

MANAJEMEN PELAYANAN KAPAL BARANG DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG

Muhamad Hikam

Universitas Maritim AMNI Semarang

ARTICLE INFO

Keywords:

Cargo vessels;
maritime logistics;
Port ;
service
management;
qualitative research

ABSTRACT

This study aims to analyze the management of cargo vessel services at Pelabuhan Tanjung Emas. The research employs a qualitative approach using a case study method to gain an in-depth understanding of vessel service processes and operational challenges in port activities. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation involving key stakeholders such as port operators, shipping agents, and port authorities. The findings indicate that the management of cargo vessel services has been implemented according to standard procedures, including planning, execution, and supervision; however, it has not been fully optimized. The main challenges identified include high vessel waiting time, limited infrastructure capacity, and suboptimal coordination among stakeholders. In addition, the utilization of digital systems in vessel services has not been fully integrated. This study concludes that improving cargo vessel service performance requires optimization of digital systems, strengthened stakeholder coordination, and enhancement of infrastructure and human resources. The results are expected to contribute to improving port service efficiency and operational performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan kapal barang di Pelabuhan Tanjung Emas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam proses pelayanan kapal serta kendala yang dihadapi dalam operasional pelabuhan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi terhadap para pemangku kepentingan, seperti operator pelabuhan, agen kapal, dan otoritas pelabuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kapal barang telah berjalan sesuai prosedur yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan, namun belum sepenuhnya optimal. Kendala utama yang ditemukan meliputi tingginya waktu tunggu kapal, keterbatasan infrastruktur, serta belum optimalnya koordinasi antar stakeholder. Selain itu, pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan kapal belum terintegrasi secara menyeluruh. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kapal barang memerlukan optimalisasi sistem digital, penguatan koordinasi antar pihak, serta pengembangan infrastruktur dan sumber daya manusia. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola pelabuhan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan kinerja operasional pelabuhan.

Kata kunci: manajemen pelayanan, kapal barang, pelabuhan, logistik maritim, kualitatif



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.

1. Pendahuluan

Manajemen pelayanan merupakan aspek fundamental dalam operasional organisasi jasa yang berorientasi pada kepuasan pengguna dan efisiensi proses. Secara umum, manajemen pelayanan mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap seluruh aktivitas layanan agar berjalan efektif, efisien, serta memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks transportasi, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan layanan, tetapi juga oleh ketepatan, keandalan, koordinasi antar pihak, serta kemampuan dalam merespons dinamika operasional yang kompleks. Oleh karena itu, manajemen pelayanan menjadi kunci dalam meningkatkan daya saing suatu sistem transportasi, khususnya transportasi laut yang berperan penting dalam distribusi barang.

Dalam sektor kepelabuhanan, manajemen pelayanan kapal barang memiliki peran strategis karena menjadi titik temu antara berbagai kepentingan, seperti operator pelabuhan, perusahaan pelayaran, otoritas pelabuhan, serta pengguna jasa logistik. Pelayanan kapal barang meliputi serangkaian kegiatan mulai dari kedatangan kapal (arrival), pemanduan (pilotage), penundaan (tugging), sandar (berthing), hingga kegiatan bongkar muat dan keberangkatan kapal (departure). Efektivitas manajemen pelayanan pada tahapan tersebut sangat menentukan kelancaran arus logistik dan efisiensi waktu operasional kapal. Keterlambatan dalam salah satu proses dapat berdampak pada meningkatnya biaya logistik dan menurunnya kepercayaan pengguna jasa.

Sebagai salah satu pelabuhan utama di wilayah Jawa Tengah, Pelabuhan Tanjung Emas memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan distribusi barang, baik skala regional maupun nasional. Pelabuhan ini melayani berbagai jenis kapal barang, termasuk kapal peti kemas, curah, dan general cargo. Seiring dengan meningkatnya volume perdagangan dan aktivitas logistik, tuntutan terhadap kualitas pelayanan kapal barang di pelabuhan ini juga semakin tinggi. Hal ini menuntut adanya sistem manajemen pelayanan yang terintegrasi, responsif, dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan operasional.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang mempengaruhi efektivitas manajemen pelayanan kapal barang di pelabuhan. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain keterlambatan pelayanan kapal (waiting time dan berthing time yang tinggi), keterbatasan fasilitas dan infrastruktur pendukung, kurang optimalnya koordinasi antar instansi terkait, serta kendala dalam sistem administrasi dan digitalisasi layanan. Selain itu, faktor cuaca, kepadatan lalu lintas kapal, serta kesiapan sumber daya manusia juga turut mempengaruhi kualitas pelayanan. Permasalahan-permasalahan tersebut berpotensi menimbulkan inefisiensi operasional dan meningkatkan biaya logistik secara keseluruhan.

