning*)

Rancangan kerja sangat mempengaruhi alur berjalannya sebuah perusahaan yang berdiri, apalagi jika kita membahas salah satu perusahaan BUMN yakni PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Palembang. Suatu perusahaan wajib memiliki manajemen yang benar dan baik agar pengarahannya menimbulkan keuntungan perusahaan dan juga nama baik perusahaan selalu terjaga. Mengingat aspek yang dibahas adalah rancangan kerja, selanjutnya wawancara peneliti dengan salah satu Captain Pandu Bandar:

*“Rancangan kerja kami selalu mengutamakan pengelolaan yang baik dalam hal pemanduan untuk memberikan pelayanan pemanduan dan kepelabuhanan dengan tetap memprioritaskan faktor keselamatan pelayaran dan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan seperti menyediakan petugas pandu, sarana bantu prasarana pemanduan serta memberikan pelayanan pemanduan sesuai dengan sistem dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan” (wawancara, 6 Mei 2024).*

### 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setiap pekerjaan yang dibebankan atau yang telah ditentukan harus sesuai dalam tugas kerja staf/pandu. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengambil 2 aspek dalam dimensi ini, yaitu sumber daya manusia atau merupakan salah satu hal yang sangat berguna bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah perorganisasian, baik institusi maupun perusahaan swasta. Sumber daya manusia juga penopang yang menentukan perkembangan perusahaan. Selanjutnya peneliti bertanya dalam wawancara informan captain pandu bandar mengenai hal aspek tersebut:

*“Tentu kami selalu siaga, siaga fisik dan mental. Kami para pandu stand by sesuai jam kerja kami dan akan melayani pemanduan atau penundaan kapal sesuai arahan permintaan yang masuk kepada kami” (Wawancara, 6 mei 2024).*

Selanjutnya, sumber daya keuangan merupakan segala sesuatu yang harus dimiliki oleh perusahaan atau organisasi yang memiliki aspek begitu penting, termasuk uang, investasi, hutang, dan lain sebagainya. Aspek ini, penulis ingin memberitahukan keadaan keuangan di PT. Pelabuhan Indonesia. Selanjutnya Peneliti mewawancarai dengan Staf Customer Service, mengenai aspek yang terkait untuk ditanyakan:

*“untuk keuangan sebenarnya ada untuk audit, namun tidak bisa kami terangkan. Namun intinya keuangan kami stabil sehingga kegiatan pemanduan atau penundaan kapal dapat berjalan dengan baik sesuai undang-undang yang berlaku” (wawancara, 6 mei 2024).*

### 3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Tahap pelaksanaan dalam pengelolaan pemanduan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Palembang kami bagi dalam 2 aspek yakni, Capaian tujuan atau kemampuan bersaing dalam perusahaan atau organisasi intansi tergantung pada baik dan buruknya cara bagaimana mengelola dan pengembangan SDM yang dilaksanakan oleh perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan yang ada dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Selanjutnya peneliti telah wawancara pada staf penetapan kapal masuk mengenai aspek yang dibicarakan ini yakni:

*“target kami sendiri sudah tercapai, dengan melakukan ekspansi bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan kompetensi masing-masing unit bisnis. Kami juga menciptakan biaya logistik yang lebih efisien yang diharapkan mengurangi risiko kongesti dijalan eksisting”* .

Selanjutnya, waktu pengerjaan juga yang menjadi salah satu aspek peneliti dalam pengelolaan pemanduan kapal di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Palembang. Selanjutnya peneliti telah wawancara kapten pandu laut terkait aspek yang terkait:

*“Terkait waktu saat kapal mendapat cuaca buruk dan air pasang lawan arus deras. Kami sebagai kapten PT. Pelabuhan memiliki Kerjasama yang baik agar kapal-kapal yang mendapatkan pemberitahuan terlebih dahulu agar bisa berlayar dengan tenang dan tidak was-was untuk melalui perairan dengan cuaca buruk” (wawancara, 6 Mei 2024).*

Selanjutnya peneliti telah wawancara keagenan kapal, Bapak Rendi terkait aspek yang terkait:

*“Pegguna jasa (agent) selalu berkoordinasi dengan pihak staf customer service yang melaporkan kedatangan kapal dan kepanduan sesuai jadwal yang ditentukan” (wawancara, 7 Mei 2024).*

Berdasarkan data wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa waktu pengerjaan itu baik namun pada saat kapal mendapat cuaca buruk dan air pasang lawan arus deras, pandu kesulitan dalam melakukan tugasnya. Untuk pelayanan pemanduan yang dijalani sudah dibuat SLA ke pengguna jasa terkait dengan kesepakatan yang telah disepakati. Jadi itu untuk memastikan pelayanan-pelayanan pemanduan kapal. Jadi tidak ada lagi yang ditutup-tutupi terkait berapa lama dan lain-lainnya.

