

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu negara kepulauan, peranan pelabuhan sangat penting bagi kegiatan kemaritiman. Demikian juga bagi kepentingan administrasi pemerintahan pada umumnya, serta dalam kegiatan perdagangan melalui laut dan sebagainya, peranan semua institusi di pelabuhan sangatlah penting. Bidang kegiatan pelabuhan memang sangat luas sekali, meliputi pelayanan terhadap kapal, pelayanan terhadap barang dan masih banyak lagi jenis – jenis pelayanan lainnya.

Pelabuhan menjadi bagian dari rantai perdagangan melalui laut. Perdagangan melalui laut pada prinsipnya merupakan aliran tiga proses pergerakan yaitu transportasi darat yang mengangkut komoditas dari pemilik barang menuju sebuah tempat dari pihak keagenan kargo ataupun jasa penyimpanan barang sebelum dibawa dan ditangani di area pelabuhan untuk dimasukkan kedalam kapal dan dibawa ke pelabuhan tujuan. Dalam hal ini pelaksanaan pelabuhan berperan penting untuk menunjang kelancaran, keamanan, ketertiban arus lalu lintas kapal dan barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan antar moda.

Meningkatnya arus peti kemas setiap tahun di lingkungan pelabuhan Tanjung Perak Surabaya memicu PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan demi peningkatan kepuasan stakeholder. Peningkatan pelayanan ini tidak lepas dari kontribusi Terminal Peti Kemas Nilam sebagai salah satu terminal peti kemas domestik milik PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero).

Aktivitas pelayanan di lapangan penumpukan peti kemas menjadi kunci dalam peningkatan pelayanan bongkar dan muat kapal, hal ini dikarenakan pelayanan di dalam lapangan penumpukan adalah awal dari kegiatan bongkar muat di pelabuhan. Operator RTG (*Rubber Tyre Gantry*), Operator HT (*Head Truck*) dan *Stackman* yang menjadi pemeran utama dalam pengiriman muatan peti kemas dari lapangan penumpukan ke dermaga saling memiliki keterkaitan.

Beberapa masalah yang terjadi dalam proses pelayanan di lapangan penumpukan peti kemas membuat kinerja Operator RTG saat mengambil muatan peti kemas terhambat, masalah yang sering menjadi hambatan Operator RTG adalah penumpukan peti kemas yang tidak sesuai dengan aturan penumpukan peti kemas dan *yard allocation plan* kapal yang saat itu sedang melakukan kegiatan muat serta perilaku tidak aman para Operator HT saat melakukan kegiatan muat di dalam lapangan penumpukan peti kemas.

Hal ini yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Muatan Peti Kemas dan *Human Factors* Terhadap Kinerja Operator RTG di Terminal Peti Kemas Nilam”.

1.2 Batasan Masalah

Agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan yang telah direncanakan sehingga mempermudah dalam mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan – batasan sebagai berikut:

Pelayanan muatan peti kemas yang dimaksud adalah pelayanan saat kegiatan pengiriman muatan peti kemas dari lapangan penumpukan ke dermaga / kapal (*loading*).

Human factors yang dimaksud adalah tindakan tidak aman (*unsafe action / unsafe behaviour*) yang dilakukan oleh operator HT saat melayani kegiatan muat peti kemas di dalam lapangan penumpukan peti kemas.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah pelayanan muatan peti kemas dan *human factors* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja operator RTG ?;
2. Apakah pelayanan muatan peti kemas dan *human factors* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja operator RTG ?.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan muatan peti kemas dan *human factors* secara parsial terhadap kinerja Operator RTG;

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan muatan peti kemas dan *human factors* secara simultan terhadap kinerja Operator RTG.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang penulis lakukan antara lain adalah:

1. Secara teoristis
 - a. Pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis dan Manajemen Kepelabuhan
Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang dapat digunakan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis dan Manajemen Kepelabuhan;
 - b. Penelitian Lebih Lanjut
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama.
2. Secara praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi:
 - a. Penulis, untuk mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu pengetahuan yang pernah diperoleh selama perkuliahan pada program studi Administrasi Bisnis dan Manajemen Kepelabuhan;
 - b. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang berkaitan dengan Pengaruh Pelayanan Muatan Peti Kemas dan *Human Factors* Terhadap Kinerja Operator RTG di Terminal Peti Kemas Nilam.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan garis besar penyusunan penelitian ini yang bertujuan untuk mempermudah dalam memahami secara keseluruhan isi dari penyusunan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Muatan Peti Kemas dan *Human Factors* Terhadap Kinerja Operator RTG tersusun atas sistematika seperti berikut:

BAB I Pendahuluan

Dalam Bab I ini terdiri dari latar belakang masalah yang menggambarkan ruang lingkup serta kedudukan masalah yang akan diteliti dalam bentuk uraian secara deduktif. Bab ini juga membahas identifikasi masalah untuk melihat aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dengan judul penelitian. Pembatasan

dan perumusan masalah ditetapkan sebagai fokus dari penelitian yang akan dilakukan demi mencapai hasil yang diharapkan dalam tujuan penelitian. Tujuan penelitian mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai pada penelitian ini terhadap masalah yang telah dirumuskan. Manfaat penelitian yaitu menjelaskan manfaat teoritis dan praktis yang berguna bagi peneliti, pembaca, dan instansi terkait. Serta sistematika penulisan yang digunakan untuk mempermudah pembaca mengetahui isi dari penelitian secara keseluruhan.

BAB II Deskripsi Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir, Hipotesis

Dalam Bab II mengkaji berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang muncul dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu dipaparkan sebagai bahan perbandingan antara penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian sebelumnya. Selanjutnya kerangka berpikir menggambarkan alur penelitian yang dikaji dengan teori yang relevan dalam penelitian sehingga peneliti dapat merumuskan kesimpulan penelitiannya sementara. Lalu ada hipotesis yang juga disebut sebagai dugaan sementara yang kebenarannya masih diragukan. Untuk bisa memastikan kebenaran dari pendapat tersebut, maka hipotesis harus diuji atau dibuktikan kebenarannya.

BAB III Metode Penelitian

Dalam Bab III penulis menguraikan tentang jenis penelitian, variabel penelitian populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Pada Bab IV ini memuat penjelasan mengenai gambaran objek penelitian meliputi lokasi dan hal lain yang berhubungan dengan objek penelitian. Selanjutnya deskripsi data menjelaskan hasil penelitian dan analisis data serta pembahasan lebih lanjut dan lebih rinci terhadap hasil penelitian.

BAB V Penutup

Dalam Bab V ini memuat mengenai kesimpulan penelitian yang dibuat secara singkat, jelas dan mudah dipahami berdasarkan dari hasil penelitian yang telah di paparkan dalam Bab IV. Penulis juga memberikan saran terhadap bidang yang diteliti agar semakin baik kedepannya.

1.7 Definisi Operasional

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yang diteliti yaitu:

1. Variabel Pelayanan Muatan Peti Kemas (X_1), yaitu kegiatan muat peti kemas dari lapangan penumpukan ke dermaga / kapal (*loading*);
2. Variabel *Human Factors* (X_2), yaitu tindakan tidak aman (*unsafe action / unsafe behaviour*) yang dilakukan oleh operator HT (*Head Trucks*) saat melayani kegiatan muat peti kemas di dalam lapangan penumpukan peti kemas;
3. Kinerja Operator RTG (Y), yaitu tingkat perasaan kepuasan, keefektifan dan kecepatan Operator RTG saat melakukan pelayanan muatan peti kemas di lapangan penumpukan.