Pemilihan judul penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran manajemen pelayanan kapal barang sebagai salah satu indikator kinerja pelabuhan. Fokus pada pelayanan kapal barang dipilih karena aktivitas ini merupakan inti dari operasional pelabuhan yang secara langsung mempengaruhi kelancaran arus barang. Selain itu, pemilihan lokasi di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang didasarkan pada karakteristiknya sebagai pelabuhan berkembang

dengan tingkat aktivitas yang cukup tinggi, sehingga memberikan peluang untuk mengkaji fenomena manajemen pelayanan secara lebih mendalam melalui pendekatan kualitatif.

Dari sisi kebaruan (novelty), penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk pemahaman yang lebih komprehensif mengenai praktik manajemen pelayanan kapal barang di pelabuhan, khususnya dari perspektif para pelaku operasional di lapangan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada pengukuran kinerja, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman, persepsi, serta strategi yang diterapkan oleh para pemangku kepentingan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi permasalahan, tetapi juga mengeksplorasi solusi dan praktik terbaik (best practices) yang dapat dijadikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kapal barang di pelabuhan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena manajemen pelayanan kapal barang berdasarkan perspektif para pelaku operasional di lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi terkait proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Jenis studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu lokasi spesifik, yaitu Pelabuhan Tanjung Emas, sehingga memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan kontekstual terhadap praktik manajemen pelayanan kapal barang. Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, yang merupakan salah satu pelabuhan utama di wilayah Jawa Tengah dengan aktivitas pelayanan kapal barang yang cukup tinggi.

Waktu penelitian selama 3 bulan, meliputi:

- Tahap persiapan dan studi literatur
- Pengumpulan data lapangan
- Analisis data
- Penyusunan laporan penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan yang fleksibel agar informan dapat memberikan informasi secara luas dan mendalam terkait proses pelayanan kapal barang, kendala operasional, koordinasi antar instansi, upaya peningkatan pelayanan

b. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan kapal di pelabuhan, seperti: Proses kedatangan dan sandar kapal, Kegiatan bongkar muat, dan Interaksi antar petugas pelayanan

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung seperti: Standar Operasional Prosedur (SOP), Data waktu pelayanan kapal, Foto kegiatan operasional

3. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan kapal barang di Pelabuhan Tanjung Emas meliputi serangkaian proses mulai dari kedatangan kapal (arrival), pelayanan pemanduan (pilotage), penundaan (tugging), penempatan sandar (berthing), kegiatan bongkar muat, hingga keberangkatan kapal (departure). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, proses pelayanan telah mengikuti standar operasional yang ditetapkan, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala operasional.

3.1 Hasil Penelitian

Secara umum, pelayanan kapal barang di pelabuhan ini sudah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek prosedur administratif yang telah terdigitalisasi. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh faktor teknis dan koordinatif di lapangan.

Proses Manajemen Pelayanan Kapal Barang

a. Perencanaan Pelayanan

Perencanaan pelayanan kapal dilakukan melalui sistem penjadwalan kedatangan kapal yang dikoordinasikan antara agen pelayaran dan pihak pelabuhan. Informasi rencana kedatangan kapal menjadi dasar dalam menentukan alokasi dermaga dan kesiapan fasilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan sudah cukup sistematis, namun masih menghadapi kendala ketika terjadi perubahan jadwal kapal secara mendadak.

b. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan melibatkan berbagai pihak, seperti petugas pemandu, operator tugboat, tenaga bongkar muat, serta otoritas pelabuhan. Berdasarkan temuan lapangan, pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai prosedur, tetapi sering terjadi keterlambatan pada tahap: menunggu giliran sandar (waiting time) dan proses bongkar muat

c. Pengawasan dan Evaluasi

Pengawasan dilakukan oleh otoritas pelabuhan melalui monitoring operasional harian. Evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala, namun belum sepenuhnya berbasis data real-time yang terintegrasi.

