

## **Kualitas Pelaksanaan ISPS Code di Pelabuhan Benoa** *The Quality of the ISPS Code at Benoa Harbour*

**Wahyu Prasetya Anggrahini**

Puslitbang Perhubungan Laut, Badan Litbang Perhubungan

Jl. Merdeka Timur No.5, Jakarta Pusat

Email: wintya\_76@yahoo.com

Naskah diterima 02 Januari 2014, direvisi 10 Februari 2014, disetujui 24 Februari 2014

### **ABSTRAK**

Penerapan prosedur ISPS Code bertujuan untuk menjamin keadaan yang aman di pelabuhan. Pengamanan dilakukan dengan meminimalkan gangguan atau melakukan pemeriksaan secara intens bagi para pengunjung, calon penumpang dan personil kapal serta barang-barang yang masuk pelabuhan. Tujuan penelitian adalah menilai kualitas pelaksanaan ISPS Code di Pelabuhan Benoa. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah *Importance – Performance Analysis* dengan tujuan mencari aspek-aspek dan komponen-komponen yang memiliki nilai kesenjangan signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat ketersediaan sarana dan prasarana di Pelabuhan Benoa sudah cukup bagus. Hanya ada satu aspek yang dinilai kurang memadai, yaitu ketersediaan kapal patroli untuk pemantauan keamanan di perairan pelabuhan. Pelaksanaan prosedur pengamanan sesuai dengan ISPS Code sudah berjalan dengan cukup baik di Pelabuhan Benoa. Namun, pelaksanaan patroli keamanan di perairan belum berjalan dengan optimal karena kurangnya kapal patroli. Hasil perhitungan CSI untuk pelaksanaan ISPS Code di Pelabuhan Benoa sebesar 72,50% (*cause for concern*), yang artinya pelaksanaan ISPS Code di Pelabuhan Benoa sudah cukup bagus, tetapi tetap harus ditingkatkan.

Kata kunci: Keamanan, ISPS Code, *Importance – Performance Analysis*.

### **ABSTRACT**

*The implementation of the ISPS Code procedure aims to ensure safe conditions in the harbor. Security is done by minimizing distractions or carrying out an intense examination to the visitors, passengers and ship personnel and also checks on goods entering the port. The purpose of the study was to assess the quality of the ISPS Code implementation at Benoa Harbour. This study used a descriptive quantitative approach. Importance - Performance Analysis is used to find the aspects and components that have significant value gap. The results showed that the level of availability of facilities and infrastructure at the Port of Benoa is good enough. The availability of patrol boats for security monitoring in the waters of the port is still considered inadequate. Implementation of the ISPS Code has been running quite well at Benoa Harbour. However, the implementation of a security patrol in waters does not run optimally due to the lack of patrol boats. CSI results for the implementation of the ISPS Code in Benoa Harbour at 72.50% (cause for concern), which means that the implementation of the ISPS Code in Benoa Harbour is pretty good, but still need to be improved.*

*Keywords: Security, ISPS Code, Importance - Performance Analysis.*

## PENDAHULUAN

Pelabuhan merupakan pintu gerbang arus kegiatan perekonomian, baik pengiriman barang maupun manusia yang berasal dari satu tempat ke tempat lainnya yang menjadi tujuan atau sebaliknya. Keamanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam kegiatan kepelabuhanan, sehingga ancaman terhadap keamanan kapal maupun pelabuhan harus segera diantisipasi. Terciptanya kondisi keamanan diperlukan untuk mendukung seluruh aktivitas di pelabuhan agar dapat meningkatkan kinerja operasional pelabuhan secara keseluruhan.

Pengamanan di pelabuhan merupakan suatu upaya menciptakan keadaan yang bebas dari rasa takut, khawatir atas ancaman atau gangguan, baik secara langsung atau tidak langsung, dalam hubungannya dengan kegiatan di lingkungan pelabuhan. Guna mengamankan aktivitas ekonomi di pelabuhan, dilakukan pengamanan baik oleh penyelenggara pelabuhan maupun petugas yang terkait dengan bidang keamanan.

