

Efektivitas Pelayanan Koperasi Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) Di Pelabuhan Teluk Nibung Kota Tanjung Balai

¹Miftahul Husna Hasibuan, ²Tunggul Sihombing

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

Korespondensi : harmilatarigan@gmail.com

Abstrak

Pelayanan jasa bongkar muat adalah kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan. Pekerjaan bongkar muat adalah pekerjaan yang menggunakan fisik untuk mengangkat dan mengangkut barang. Kantor Kesyahabandaraan dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) merupakan yang menyelenggarakan kegiatan bongkar muat di wilayah Indonesia salah satunya Pelabuhan Teluk Nibung. Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas Koperasi Tenaga Kerja Bongkar Muat dalam bekerja mengangkat dan memuat barang dan mengangkat barang yang dibawa penumpang. Dalam efektivitas yang terkait dalam administrasi publik yaitu cara kerja yang efektif karena pelabuhan ini sudah menjadi pelabuhan Internasional, namun tidak sebesar pelabuhan Belawan, hanya saja pelabuhan Teluk Nibung ini sudah direnovasi menjadi pelabuhan pintu gerbang ke Malaysia. Berdasarkan dari hasil penelitian buruh bongkar/muat pelabuhan di pelabuhan Teluk Nibung mempunyai sistem/aturan kerja yang terdiri dari 2 kelompok kerja yaitu kelompok A dan kelompok B, yaitu kelompok bongkar dan memuat barang dan kelompok mengangkat barang yang dibawa penumpang (kargo). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori teori efektivitas yang disampaikan oleh Quinn dan Rorhbaugh. Dalam penelitian ini adalah semua anggota bongkar muat pada KSOP tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TKBM dalam Efektivitas Pelayanan Jasa Bongkar Muat di Pelabuhan Teluk Nibung sudah baik meskipun masih ada beberapa kekurangan seperti para usaha bongkar muat barang tidak mengetahui tata cara bekerja dengan terkait kegiatan bongkar muat barang.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Bongkar Muat Barang

Abstract

Loading and unloading services are business activities engaged in the loading and unloading of goods from and to ships at the port. Loading and unloading work is work that uses the physical to lift and transport goods. The Office of Kesyahabandaraan and Port Authority (KSOP) is the one that organizes loading and unloading activities in Indonesian territory, one of which is the Teluk Nibung Port. This study aims to see the effectiveness of the Loading and Unloading Workers' Cooperative in lifting and loading goods and lifting goods carried by passengers. In terms of effectiveness related to public administration, namely an effective way of working because this port has become an international port, but not as big as the Belawan port, it's just that the Teluk Nibung port has been renovated to become a gateway port to Malaysia. Based on the results of the research, the loading/unloading workers at the port of Teluk Nibung have a work system/rule consisting of 2 working groups, namely group A and group B, namely the group for unloading and loading goods and the group for picking up goods carried by passengers (cargo). The method used in this study is descriptive qualitative using the theory of effectiveness presented by Quinn and Rorhbaugh. In this study, all loading and unloading members at the 2019 KSOP. The results showed that the TKBM in the Effectiveness of Loading and Unloading Services at Teluk Nibung Port was good although there were still some deficiencies such as the loading and unloading of goods businesses did not know the procedures for working with related unloading activities. loading.

Keyword: Effectiveness, Service, Loading and Unloading of Goods

1. PENDAHULUAN

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Transportasi air tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat terutamawilayah pesisir dan Lautan Indonesia untuk menunjang pembangunan ekonomi masyarakat Indonesia. Salah satu penunjang sistem transportasi air adalah dengan tersedianya sektor pelabuhan yang strategis. Sektor pelabuhan merupakan wadah untuk melayani kebutuhan masyarakat berupa pelayanan dalam bidang jasa transportasi. Sektor pelabuhan merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan berupa pelayanan dalam bidang jasa transportasi. Pelabuhan memiliki peran penting dalam rangka penghubung kegiatan distribusi logistik nasional karena perannya sebagai tempat kegiatan bongkar dan muat barang berupa terminal. Pelabuhan merupakan sarana utama dalam pelaksanaan kegiatan bongkar dan maut logistik yang akan didistribusikan ke berbagai daerah di Indonesia dan sebagai tempat keluar masuknya barang atau pulau baik dalam skala nasional maupun internasional.

Menurut Undang – Undang No. 21 Tahun 1992, pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan pantai di sekitarnya dengan batas – batas tertentu sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik-turun penumpang, dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan, serta sebagai tempat pemindahan intra dan antar moda transportasi.