#### **4. Pengawasan (Controlling)**

Standar Operasional Perusahaan (SOP) adalah sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Peneliti telah memasukkan SOP ke dalam aspek guna mendapatkan kecocokan antar informan. Berdasarkan data yang didapat sudah dikategorikan baik dan dapat disimpulkan bahwa selalu menaati dengan SOP yang ada untuk sekelas BUMN dan selalu menerapkan keselamatan utama serta administrasi PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Regional 2 Palembang menggunakan aplikasi phinnisi untuk melaporkan masuk dan keluarnya kapal, mengatur pemanduan dan penundaan.

Peneliti telah mewawancarai Captain Pandu Laut terkait dengan aspek yang ditanya:

*“PT. Pelabuhan Indonesia (persero) regional 2 Palembang sudah sesuai SOP perusahaan (BUMN)”(Wawancara, 6 Mei 2024)*

Kemudian Peneliti telah mewawancarai Captain Pandu Bandar terkait dengan aspek yang ditanya:

*“Sudah relevan. Kami selalu menjalankan SOP yang ada” (Wawancara, 6 Mei 2024)*

Selanjutnya Peneliti telah mewawancarai staf penetapan kapal masuk terkait dengan aspek yang ditanya:

*“SOP dalam perusahaan pasti ada apalagi Pelindo yang notabene nya BUMN. Jadi sudah disusun sedemikian rupa SOP yang diterapkan.”(Wawancara, 6 Mei 2024).*



**Gambar 2. Pandu mengarahkan kapal untuk bersandar ke pelabuhan**

*Sumber: didokumentasi oleh penulis, 2024*

Berdasarkan data diatas sudah dikategorikan baik dengan menaati SOP yang ada, dan selalu menerapkan keselamatan utama serta administrasi PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Regional 2 Palembang menggunakan aplikasi phinnisi untuk melaporkan masuk dan keluarnya kapal, mengatur pemanduan dan penundaan.

Selanjutnya, dalam hal kepemimpinan merupakan landasan yang penting dalam mengarahkan dan mendorong bawahan agar tetap berkerja dengan semestinya dan mengontrol anak buah agar tetap semangat dan memberikan motivasi kepada pegawai supaya perusahaan atau organisasi tetap bertahan. Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa Para agen kapal menilai kepemimpinan staf dan pandu sudah tergolong baik dan profesional. Peneliti telah melakukan wawancara kepada kapten pandu laut sesuai dengan yang terkait:

*“selalu mengingatkan kepada para petugas untuk selalu siaga dan menerapkan standar operasional perusahaan yang ditetapkan”*(Wawancara, 6 Mei 2024).

Kemudian menurut kapten pandu bandar mengatakan bahwa:

*“semua harus menuruti peraturan yang ada terutama SOP yang berlaku”* (Wawancara, 6 Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi lapangan, dapat dilihat bahwa para agen kapal menilai kepemimpinan staf dan pandu sudah tergolong baik dan profesional. Berkoordinasi menggunakan aplikasi phinnisi untuk melaporkan masuk dan keluarnya kapal, mengatur pemanduan dan penundaan (jika terjadi sewaktu-waktu).

#### **4Kesimpulan dan Saran**

##### **Kesimpulan**

Staf dan pandu saling berkoordinasi lewat Radio beserta dokumen yang diterima melalui aplikasi *online* yakni phinnisi, berfungsi sebagai sarana dipermudahkannya dalam proses keluar masuk kapal, sehingga staf dengan sigap merancang pemanduan dan penundaan kapal. Rancangan kerja selalu mengutamakan pengelolaan yang baik dalam hal pemanduan untuk memberikan pelayanan pemanduan dan kepelabuhanan dengan tetap memprioritaskan faktor keselamatan pelayaran dan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan seperti menyediakan petugas pandu, sarana bantu prasarana pemanduan serta memberikan pelayanan pemanduan sesuai dengan sistem dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengorganisasian (*Organizing*), SDM mereka sudah terlatih untuk melakukan pemanduan kapal, mereka selalu stand by dikarenakan Petugas pandu melakukan pelayanan sesuai 24/7 yaitu 24 jam dalam satu minggu, senin sampai hari minggu. Mereka siap melayani permintaan pelayanan kapal dalam waktu tersebut. Petugas kepanduan sudah ada jadwal-jadwalnya apabila diinfokan kapal keluar masuk di Pelabuhan. Pelaksanaan (*Actuating*), waktu pengerjaan telah dilakukan secara baik namun pada saat kapal mendarat