*International Ship and Port Facility Security (ISPS) Code* merupakan amandemen terhadap SOLAS (*Safety of Life at Sea*) yang terfokus pada bidang keamanan kapal dan pelabuhan/fasilitas pelabuhan. ISPS Code pada dasarnya merupakan suatu sistem Manajemen Komunikasi Keamanan yang merupakan ketentuan internasional tentang keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan yang telah diterbitkan oleh Organisasi Maritim Internasional (IMO) pada tanggal 12 Desember 2002. Indonesia, sebagai anggota IMO, telah meratifikasi dan mentaati ketentuan tersebut [1].

Beberapa parameter untuk menilai penerapan *ISPS Code* disuatu negara adalah sistem, peralatan dan teknologi yang dimiliki suatu negara, budaya masyarakat dan tingkah laku masyarakat. Implementasi dari ketentuan *ISPS Code* memerlukan kerjasama dan pemahaman yang efektif dan terus menerus antara semua yang terkait, kapal dan fasilitas pelabuhan. Penerapan prosedur pengamanan sesuai *ISPS Code* bertujuan untuk menjamin keadaan yang aman di pelabuhan dengan meminimalkan terhadap gangguan atau melakukan pemeriksaan secara intensif bagi para pengunjung, calon penumpang dan personil kapal serta barang-barang yang masuk pelabuhan.

Pelabuhan Benoa merupakan pelabuhan umum kelas I dan termasuk di dalam wilayah PT. Pelindo III. Pelabuhan Benoa merupakan pelabuhan terbesar di Pulau Bali yang berjarak 10 km dari kota Denpasar. Pelabuhan Benoa menawarkan pangkalan yang baik dan fasilitas untuk penanganan muatan dan kapal penumpang dan saat ini juga telah memiliki kapasitas

untuk melayani kapal pesiar. Pelabuhan Benoa merupakan pintu masuk utama bagi wisatawan ke Bali dan Indonesia Timur.

Pelabuhan Benoa menghubungkan Pulau Bali dengan pulau-pulau sebelah timur seperti Lembongan Pulau, Lombok, Komodo, Flores dan seterusnya. Pelabuhan Benoa lebih banyak melayani kapal asing yang mengangkut wisatawan mancanegara. Oleh sebab itu, kegiatan pelaksanaan *ISPS Code* di Pelabuhan Benoa berlaku di terminal penumpang sebagai restricted area untuk kegiatan naik turun penumpang. Berkaitan dengan hal tersebut perlu dilakukan kajian untuk menilai kualitas pelaksanaan *ISPS Code* di Pelabuhan Benoa.

## METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Proses penelitian diawali dengan melakukan identifikasi aspek-aspek dan komponen-komponen yang ada dalam ketentuan penerapan *ISPS Code*. Selanjutnya dilakukan inventarisasi sampai sejauhmana penerapan ketentuan *ISPS Code* yang sudah dilakukan di Pelabuhan Benoa.

Kebutuhan data untuk penelitian ini, terdiri dari kebutuhan data sekunder dan data primer. Data sekunder berupa fasilitas pelabuhan Benoa yang telah memenuhi *ISPS Code* dan jenis sarana prasarana pengamanan yang telah tersedia. Data primer berupa pengamatan terhadap kondisi aktual aspek-aspek dan komponen-komponen ketentuan penerapan *ISPS Code* di Pelabuhan Benoa.

Teknis analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah *Importance – Performance Analysis* dengan tujuan mencari aspek-aspek dan komponen-komponen yang memiliki nilai kesenjangan signifikan. Metode analisis data secara keseluruhan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan kelengkapan data kualitatif dan kuantitatif. Salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan, adalah dengan metoda *Importance – Performance Analysis* [2].

IPA merupakan alat bantu dalam menganalisis atau digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh konsumen dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Metoda ini merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri, yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif [3].

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian terhadap kenyataan atau kinerjanya di lapangan, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan yang dirasakan oleh konsumennya.