Pelabuhan juga merupakan salah satu rantai perdagangan yang sangat penting dari seluruh proses perdagangan, baik itu perdagangan antar pulau maupun internasional. Hal tersebut merupakan potensi yang besar bagi Negara Indonesia khususnya dibidang maritim. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis bongkar muat barang adalah menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang terbaik nampak dalam kinerja dan performa dari pelayanan yang ada. Akhir-akhir ini persaingan antar instansi, lembaga dan perusahaan penyedia jasa layanan semakin ketat agar selalu dapat memanjakan dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien pada masyarakat. Saat ini sangat selektif dalam memilih perusahaan penyedia jasa yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kini mempunyai peranan penting dalam banyak industri jasa karena yang paling efektif bagi sejumlah instansi maupun pemerintahan (Wijaya 2011:1).

Pelabuhan Teluk Nibung merupakan pelabuhan yang dijadikan tempat oleh kapal dagang dalam pelayaran yang singgah untuk memuat atau membongka rmuat. Maka dari itu Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) merupakanfaktor yang paling penting dalam menjamin proses bongkar muat dari dan kedalam kapal. Ketersedian tenaga kerja bongkar muat dengan keterampilan yang memadai dan dengan jumlah yang tepat selalu menjadi tujuan dari pelaksanaan bongkar muat meskipun tidak melupakan faktor pendukung lainnya yang berpengaruh dalam proses bongkar muat seperti mesin crane (mesin pengangkut), forklift, dan lain sebagainya karena di Pelabuhan Teluk Nibung masih manual dalam membongkar atau memuat barang. Banyaknya barang yang akan di bongkar muat dalam kapal membutuhkan tenaga kerja yang cukup banyak untuk membongkar isi muatan kapal ke gudang penyimpanan sementara begitu juga sebaliknya. Sehingga membutuhkan biaya untuk melakukan aktivitas tersebut yang mana disebut upah. Kegiatan bongkar muat barang maka dapat dihubungkan dengan Upah Bongkar Muat yang merupakan salah satu faktor produktivitas tenaga kerja itu sendiri.

Tenaga kerja pelabuhan sangat berperan aktif dalam proses bongkar muat di pelabuhan, karena mereka yang terjun langsung di lapangan, sehingga sangat membantu dalam kelancaran proses bongkar muat. Maka dengan demikian Upah Bongkar Muat menjadi suatu hal yang diperhatikan dalam aktivitas bongkar muat sehingga tenaga kerja bongkar muat mendapatkan kesejahteraan yang layak. Pelabuhan Teluk Nibung juga memiliki fasilitas umum berupa terminal penumpang. Terminal penumpang ini memiliki bangunan dua lantai dengan luas total 1.480,5 m² dengan lantai satu seluas 790,82 m² dan lantai dua 689,68 m². Dari dua lantai tersebut mampu menampung sekitar 800 orang. Fungsional lantai satu digunakan untuk area check in, bea cukai, imigrasi untuk kedatangan, ruang VIP, ruang karantina serta lantai dua untuk ruangan imigrasi untuk keberangkatan, ruang tunggu penumpang, dan coffee shop. Dan nantinya di pelabuhan ini juga akan dilengkapi dengan Teluk Nibung Food Court yang akan menyediakan berbagai menu makanan yang bisa dinikmati oleh masyarakat.

Pemerintah Kota Tanjung Balai terus berupaya untuk membenahi kawasan pelabuhan Teluk Nibung setelah ditetapkan sebagai pintu gerbang potensi pariwisata Danau Toba. Langkah pertama yang dilakukan dengan membentuk Badan Koordinasi Ketertiban dan Kenyamanan Pelabuhan (Bakorkapel). Upaya mewujudkan Pelabuhan Teluk Nibung sebagai pintu gerbang potensi pariwisata Danau Toba akan terus digerakkan. Pemerintah Pusat melalui Kementerian Perhubungan akan melakukan pengerukan sungai Asahan – Tanjung Balai sepanjang 18 km yang dimulai dari kolam Pelabuhan Teluk Nibung menuju perairan Selat Malaka. Di balik kegiatan itu, pihak Otorita Asahan juga memberikan dukungan kapal keruk kepada Pemko Tanjung Balai untuk mengantisipasi ketinggian sedimentasi pasir dari hulu sungai setiap harinya. Tujuan pembangunan pelabuhan tersebut untuk mendukung kelancaran arus ke luar masuknya kapal penumpang dari hinterland dan diyakini ke depan dapat memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Terminal ini dibangun untuk keberangkatan penumpang dari Tanjung Balai dengan Tujuan Port Klang dan Perak di Malaysia. Terminal penumpang ini dibangun guna untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman kepada setiap penumpang yang akan ke Malaysia. Sebagaimana salah satu tugas pokok pelindo 1 sebagai melaksanakan pengusaha jasa kepelabuhanan dalam rangka menunjang kelancaran arus kapal, barang penumpang. Sehingga dapat memberikan pelayanan kepada penumpang.