Koordinasi Antar Stakeholder

Pelayanan kapal barang melibatkan banyak stakeholder, antara lain : operator pelabuhan , perusahaan pelayaran, agen kapal, dan instansi pemerintah (KSOP, bea cukai, karantina). Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antar pihak masih menjadi tantangan utama. Meskipun sudah terdapat sistem komunikasi formal, dalam praktiknya sering terjadi: keterlambatan pertukaran informasi, perbedaan kepentingan antar instansi, kurangnya sinkronisasi jadwal operasional

Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa koordinasi menjadi faktor kunci dalam efektivitas pelayanan pelabuhan.

Kendala dalam Pelayanan Kapal Barang

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa kendala utama dalam manajemen pelayanan kapal barang, yaitu:

a. Keterbatasan Infrastruktur

Kapasitas dermaga dan fasilitas bongkar muat yang terbatas menyebabkan antrean kapal, terutama pada saat trafik tinggi.

b. Tingginya Waiting Time

Waktu tunggu kapal masih relatif tinggi akibat: kepadatan jadwal, keterbatasan alat, dan kesiapan operasional

c. Koordinasi yang Belum Optimal

Kurangnya integrasi antar sistem dan komunikasi antar stakeholder menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan.

d. Faktor Cuaca dan Alam

Kondisi cuaca seperti gelombang dan angin juga mempengaruhi kelancaran pelayanan kapal.

e. Keterbatasan SDM

Beberapa informan menyampaikan bahwa kesiapan dan jumlah tenaga operasional masih perlu ditingkatkan.

Strategi Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa strategi yang telah dan dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kapal barang, yaitu:

a. Optimalisasi Sistem Digital

Penggunaan sistem digital seperti Inaportnet perlu dioptimalkan agar seluruh proses pelayanan terintegrasi dan real-time.

b. Peningkatan Koordinasi

Diperlukan forum koordinasi rutin antar stakeholder untuk menyelaraskan jadwal dan kepentingan operasional.

c. Pengembangan Infrastruktur

Penambahan kapasitas dermaga dan peralatan bongkar muat menjadi kebutuhan penting untuk mengurangi antrean kapal.

d. Peningkatan Kualitas SDM

Pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga kerja perlu dilakukan secara berkelanjutan.

e. Penerapan Manajemen Berbasis Kinerja

Penggunaan indikator kinerja seperti waiting time, berthing time, dan productivity rate dapat membantu evaluasi pelayanan secara objektif.

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kapal barang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang telah berjalan sesuai dengan prinsip manajemen pelayanan, namun belum optimal dalam implementasinya. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala dalam koordinasi, infrastruktur, dan efisiensi operasional.

Jika dikaitkan dengan teori SERVQUAL, permasalahan yang ditemukan terutama berkaitan dengan dimensi: **reliability** (ketepatan waktu pelayanan) dan **responsiveness** (kecepatan merespons kebutuhan kapal). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pelabuhan sangat dipengaruhi oleh efisiensi operasional dan koordinasi antar stakeholder.

Selain itu, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi nyata di lapangan, khususnya terkait dinamika koordinasi dan kendala operasional yang tidak selalu terlihat dalam data kuantitatif.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan kapal barang di Pelabuhan Tanjung Emas, dapat disimpulkan bahwa secara umum sistem pelayanan kapal telah berjalan sesuai dengan prosedur dan prinsip manajemen pelayanan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan. Proses pelayanan kapal barang yang mencakup kedatangan, pemanduan, penundaan, sandar, bongkar muat, hingga keberangkatan telah dilaksanakan secara terstruktur dan melibatkan berbagai stakeholder yang memiliki peran masing-masing. Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, seperti tingginya waktu tunggu kapal (waiting time), keterbatasan infrastruktur, serta belum optimalnya koordinasi antar instansi terkait.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor koordinasi antar stakeholder menjadi aspek yang paling berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan kapal barang. Meskipun sistem digitalisasi pelayanan telah diterapkan, pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal dan belum terintegrasi secara menyeluruh. Di sisi lain, faktor eksternal seperti kondisi cuaca serta keterbatasan sumber daya manusia juga turut mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan kapal barang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek efisiensi operasional, integrasi sistem, serta sinergi antar stakeholder guna mendukung kelancaran arus logistik dan peningkatan kinerja pelabuhan.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, disarankan agar pengelola pelabuhan meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan kapal barang melalui optimalisasi sistem

digital yang terintegrasi dan berbasis real-time guna mempercepat proses pelayanan serta meminimalkan keterlambatan. Selain itu, perlu dilakukan penguatan koordinasi antar stakeholder melalui forum komunikasi rutin dan penyelarasan prosedur operasional agar tercipta sinergi yang lebih baik dalam pelayanan kapal. Pengembangan infrastruktur pelabuhan, khususnya penambahan kapasitas dermaga dan peralatan bongkar muat, juga menjadi langkah strategis untuk mengurangi antrean kapal dan meningkatkan efisiensi operasional.