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara nilai kinerja pelaksanaan dengan nilai kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Jadi, IPA digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut produk atau jasa dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya.

Untuk menganalisis lebih lanjut terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan seperti disebut di atas, IPA menggabungkan pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menggunakan *Importance – Performance Grid* [4]. Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi konsumen tentang tingkat kepentingan suatu atribut yang mendorong konsumen untuk menggunakan sebuah produk atau jasa (*high and low*) dengan persepsi kepuasan konsumen terhadap kinerja atribut-atribut dari produk atau jasa tersebut, sehingga memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis [4]. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai mean dari hasil *importance analysis dan performance analysis*, yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dengan:

X = Nilai rata – rata tingkat kepuasan seluruh atribut;

Y = Nilai rata – rata tingkat kepentingan seluruh atribut;

X<sub>i</sub> = Nilai tingkat kepuasan atribut i;

Y<sub>i</sub> = Nilai tingkat kepentingan atribut i;

n = Jumlah Responden.

Atribut-atribut tersebut dipetakan dalam dua dimensi dan dapat dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang ada, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan nilai rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diteliti [5].

Adapun empat kuadran dalam model *Importance – Performance Grid*, dapat dijabarkan sebagai berikut:

Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*):

Atribut-atribut yang ada pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut-atribut tersebut. Langkah-langkah yang dapat ditempuh oleh penyedia produk atau jasa adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga kinerja atribut yang ada dalam kuadran ini meningkat. Untuk itu, pihak penyedia produk atau jasa harus menggerakkan sumber daya yang dimiliki untuk meningkatkan kinerja atribut produk atau jasa tersebut. Pada kuadran ini, dikatakan sebagai kuadran PRIORITAS UTAMA.

Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*):

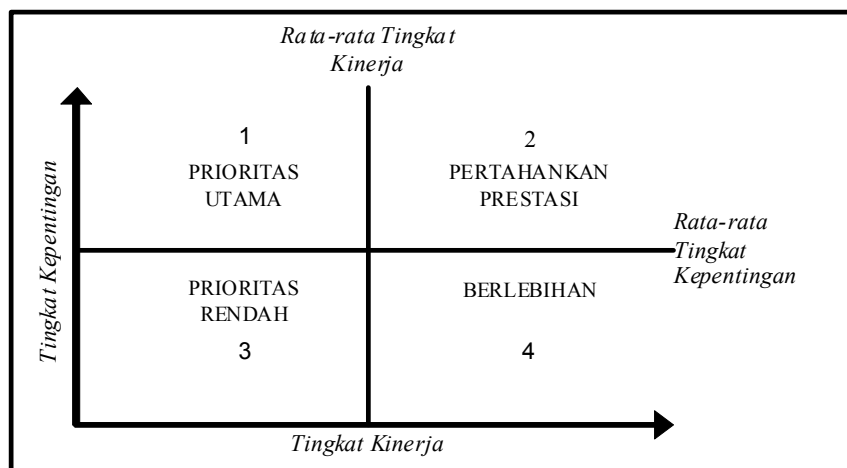
Atribut yang ada pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, berada pada tingkat tinggi dan dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut penyedia produk atau jasa untuk dapat mempertahankan posisi kualitasnya, karena atribut-atribut inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk atau jasa tersebut. Pada kuadran ini, dikatakan sebagai kuadran PERTAHANKAN PRESTASI.

Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*):

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dianggap kurang penting bagi konsumen dan konsumen tidak puas dengan kinerja yang diberikan oleh penyedia produk atau jasa, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah. Pada kuadran ini, dikatakan sebagai kuadran PRIORITAS RENDAH.

Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*):

Atribut-atribut yang ada pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, dianggap tidak atau kurang penting, meskipun konsumen merasa puas terhadap kinerjanya jika dilihat dari tingkat kepuasannya. Pada kuadran ini, dikatakan sebagai kuadran BERLEBIHAN.