Saat ini pihak Pelindo 1 telah mengembangkan kerjasama dengan BUMD / Pemko Tanjung Balai dengan nama Aneka Usaha Kualo untuk menjadikan Pelabuhan Teluk Nibung sebagai pelabuhan ekspor impor di Kota Tanjung Balai. Untuk itu, selain terminal penumpang yang modern, Pelabuhan Tanjung Balai juga mengembangkan terminal kargo yang kompetitif. Pelabuhan Tanjung yang dikembangkan Pelindo 1 mempunyai fasilitas terdiri dari dermaga dengan panjang 204 m, gudang seluas 2000 m², lapangan penumpukan seluas 1.625 m². Pelabuhan Tanjung Balai sangat strategis karena menjadi pintu ekspor sayuran dan ikan tujuan Malaysia. Pemko Tanjung Balai akan terus berkoordinasi dan bersinergi dengan PT Pelindo 1 Tanjung Balai dalam penyelesaian sarana dan prasarana pendukung pelabuhan penumpang Teluk Nibung. Perusahaan atau organisasi dalam menjalankan aktivitas selalu menginginkan keberhasilan baik berupa hasil produksi maupun hasil layanannya dalam mengangkut dan mengangkat yang dilakukan oleh lingkungan pabrik-pabrik, pelabuhan-pelabuhan, perhubungan darat, pertanian, perkebunan, kehutanan dan sektor kegiatan ekonomi lainnya.

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang optimal khususnya pada Pelabuhan Teluk Nibung masih terdapat beberapa permasalahan didalam pelaksanaannya seperti buruknya pelayanan jasa angkutan barang bawaan penumpang yang sangat disesalkan oleh berbagai pihak. Buruknya pelayanan jasa angkutan barang oleh Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) ini sangat kelihatan saat arus mudik lebaran pada tahun 2018 dengan kedatangan ratusan penumpang atau pemudik warga Negara Indonesia yang rata-rata bekerja di Malaysia untuk pulang kekampung halamannya.

Pelabuhan memiliki peran penting dalam rangka penghubung kegiatan distribusi logistik nasional karena perannya sebagai tempat kegiatan bongkar dan muat barang berupa terminal. Pelabuhan merupakan sarana utama dalam pelaksanaan kegiatan bongkar dan maut logistik yang akan didistribusikan ke berbagai daerah di Indonesia dan sebagai tempat keluar masuknya barang dari atau keluar pulau baik dalam skala nasional maupun internasional.

Pantauan hetanews.com dilapangan menyaksikan pemandangan yang tidak semestinya. Kinerja TKBM Pelabuhan Teluk Nibung ini terkesan tidak professional dan berantakan. Alasannya rata-rata pekerja TKBM ini memilih-milih barang yang akan mereka angkat untuk mendapatkan keuntungan pribadi. Manakala mereka dapat mengambilkan barang bawaan penumpang dengan cepat, para TKBM ini akan mendapatkan uang tips dari penumpang tersebut. Akibat dari mengejar uang tips dari penumpang ini, alhasil barang penumpang yang lainnya menumpuk kerna tidak ada profesional pekerja TKBM dipelabuhan ini kerana kurangnya perhatian dari pihak otoritas pelabuhan setempat. Manejer Pelindo sebagai pihak pengelola Pelabuhan Teluk Nibung membantah lambatnya pelayanan dari TKBM ini tanggung jawab dari pihak Pelindo. Menurut pihak Pelindo mengenai jasa angkutan barang bawaan penumpang yang dilakukan oleh TKBM merupakan tanngung jawab pihak KSOP (Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan). (<https://www.hetanews.com> diakses pada Minggu, 24 Februari 2019)

TKBM di Pelabuhan Teluk Nibung terbagi atas 2 bagian. Pertama TKBM dibagian bagasi atau penumpang, dan kedua TKBM di kargo atau barang. Alat yang digunakan untuk TKBM bagasi masih dikerjakan dengan manual. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Pelabuhan Teluk Nibung Kota Tanjung Balai dalam “Efektivitas Pelayanan Koperasi Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) di Pelabuhan Teluk Nibung Kota Tanjung Balai”. (SLAK).