cuaca buruk dan air pasang lawan arus deras, pandu kesulitan dalam melakukan tugasnya. Pelayanan pemanduan yang dijalani sudah dibuat SLA ke pengguna jasa terkait dengan kesepakatan yang telah disepakati. Jadi itu untuk memastikan pelayanan-pelayanan pemanduan kapal. Jadi tidak ada lagi yang ditutup-tutupi terkait berapa lama dan lain-lainnya. Capai atau target, terdapat beberapa peningkatan dalam produktivitas operasional di pelabuhan yang juga suatu transformasi yang telah mendatangkan benefit untuk berbagai pihak. Pengawasan (*Controlling*), selalu menaati dengan SOP yang ada untuk sekelas BUMN dan selalu menerapkan keselamatan utama serta administrasi, menggunakan aplikasi phinnisi untuk melaporkan masuk dan keluarnya kapal, mengatur pemanduan dan penundaan. Para agen kapal menilai kepemimpinan staf dan pandu tergolong baik dan profesional.

### **Saran**

PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Palembang seharusnya mencari solusi agar pemanduan kapal selalu tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa yang memang membutuhkan waktu. Misal diluar dari jadwal kesepakatan antara staf dan keagenan kapal. Pandu selalu *stand by* dan lebih terarah dalam hal menjaga komunikasi antar rekan pekerja. Sumber informasi perusahaan harus terus diperbaharui serta menumbuhkan komitmen kerja pandu dan staf untuk menyelesaikan kewajiban dengan cara kolaboratif.

**5Daftar pustaka**

- Direktoral Jenderal Perhubungan Laut. (2020). *Transportasi Laut Pegang Peranan Strategis untuk Merajut Keberagaman Indonesia dan Mendorong Pertumbuhan Ekonomi*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Mimbar Maritim. (2024). *Pelindo Regional 2 Palembang Gelar Forum Pelindo Group, Memperkuat Sinergi Mendukung Peningkatan Pelayanan Jasa Kepelabuhan*.
- Purnawan, H. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DANA DESA DI DESA MAKARTITAMA DAN DI DESA ULAK MAS KECAMATAN LAHAT KABUPATEN LAHAT. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 9(1), 35–55.
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages, Lahat Regency, Indonesia*. 06(1), 1–9.
- R.Terry, G., & W.Rue, L. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Radisic, Z. (2003). *Principal Types and Characteristics of Harbour Tugs*. Integrated Transport Review.
- Rahmat. (2023). *PELINDO 2 Palembang Beri Apresiasi ke Pengguna Jasa di Penguhujung 2022 dan Awal tahun 2023*. Sumeks.Co.
- Rikiatun, R., Budiarto, G., & Martina. (2023). Implementasi Kebijakan Pemanduan Kapal di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Pelabuhan Palembang. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 26–32. <https://doi.org/10.47753/pjap.v1i2.21>
- Rionaldi. (2014). Analisis Pemilihan Lokasi dan Manajemen Strategis Pengembangan Pelabuhan Laut di Provinsi Riau. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(8), 477–489.
- Safira, S., Satrio, B. R. D., Wildiansah, M., Andini, A. R., & Sahara, S. (2023). Analisis Pengaruh Dwelling Time Terhadap Efisiensi Bongkar Muat di Pelabuhan Tanjung Priok. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 71–84. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.656>
- Sugiyono. (2010). *Penelitian Kualitatif*. PT. Alfabeta.
- Wardhani, M. K. (2011). KAWASAN KONSERVASI MANGROVE: SUATU POTENSI EKOWISATA Maulinna Kusumo Wardhani. *Jurnal KELAUTAN*, 4(1), 60–79. <https://journal.trunojoyo.ac.id/jurnalkelautan/article/view/891>