Gambar 1. Kuadran Importance - Performance Grid

CSI (*Customer Satisfaction Index*) atau lebih dikenal sebagai Indeks Kepuasan Konsumen, merupakan metoda yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda antara penyedia produk atau jasa yang satu dengan penyedia produk atau jasa yang lain. Hal ini tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin diperoleh penyedia produk atau jasa terhadap konsumennya [6].

Referensi lain mengatakan bahwa CSI merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari atribut-atribut yang diukur. Tahapan untuk mengukur CSI adalah sebagai berikut [7].

Langkah pertama adalah menghitung *Weighting Factors* (WF), dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah *importance score* menjadi angka persentase, sehingga didapatkan total *Weighting Factors* 100%. Langkah kedua adalah mengalikan nilai *Weighting Factors* dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score* (WS).

Langkah ketiga dengan menjumlahkan *Weighted Score* dari setiap faktor dan hasilnya disebut *Weighted Total* (WT).. Langkah keempat adalah membagi *Weighted Total* dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *Customer Satisfaction Index* atau Indeks Kepuasan Konsumen. Adapun hasil perhitungan CSI dapat diinterpretasikan seperti pada Tabel 1.

Sumber lain menyatakan interpretasi terhadap hasil perhitungan CSI menggunakan nilai interval

Tabel 1.  
Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

| No | Interval Nilai CSI | Interpretasi             |
|----|--------------------|--------------------------|
| 1  | $X = 64\%$         | <i>Very Poor</i>         |
| 2  | $64\% < X = 71\%$  | <i>Poor</i>              |
| 3  | $71\% < X = 77\%$  | <i>Cause For Concern</i> |
| 4  | $77\% < X = 80\%$  | <i>Border Line</i>       |
| 5  | $80\% < X = 84\%$  | <i>Good</i>              |
| 6  | $84\% < X = 87\%$  | <i>Very Good</i>         |
| 7  | $X > 87\%$         | <i>Excellent</i>         |

Sumber: [www.leadershipsfactors.com](http://www.leadershipsfactors.com)

antara 0 s/d/ 1 dengan kategori tidak memuaskan hingga sangat memuaskan dengan [8].

Tabel 2.  
Interpretasi Hasil Perhitungan CSI Versi yang Lain

| No | Interval nilai CSI | Kategori Tingkat Kepuasan |
|----|--------------------|---------------------------|
| 1  | 0,00 – 0,34        | Tidak Memuaskan           |
| 2  | 0,35 – 0,50        | Kurang memuaskan          |
| 3  | 0,51 – 0,65        | Cukup Memuaskan           |
| 4  | 0,66 – 0,80        | Memuaskan                 |
| 5  | 0,81 – 1,00        | Sangat memuaskan          |

Sumber: Ihsani (2005).

Penelitian mengenai *ISPS Code* sudah pernah dilakukan sebelumnya di Pelabuhan Makassar, tetapi menggunakan analisis yang berbeda, yakni Analisis SWOT [9]. Tulisan serupa juga dilakukan di Pelabuhan Jambi [10]. Kajian tentang *ISPS Code* yang lain juga pernah dilakukan di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui kendala pelaksanaan *ISPS Code* di Pelabuhan Tanjung Emas[11].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelabuhan Benoa terletak di Desa Pedungan, Kecamatan Denpasar Selatan, Kotamadya Denpasar, tepatnya pada posisi geografis

08°44'22"LS dan 115°12'30"BT. Keadaan pantai merupakan suatu teluk dengan keadaan tanah dasar karang dan pasir. Alur pelayaran memiliki panjang 3.500 m, dengan lebar 150 meter dan kedalaman minimum -10 m LWS. Kolam pelabuhan seluruhnya memiliki luas 444.300 m<sup>2</sup>. Pelabuhan menyediakan suatu terminal penerimaan tamu penumpang dengan arsitektur Bali yang dapat menampung 800 penumpang dan area parkir yang dapat menampung 500 kendaraan.