2. METODE

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah memakai metode deskriptif kualitatif. Jenis ini adalah suatu cara yang digunakan untuk memecahkan masalah yang ada pada masa sekarang berdasarkan fakta dan data-data yang ada. Penelitian ini dibuat untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Tujuan dasar penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa fakta sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejalafakta-fakta atau kejadian-kejadian secara akurat dan sistematis mengenai sifat-sifat populasi dan daerah tertentu (Zuriah, 2006: 47). Berdasarkan hal tersebut, metode ini tepat digunakan bagi peneliti untuk dapat berusaha mengamati dan mengungkap realitas yang terjadi dilapangan dan ingin mengetahui serta melihat langsung secara mendalam bagaimana efektivitas pelayanan penumpang pelabuhan Teluk Nibung kota Tanjung Balai.

Guna memperoleh informasi mengenai pelabuhan dalam pelayanan penumpang dan barang, maka penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Tanjung Balai. Peneliti melakukan penelitian di area TKBM, ruang tunggu, ruang barang, gerbang masuk pelabuhan Teluk Nibung JL. Pelabuhan Teluk Nibung, Perjuangan, Tanjung Balai, Kota Tanjung Balai, Sumatera Utara 21352, Indonesia. Adapun alasan peneliti memilih lokasi ini adalah di pelabuhan Teluk Nibung karena di pelabuhan Teluk Nibung ini mempunyai adanya masalah tentang buruknya pelayanan jasa angkutan barang oleh Koperasi TKBM (Tenaga kerja bongkar muat).

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat terpercaya, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan tersebut. Dalam penelitian kualitatif subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja, subjek penelitian inilah yang menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian (Suyanto, 2005: 108). Informan penelitian sangat dibutuhkan oleh penelitian ini guna memperoleh informasi terkait dengan judul penelitian yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak dari observasi berperan serta, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang diharapkan (Sugiyono, 2016:101). Maka penelitian ini memerlukan data, keterangan informasi, dokumentasi dan pengumpulan data dalam pendukung penelitian ini untuk melengkapi penelitian dan memaksimalkan hasil peneliti

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Gambaran Umum Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) Teluk Nibung Pelabuhan Teluk Nibung Tanjung Balai Asahan ini letaknya berhadapan langsung dengan pelabuhan Port Klang negara tetangga Malaysia. Secara geografis pelabuhan ini terletak di kordinat 02° 28' 00¹¹ Lintang Utara dan 99° 48' 00¹¹ Bujur Timur. Pelabuhan ini memiliki pekerja bongkar muat yang disebut tenaga kerja bongkar muat. Tenaga kerja bongkar muat Pelabuhan Teluk Nibung Tanjung Balai Asahan ini berada dibawah koperasi tenaga kerja bongkar muat sehingga erat kaitannya dengan sejarah berdirinya koperasi tenaga kerja bongkar muat Tanjung Balai Asahan.

Kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan dari dan ke kapal pada dasarnya merupakan salah satu mata rantai kegiatan pengangkutan melalui laut. Kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal itu sendiri dirumuskan sebagai berikut :

“Pekerjaan membongkar barang dari atas dek/palka kapal dan menempatkannya di atas dermaga atau ke dalam tongkang atau kebalikannya memuat dari atas dermaga atau dari dalam tongkang dan menempatkannya ke atas dek atau ke dalam palka kapal yang mempergunakan Derek kapal”.

Dari pengertian kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan diatas, dapat diketahui bahwa pada dasarnya bongkar muat barang tersebut merupakan kegiatan pemindahan barang angkutan, baik dari kapal pengangkut ke dermaga atau ke tongkang maupun sebaliknya dari dermaga atau tongkang ke atas dek kapal pengangkut.

Koperasi Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) merupakan pelaku ekonomi yang dibentuk oleh pemerintah. Koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat yang berasaskan kekeluargaan. Terdapat dualisme dalam koperasi. Sebagai soku guru perekonomian nasional, maksudnya koperasi sebagai suatu sistem ekonomi yang dicita-citakan. Koperasi merupakan bentuk kerjasama dengan asas kekeluargaan. Sistem ekonomi dijadikan tidak semata-mata melalui persaingan, melainkan melalui kerjasama atau koperasi.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (UU Perkoperasian) ayat 1, dengan tegas koperasidinyatakan sebagai gerakan ekonomi rakyat:

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seoraang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar asas kekeluargaan”.