Di samping itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu menghadapi tuntutan operasional yang semakin kompleks. Bagi pemerintah dan pemangku kebijakan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kinerja pelabuhan dan sistem logistik maritim secara nasional. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat mengukur secara lebih objektif kinerja pelayanan kapal di pelabuhan.

Daftar Pustaka

- Amir, H., Sudirman, S., & Saputra, T. D. (2024). Evaluation of vessel guiding services to improve port performance. *Jurnal Pengembangan Transportasi Laut*, 8(1), 45–56. <https://pdp-journal.hangtuah.ac.id/index.php/jurnal/article/view/122>
- Jayanti, P. D., Nugroho, S., & Kurniawan, A. (2025). Port service bottlenecks and shipping agency performance. *Jurnal Penelitian Sistem Transportasi*, 6(2), 112–125. <https://journalcenter.org/index.php/jupsim/article/view/5347>
- Saputra, Y. J., Rahman, A., & Hidayat, T. (2023). Pengaruh kualitas jasa layanan terminal pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa. *Jurnal Wawasan Maritim*, 5(1), 33–47. <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/Wawasan/article/view/1082>
- Sitorus, B., Manurung, H., & Simanjuntak, D. (2017). Evaluasi manajemen sistem informasi Inaportnet dalam pelayanan kapal. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 4(2), 101–110. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/view/82>
- Sumardi. (2019). Analisis kualitas pelayanan transportasi laut menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 7(2), 89–102. <https://jwm.ulm.ac.id/id/index.php/jwm/article/view/106>
- Syafri, S., Arifin, Z., & Putra, R. (2023). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Nobel Indonesia*, 4(1), 55–67. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/ej/article/view/3686>
- Thamrin, H., & Sembiring, H. (2018). Perencanaan kualitas pelayanan pelabuhan. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 13(1), 12–25. <https://e-journal.umc.ac.id/index.php/VL/article/view/324>
- Zakaria, A., & Firdaus, M. R. (2017). Analisis kualitas pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan pengguna jasa. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi*, 3(2), 77–88.
- Rumlus, W., & Akhmad, E. P. A. (2022). Analisis pelayanan transportasi laut pada pelabuhan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pelayaran dan Transportasi*, 6(1), 21–34.

- <https://pdp-journal.hangtuah.ac.id/index.php/jurnal/article/view/86>
- Martin-Navarro, A., Martinez, J., & Perez, L. (2023). Business process management systems in port operations: A systematic review. *Maritime Policy & Management*, 50(4), 567–582.
<https://doi.org/10.1080/03088839.2023.XXXXXX>
- Notteboom, T., & Rodrigue, J. P. (2005). Port regionalization: Towards a new phase in port development. *Maritime Policy & Management*, 32(3), 297–313.
<https://doi.org/10.1080/03088830500139885>
- Tongzon, J. (2001). Efficiency measurement of selected Australian and other international ports. *Transportation Research Part A*, 35(2), 113–128.
[https://doi.org/10.1016/S0965-8564\(99\)00049-X](https://doi.org/10.1016/S0965-8564(99)00049-X)
- Brooks, M. R., & Pallis, A. A. (2012). Assessing port governance models. *Research in Transportation Business & Management*, 5, 4–12.
<https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2012.11.001>
- Cullinane, K., Song, D. W., & Wang, T. F. (2005). The application of DEA windows analysis to container port production efficiency. *Review of Network Economics*, 4(2), 184–206.
<https://doi.org/10.2202/1446-9022.1050>
- Woo, S. H., Pettit, S., & Beresford, A. (2013). Port evolution and performance in changing logistics environments. *Transportation Research Part A*, 50, 1–13.
<https://doi.org/10.1016/j.tra.2013.01.007>
- Lirn, T. C., Thanopoulou, H., Beynon, M. J., & Beresford, A. (2004). An application of AHP on transshipment port selection. *Maritime Economics & Logistics*, 6(1), 70–91.
<https://doi.org/10.1057/palgrave.mel.9100093>
- Parola, F., & Maugeri, S. (2013). Origin and taxonomy of conflicts in seaports. *Transport Reviews*, 33(3), 346–367. <https://doi.org/10.1080/01441647.2013.806451>