Terminal penumpang luar negeri memiliki luas 1.300 m<sup>2</sup>. Pelabuhan Benoa meliputi daerah lingkungan kerja dengan luas 585.000 M<sup>2</sup> dan daerah kepentingan pelabuhan 334.500 m<sup>2</sup>. Saat ini panjang dermaga kapal pesiar di Benoa adalah lebih dari 300 meter. Bila kapal pesiar panjangnya kurang dari ukuran tersebut maka kapal bisa saja bersandar di pelabuhan yang memang khusus dipersiapkan untuk itu. Tetapi bila panjang mendekati 300 meter atau lebih maka kapal hanya berlabuh di tengah laut sekitar Pulau Serangan dan Nusa Dua. Selama ini kapal pesiar terbesar yang pernah berlabuh di Benoa adalah kapal pesiar dengan panjang 265 meter.

Saat ini, sandar seluruh dermaga timur disiapkan khusus untuk pelabuhan kapal pesiar. Sejak Januari hingga Februari 2013 ada sekitar 10 kapal yang datang dengan total penumpang rata-rata terendah dua ribu orang. Saat ini Pelabuhan Benoa sudah melayani bongkar muat penumpang atau sudah melayani penumpang yang turun di Benoa dan mengangkut penumpang lain yang kembali dari Benoa. Pelabuhan Benoa sebagai pelabuhan terbesar di Bali ini sangat berdampak bagi pariwisata Bali dan Indonesia. Selama ini andalan utama peningkatan kunjungan wisata ke Bali terbesar dari angkutan udara atau pesawat. Bila seterusnya ditingkatkan pelayanan tersebut maka cepat atau lambat Benoa akan memberikan kontribusi yang besar bagi peningkatan kunjungan wisatawan ke Bali dan Indonesia.

Pada tahun 2012, jumlah penumpang dari kapal pesiar yang datang ke Bali mencapai 67 ribu orang dari 35 kapal yang pernah bersandar di Benoa. Bila dilihat trend dari tahun 2011 maka kedatangan kapal pesiar ke Bali cenderung makin besar baik dari ukuran kapal, jumlah kapal dan berdampak pada jumlah penumpang, seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. menunjukkan bahwa jumlah kunjungan kapal cruise di Pelabuhan Benoa meningkat setiap tahunnya sejak 2010. Arus bongkar muat barang di Pelabuhan Benoa untuk barang luar negeri hampir tidak ada, hanya sesekali barang curah cair yang masuk ke Pelabuhan Benoa. Pelabuhan Benoa lebih banyak melayani kapal asing yang mengangkut wisatawan mancanegara. Oleh sebab itu, kegiatan

Tabel 3.

Jumlah Kunjungan Kapal *Cruise* dan Penumpang di Pelabuhan Benoa

| Tahun           | Call Kapal | GT kapal  | Jumlah Penumpang (Orang) |
|-----------------|------------|-----------|--------------------------|
| 2010            | 28         | 1.161.667 | 13.683                   |
| 2011            | 35         | 1.646.298 | 21.279                   |
| 2012            | 35         | 1.481.175 | 27.523                   |
| Semester 1 2013 | 23         | 1.259.346 | 21.968                   |

Sumber : PT. Pelindo III Cabang Benoa, 2013.

pelaksanaan *ISPS Code* di Pelabuhan Benoa berlaku di Terminal Penumpang sebagai restricted area untuk kegiatan naik turun penumpang. Pelabuhan Benoa melaksanakan *ISPS Code* untuk kegiatan di terminal penumpang. Sebagaimana diketahui, bahwa Bali merupakan daerah tujuan wisata, baik wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Terminal penumpang PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa telah membuat Rancangan Keamanan Fasilitas Pelabuhan untuk mengambil langkah-langkah pencegahan terhadap kejadian gangguan keamanan yang dapat mempengaruhi keselamatan dan keamanan pelabuhan di bawah manajemen perusahaan, personil, harta benda di lingkungan fasilitas pelabuhan sesuai persyaratan dari SOLAS Bab XI-2 dan *ISPS Code*. Selain terminal penumpang, fasilitas pelabuhan yang sudah memenuhi ketentuan *ISPS Code* adalah Dermaga Timur, sebagai fasilitas sandar kapal, dan juga tempat parkir kendaraan (baik parkir kendaraan pengantar maupun penjemput).