Menurut undang-undang ini, anggota koperasi memiliki kewajiban untuk berpartisipasi terhadap usaha yang dijalankan koperasi. Dalam Pasal 17 Ayat (1) anggota koperasi didefinisikan sebagai pemilik usaha dan pengguna jasa koperasi. Selain itu, rapat anggota merupakan kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat, karena kembali ditegaskan bahwa bukan modal yang utama, melainkan kerja sama antara anggota. Terlebih lagi, pemerintah, menurut undang-undang ini, dapat menetapkan bidang kegiatan ekonomi di suatu wilayah yang telah berhasil diusahakan oleh Koperasi untuk tidak diusahakan badan usaha lainnya.

Pekerjaan bongkar muat adalah pekerja yang menggunakan fisik untuk mengangkat dan mengangkut barang. Adapun barang yang diangkut seperti dikemas dalam karung, sayur-sayuran dan buah-buahan, kain juga sudah dalam bentuk yang sudah kemas, namun di Pelabuhan Teluk Nibung tidak ada Peti Kemas seperti yang ada di Pelabuhan Belawan. Tenaga kerja bongkar muat di pelabuhan ini terbagi menjadi dua jenis yaitu tenaga kerja bongkar muat untuk bagasi atau gudang dan tenaga kerja bongkar muat untuk bagasi penumpang. Jumlah tenaga kerja bongkar muat di pelabuhan Teluk Nibung Tanjung Balai Asahan sebanyak 135 orang dan terbagi menjadi tiga regu kerja. Masing-masing regu memiliki 45 orang pekerja dengan pembagian wilayah kerja yaitu: stevedoring terdiri 18 orang, cargoding terdiri dari 13 orang, dan delivery terdiri dari 13 orang. Sedangkan jika terjadi lonjakan barang ekspor maupun impor maka akan terdapat 40 orang pekerja tambahan. Adapun latarbelakang pendidikan dari tenaga kerja bongkar muat adalah pekerja yang lulusan SD sebanyak 25%, pekerja yang lulusan SMP sebanyak 31% dan pekerja lulusan SMA sebanyak 40%.

Efektivitas Pelayanan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) Berdasarkan Kategori Rumusan Tujuan, Perencanaan, dan Evaluasi.

Rumusan Tujuan

Perrow (dalam Azhar Kasim, 1993: 13) mengatakan bahwa tujuan organisasi dapat dibedakan menjadi tujuan resmi dan tujuan operasional. Tujuan resmi adalah laporan tahunan, maupun pernyataan terbuka oleh pemimpin tertinggi dan pejabat yang berwenang, sedangkan yang dimaksud dengan tujuan operasional adalah tujuan akhir yang ingin dicapai oleh kebijaksanaan operasional organisasi yang bersangkutan. Dengan perkataan lain tujuan operasional adalah tujuan yang sebenarnya ingin dicapai oleh organisasi tersebut terlepas dari apa yang dikatakan oleh tujuan resmi.

Adapun tujuan resmi TKBM berupa visi dan misi yaitu :

Visi Koperasi TKBM pelabuhan Teluk Nibung

“Adapun visi dari koperasi tenaga kerja bongkar muat adalah melayani kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan anggota serta memperlancar kegiatan bongkar muat”.

Misi Koperasi TKBM pelabuhan Teluk Nibung

1. Meningkatkan kesejahteraan anggota
2. Meningkatkan produktivitas kerja
3. Menyediakan tenaga kerja yang terampil
4. Memeratakan kesempatan kerja bagi anggota
5. Melaksanakan norma perlindungan tenaga kerja bongkar muat
6. Melancarkan kegiatan bongkar muat

Tujuan operasional lebih sulit untuk diketahui karena tidak berdasarkan ketentuan-ketentuan resmi yang secara jelas dan tertulis menerangkannya seperti dalam hal tujuan resmi. Tujuan operasional hanya akan diketahui melalui keputusan-keputusan yang ada.

Perencanaan

Perencanaan merupakan proses menentukan apa yang seharusnya dicapai dan bagaimana mewujudkan dalam kenyataan. Perencanaan meliputi penentuan tentang apa yang harus dikerjakan, bagaimana pengerjaannya, apa sarana yang diperlukan, siapa yang akan mengerjakannya, dan jadwal waktu pelaksanaan karena tanpa adanya perumusan perencanaan maka sebuah program itu akan kacau pelaksanaannya.

Evaluasi

Evaluasi adalah bagian terpenting dalam pengimplementasian suatu kebijakan maupun program untuk melihat apakah sebuah kebijakan atau program yang dijalankan sesuai dengan perencanaan yang dibuat sehingga ada penilaiannya yang diberikan. Jika berjalan dengan baik akan menjadi feedback untuk kebijakan selanjutnya, tetapi jika tidak maka akan dilakukan perbaharuan untuk meningkatkan kualitas kebijakan atau program tersebut. Adapun evaluasi yang dilakukan TKBM dan KSOP yaitu setahun sekali dalam bentuk rapat tahunan.

Efektivitas Pelayanan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) Berdasarkan Kategori Produktivitas dan Efisiensi

Produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input). Produktivitas dapat meningkatkan proses produksi, yang mana peningkatan produksi berarti adanya perbaikan jumlah sumber daya yang digunakan dengan jumlah barang-barang dan jasa-jasa yang diproduksi. Ini akan menjadikan keefisienan. Tugas dan fungsi KSOP dalam TKBM hanya pengawasan, di Pelabuhan Teluk Nibung masih manual untuk membongkar dan memuat barang, dan efisiensi tergantung pada peralatan. Perusahaan Bongkar Muat bertanggung jawab terhadap kerugian jiwa atau cedera, dan kerugian dari akibat hilang atau kerusakan harta benda milik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Pelayanan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) di Pelabuhan Teluk Nibung bahwa Koperasi TKBM terbagi menjadi 2 bagian yaitu TKBM Kargo (Barang) dan TKBM Bagasi, dibagian bagasi inilah TKBM mengangkat barang penumpang setelah penumpang turun dari kapal, dan TKBM Kargo dalam mengangkat barang TKBM masih manual. TKBM dibawah naungan KSOP, KSOP hanya mengetahui bahwa adanya kapal datang dan berangkat untuk dibongkar dan dimuat. Namun saat peneliti melakukan penelitian pihak PT.Pelindo 1 menyatakan tidak ada kaitannya TKBM dengan PT.Pelindo 1. Pada tahun 2017 TKBM sudah mulai macet dalam bekerja karena impor tidak jalan karena adanya pajak yang semakin naik sehingga yang berjalan saat ini hanya ekspor saja berupa : sayuran, ikan, kosmetik, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan TKBM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum berjalan efektif sepenuhnya dikarenakan masih ditemukan beberapa kendala yang menghambat proses kerja TKBM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa variabel implementasi yaitu birokrasi dan manajemen ilmiah, perumusan tujuan, perencanaan, dan evaluasi, dan produktivitas dan efisiensi.

Birokrasi dan Manajemen Ilmiah

Upaya peningkatan kualitas pelayanan akan ditentukan oleh sejauhmana institusi pelayanan yang bersangkutan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Menrealisasikan pemberian pelayanan sebaik-baiknya dengan kualitas yang diharapkan adalah tugas dari birokrasi. Sebuah birokrasi yang baik memiliki kejelasan struktur organisasi, mengandalkan pada peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan, adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Standar Pelayanan Minimal. Namun, KSOP tidak mempunyai SOP secara tertulis dan TKBM tidak mempunyai SOP. Karena tanpa SOP sebuah program akan sulit dijalankan secara efisien, efektif, dan optimal. Oleh karena itu, SOP menjadi syarat mutlak yang harus dimiliki untuk menjadi peta tersebut dalam pengurusan surat izin semua pengurusan surat izin. Dalam manajemen ilmiah setiap pekerja mempunyai keahlian dalam bidangnya masing-masing dikarenakan adanya pelatihan serta seleksi pada pekerja yang sebelumnya kurang memadai dalam pekerjaannya. Manajemen Ilmiah TKBM dilakukan melalui Pembagian Kerja yang dilakukan oleh ketua TKBM, tetapi dalam hal penempatan kerja dan pelatihan belum bisa dikatakan efektif dikarenakan masih ada TKBM yang belum mendapatkan pelatihan.

Perumusan Tujuan, Perencanaan, dan Evaluasi

Tujuan organisasi dapat dibedakan menjadi tujuan resmi dan tujuan operasional. Tujuan resmi adalah tujuan laporan tahunan, visi dan misi, sedangkan yang dimaksud dengan tujuan operasional adalah tujuan akhir yang ingin dicapai oleh kebijaksanaan operasional organisasi yang bersangkutan. Dalam hal tujuan Resmi yang ingin dicapai oleh TKBM dalam hal pernyataan terbuka dilihat dari visi, misi, dan sasaran. Perencanaan berfungsi sebagai jembatan antara keadaan atau kondisi yang sekarang dan keadaan yang ingin dicapai. Perencanaan TKBM berdasarkan hasil Rapat Tahunan.