Jenis peralatan keamanan yang juga tersedia di Pelabuhan Benoa adalah pengeras suara (mega phone), teropong, handphone, telephone, lampu senter, borgol, lampu sorot di dermaga, amano clock check system, pentungan dan lampu penerangan. Sarana dan prasarana keamanan yang tersedia di Pelabuhan Benoa dapat dilihat pada Tabel 4.

Persyaratan *ISPS Code* yang sudah dipenuhi oleh Pelabuhan Benoa adalah (1) memiliki organisasi keamanan pelabuhan, (2) memiliki rancangan keamanan fasilitas pelabuhan/*Port Facility Security Plan*, (3) memiliki peralatan keamanan sesuai dengan yang dipersyaratkan, (4) melakukan pencegahan akses yang tidak berkepentingan ke kapal dan area terbatas lainnya, (5) pencegahan pembawaan senjata yang tidak memiliki ijin, alat pembakar atau bahan peledak ke kapal atau fasilitas pelabuhan, (6) koordinasi dan komunikasi antar petugas keamanan kapal dan pelabuhan (pemeliharaan protokol komunikasi untuk kapal dan fasilitas pelabuhan), (7) penetapan Level Keamanan di pelabuhan sebagai klasifikasi atau bobot tingkat

resiko terhadap terjadinya gangguan keamanan di pelabuhan dan (9) pelatihan, gladi dan latihan untuk memastikan agar terbiasa dengan rancangan dan prosedur pengamanan. Jenis training/kursus yang sudah dilaksanakan secara rutin dalam peningkatan pelaksanaan ISPS Code di pelabuhan Benoa meliputi pemahaman ISPS Code, safety and security serta pelatihan PFSO (*Port Facility Security Officer*) yang selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5.

terlaksana dengan baik di Pelabuhan Benoa adalah pelaksanaan patroli keamanan di perairan. Hasil perhitungan CSI untuk pelaksanaan ISPS Code di Pelabuhan Benoa sebesar 72,50% (cause for concern). Ini berarti pelaksanaan ISPS Code di Pelabuhan Benoa sudah cukup bagus, dan tetap harus ditingkatkan. Secara visual dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2, menunjukkan bahwa ada 10 (sepuluh) aspek pengamanan yang perlu diperbaiki

Tabel 4.

Sarana dan Prasarana Keamanan Yang Sudah Tersedia di Pelabuhan Benoa

| No. | Jenis sarana/prasarana                            | Jumlah Saat ini | Target Yang Akan dicapai | Lokasi penempatan   |
|-----|---------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|---------------------|
| 1.  | CCTV                                              | 10              | 12                       | Demaga dan terminal |
| 2.  | Metal Detector                                    | 3               | 4                        | Terminal Penumpang  |
| 3.  | Mirror inspection/vehicle                         | 2               | 2                        | Terminal Penumpang  |
| 4.  | X-ray                                             | 1               | 2                        | Terminal Penumpang  |
| 5.  | Mobil patroli                                     | 1               | 1                        | Terminal Penumpang  |
| 6.  | Alat komunikasi keamanan (handy talky, radio VHF) | 4               | 6                        | Terminal penumpang  |
| 7.  | Pos Jaga                                          | 3               | 3                        | Terminal Penumpang  |
| 8.  | Pagar/penghalang/portal                           | 20              | 20                       |                     |
| 9.  | Control Room                                      | 1               | 1                        | Kantor              |

Sumber : Pelindo III Cabang Benoa, 2013.

Tabel 5.

Jenis *training* ISPS Code di Pelabuhan Benoa

| No | Jenis Kursus/ <i>training</i> /<br><i>drill</i> | Tujuan Kursus/<br><i>training</i> / <i>drill</i> | Frekuensi Pelaksanaan | Peserta              |
|----|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. | Pemahaman ISPS                                  | Peningkatan pengetahuan                          | 1 tahun sekali        | Pegawai dan security |
| 2. | Safety and security                             | Peningkatan kemampuan                            | 1 tahun sekali        | Security             |
| 3. | Pelatihan PFSO                                  | Peningkatan kemampuan                            | 1 tahun sekali        | pegawai              |

Sumber : Pelindo III Cabang Benoa, 2013.