Evaluasi adalah bagian terpenting dalam pengimplementasian suatu kebijakan untuk melihat apakah sebuah kebijakan atau yang dijalankan sesuai dengan perencanaan yang dibuat. Oleh karena itu, adanya evaluasi yang dilakukan TKBM berupa Rapat Tahunan yang mengundang semua instansi untuk melakukan Rapat.

Produktivitas dan Efisiensi

Produktivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat melalui kemampuan mencapai hasil yang maksimum. Pencapaian hasil yang maksimum dilihat dari sumber daya yang tersedia, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat/konsumen, dan tingkat kepuasan masyarakat/konsumen. Pelayanan dengan kuantitas dan kualitas yang ada belum bisa berjalan efektif dilihat dari hasil dari cara kerja yang dilakukan oleh TKBM.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Pelayanan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) di Pelabuhan Teluk Nibung bahwa Koperasi TKBM terbagi menjadi 2 bagian yaitu TKBM Kargo (Barang) dan TKBM Bagasi, dibagian bagasi inilah TKBM mengangkat barang penumpang setelah penumpang turun dari kapal, dan TKBM Kargo dalam mengangkat barang TKBM masih manual.

TKBM dibawah naungan KSOP, KSOP hanya mengetahui bahwa adanya kapal datang dan berangkat untuk dibongkar dan dimuat. Namun saat peneliti melakukan penelitian pihak PT.Pelindo 1 menyatakan tidak ada kaitannya TKBM dengan PT.Pelindo 1. Pada tahun 2017 TKBM sudah mulai macet dalam bekerja karena impor tidak jalan karena adanya pajak yang semakin naik sehingga yang berjalan saat ini hanya ekspor saja berupa : sayuran, ikan, kosmetik, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan TKBM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum berjalan efektif sepenuhnya dikarenakan masih ditemukan beberapa kendala yang menghambat proses kerja TKBM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa variable implementasi yaitu birokrasi dan manajemen ilmiah, perumusan tujuan, perencanaan, dan evaluasi, dan produktivitas dan efesiensi.

1) Birokrasi dan Manajemen Ilmiah

Upaya peningkatan kualitas pelayanan akan ditentukan oleh sejauhmana institusi pelayanan yang bersangkutan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Menrealisasikan pemberian pelayanan sebaik-baiknya dengan kualitas yang diharapkan adalah tugas dari birokrasi. Sebuah birokrasi yang baik memiliki kejelasan struktur organisasi, mengandalkan pada peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan, adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Standar Pelayanan Minimal. Namun, KSOP tidak mempunyai SOP secara tertulis dan TKBM tidak mempunyai SOP. Karena tanpa SOP sebuah program akan sulit dijalankan secara efisien, efektif, dan optimal. Oleh karena itu, SOP menjadi syarat mutlak yang harus dimiliki untuk menjadi peta tersebut dalam pengurusan surat izin semua pengurusan surat izin.

Dalam manajemen ilmiah setiap pekerja mempunyai keahlian dalam bidangnya masing-masing dikarenakan adanya pelatihan serta seleksi pada pekerja yang sebelumnya kurang memadai dalam pekerjaannya. Manajemen Ilmiah TKBM dilakukan melalui Pembagian Kerja yang dilakukan oleh ketua TKBM, tetapi dalam hal penempatan kerja dan pelatihan belum bisa dikatakan Efektif dikarenakan masih ada TKBM yang belum mendapatkan pelatihan.

2) Perumusan Tujuan, perencanaan dan Evaluasi.

Tujuan organisasi dapat dibedakan menjadi tujuan resmi dan tujuan operasional. Tujuan resmi adalah tujuan laporan tahunan, visi dan misi, sedangkan yang dimaksud dengan tujuan operasional adalah tujuan Akhir yang ingin dicapai oleh kebijaksanaan operasional organisasi yang bersangkutan. Dalam hal tujuan Resmi yang ingin dicapai oleh TKBM dalam hal pernyataan terbuka dilihat dari visi, misi, dan sasaran. Perencanaan berfungsi sebagai jembatan antara keadaan atau kondisi yang sekarang dan keadaan yang ingin dicapai. Perencanaan TKBM berdasarkan hasil Rapat Tahunan. Evaluasi adalah bagian terpenting dalam pengimplementasian suatu kebijakan untuk melihat apakah sebuah kebijakan atau yang dijalankan sesuai dengan perencanaan yang dibuat. Oleh karena itu, adanya evaluasi yang dilakukan TKBM berupa Rapat Tahunan yang mengundang semua instansi untuk melakukan Rapat.

3) Produktivitas dan Efesiensi

Produktivitas dan efesiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat melalui kemampuan mencapai hasil yang maksimum. Pencapaian hasil yang maksimum dilihat dari sumber daya yang tersedia, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat/konsumen, dan tingkat kepuasan masyarakat/konsumen. Pelayanan dengan kuantitas dan kualitas yang ada belum bisa berjalan efektif dilihat dari hasil dari cara kerja yang dilakukan oleh TKBM.

5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka agar efektifnya TKBM dalam meningkatkan kualitas publik di Pelabuhan Teluk Nibung Kota Tanjung Balai sesuai dengan beberapa variabel implementasi menurut Quinn dan Rorhbaugh yaitu Model Tujuan Rasional (Birokrasi dan Manajemen Ilmiah, perumusan tujuan, perencanaan, dan evaluasi, produktivitas dan efesiensi), maka kiranya penulis menyampaikan beberapa saran terkait hal tersebut, diantaranya:

1) Birokrasi dan Manajemen Ilmiah

Kantor Kesyahbandaraan dan Otoritas Pelabuhan dan KoperasiTenaga Kerja Bongkar Muatdiharapkan dapat melakukan koordinasi yang baik dalam hal pembuatan SOP , dikarenakan tidak adanyaSOP membuat para masyarakat maupun TKBM yang bekerja mengalamikendala dalam pengerjaan. Tidak hanya itu, tetapi juga TKBMdiharapkan memberikan pelatihan kepada TKBM yang bekerja untukmengasah keahlian sehingga akan menciptakan pelayanan public yang baik.

2) Produktivitas dan Efisiensi

TKBM diharapkan dapat merumuskan tujuan dan perencanaan Yang strategi untuk masyarakat/konsumen.Begitu juga dalam hal Evaluasi TKBM, seharusnya melakukan evaluasi rutin setiap dan untuk meningkatkan kinerja para TKBM.

3) Produktifitas dan Efisiensi

TKBM yang berintegrasi dengan KSOP dapat berkoordinasi lebih baik lagi untuk menghindari supaya TKBM lebih baik dari sebelumnya. Masih diperlukannya adanyasosialisasi yang dilakukan sehingga masyarakat mengetahui cara pelayanan dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang tidak complain terhadap pelayanan TKBM

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ahmad, Ainur Rohman,dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- [2]. Aminin,Tatang M. 2000. Menyusun Rencana Penelitian. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- [3]. Asri Wijayanti. 2011. Menggugat Konsep Hubungan Kerja. Bandung: CV Lubuk Agung.
- [4]. Atmoesoprpto, Kisdarto. 2002. Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- [5]. Budiman, Arif. 1996. Teori Pembangunan Dunia Ketiga. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- [6]. Djumadi. Sejarah Keberadaan Organisasi Buruh di Indonesia. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [7]. Gibson, Ivancevich. 1997. Organisasi dan Manajemen Perilaku dan Struktur Proses. Jakarta: Erlangga.
- [8]. Gurning, Roja Oloan Saut dan Budiyanto, Eko Handayani. 2007. Manajemen Bisnis Pelabuhan. PT. Andika Ekawahana.
- [9]. Handyaningrat, Soewarno. 1998. Administrasi Pemerintah Dalam Pembangunan Nasional. Jakarta: CV Haji Masagung.
- [10]. Hamidi.. 2010.Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan LaporanPenelitian. Malang : UMM Press.
- [11]. Hasibuan, Melayu. 2011. Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

- [12]. Idrus, Muhammad. 2011. Metode Penelitian Ilmu Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif, Edisi Kedua. Jakarta : Erlangga.
- [13]. Kasim, Azhar. 1993. Pengukuran efektivitas dalam organisasi. Jakarta: Lembaga Penerbitan fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- [14]. Khasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- [15]. Lubis. Hari dan Huseini Martani. 1987. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro). Bandung: Ghalia Indonesia
- [16]. Mahmudi. 2006. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP
- [17]. Nugrogo, Rian. Wriharlono, Randy R. Manajem Perencanaan Pembangunan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- [18]. Sianipar, J.P., 1998. Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.