Penilaian mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pengamanan di Pelabuhan Benoa dapat dilihat pada Tabel 6. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat ketersediaan rata-rata dinilai 2,23, yang berarti sudah cukup memadai.

Tabel 6 menunjukkan bahwa pengguna jasa menilai tingkat ketersediaan sarana dan prasarana di Pelabuhan Benoa sudah cukup memadai. Hanya ada satu aspek sarana prasarana yang dinilai masih kurang memadai, yaitu ketersediaan kapal patroli untuk pemantauan keamanan di perairan pelabuhan. Selanjutnya nilai persepsi responden terhadap prosedur pengamanan sesuai dengan ISPS Code di Pelabuhan Benoa dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7, menunjukkan bahwa pelaksanaan pengamanan sesuai dengan ISPS Code yang belum

pelaksanaannya di Pelabuhan Benoa. Aspek pelaksanaan ISPS Code yang perlu ditingkatkan adalah aspek yang nilainya berada di bawah nilai rata-rata total 3,63. Variabel ke-8, yakni pelaksanaan patroli keamanan di perairan letaknya paling jauh dari nilai rata-rata total, sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 2.

Berdasarkan hasil analisis CSI, beberapa prosedur pengamanan perlu ditingkatkan di Pelabuhan Benoa: (1) meningkatkan pengamanan pada akses ke fasilitas pelabuhan dengan menempatkan petugas keamanan pada titik-titik akses di pelabuhan (termasuk ruang embarkasi/debarkasi dan area penting lainnya di pelabuhan) dan melaksanakan patroli perairan secara rutin; (2) meningkatkan pengamanan pada saat penanganan muatan dengan melakukan

pemeriksaan untuk memastikan bahwa muatan yang memasuki fasilitas pelabuhan sama dengan catatan dokumentasi pengiriman cargo dan memeriksa segel atau metoda lain yang digunakan untuk mencegah pengrusakan saat memasuki pelabuhan dan saat berada di gudang pelabuhan; (3) meningkatkan pemantauan keamanan di area pelabuhan, yaitu di alur masuk, area lego jangkar, daerah olah gerak kapal, dermaga dan sekitarnya, titik-titik akses dan area terbatas serta pengawasan terhadap fasilitas muatan, kawasan penumpukan barang dan peralatan bongkar muat.

Pelabuhan Benoa sudah melakukan pengecekan identitas semua orang yang masuk ke area terbatas, yakni di terminal penumpang Benoa. Begitu pula dengan kendaraan yang akan masuk ke area terbatas. Segala titik akses menuju restricted area sudah ditutup dan tersedia pos jaga, tetapi pada saat tidak

ada kedatangan kapal cruise, pintu hanya ditutup dan tidak dijaga oleh petugas. Area terbatas sudah ditutup dengan pagar setinggi 2,4 meter dan sudah disediakan pas bagi individu atau kendaraan yang akan masuk ke restricted area. Terdapat satu aspek sarana prasarana yang kurang memadai, yakni ketersediaan kapal patroli untuk pemantauan keamanan di perairan pelabuhan.

Dikarenakan kurangnya kapal patroli, tentunya pengamanan di alur masuk pelabuhan belum terlaksana dengan baik. Oleh sebab itu, Pemerintah perlu menambah kapal patroli untuk pengamanan di Pelabuhan Benoa. Pengamanan di daerah olah gerak kapal menjadi kurang dan pelaksanaannya perlu dilakukan secara rutin dengan menambah kapal patroli. ID card juga sudah diberikan beserta rompi bagi orang yang tidak berkepentingan untuk masuk ke area terbatas.

Tabel 6.  
Opini Tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana Keamanan di Pelabuhan Benoa

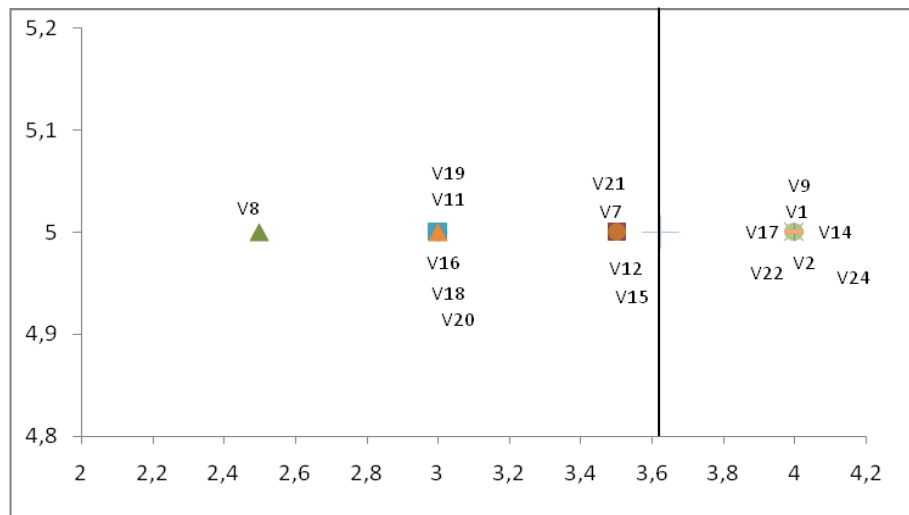
| No  | Aspek                                                                                                                                  | Tingkat Ketersediaan | Keterangan     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|
| 1.  | Ketersediaan pagar atau halangan pembatas lainnya (pagar tetap atau pagar bergerak) pada pintu keluar masuk fasilitas pelabuhan        | 3                    | Sangat Memadai |
| 2.  | Ketersediaan pagar atau halangan pembatas lainnya pada area terbatas                                                                   | 3                    | Sangat Memadai |
| 3.  | Ketersediaan Pos Jaga pada Akses/pintu keluar masuk pelabuhan                                                                          | 2                    | Cukup          |
| 4.  | Ketersediaan mobil patroli untuk pemantauan keamanan di area pelabuhan                                                                 | 2                    | Cukup          |
| 5.  | Ketersediaan kapal patroli untuk peningkatan keamanan dari sisi perairan                                                               | 1                    | Kurang         |
| 6.  | Penyediaan <i>mirror inspection, vehicle inspection mirror</i> pada akses atau pintu keluar masuk fasilitas pelabuhan                  | 2                    | Cukup          |
| 7.  | Penyediaan <i>metal detector</i> dan sistem sinar X pada terminal penumpang                                                            | 2                    | Cukup          |
| 8.  | Penyediaan <i>ID Card</i> bagi tamu atau orang yang berkepentingan yang akan masuk ke fasilitas pelabuhan, terutama pada area terbatas | 3                    | Sangat Memadai |
| 9.  | Penyediaan pas bagi kendaraan yang akan masuk ke pelabuhan                                                                             | 3                    | Sangat Memadai |
| 10. | Ketersediaan sistem monitoring di pelabuhan seperti CCTV dan <i>control room</i>                                                       | 2                    | Cukup          |
| 11. | Sistem penerangan di pelabuhan                                                                                                         | 2                    | Cukup          |
| 12. | Ketersediaan petugas keamanan di pelabuhan di setiap akses menuju fasilitas pelabuhan                                                  | 2                    | Cukup          |
| 13. | Ketersediaan dan kecukupan alat komunikasi bagi petugas keamanan di pelabuhan seperti Handy Talky atau Rata-Rata                       | 2                    | Cukup          |
|     |                                                                                                                                        | 2,23                 | Cukup          |

Sumber: Data primer (diolah)

Tabel 7.  
Persepsi Responden Terhadap Prosedur Pengamanan *ISPS Code* di Pelabuhan Benoa

| No  | Aspek                                                                                                                                                                                               | Kondisi Saat Ini |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| A.  | Akses ke Fasilitas Pelabuhan                                                                                                                                                                        |                  |
| 1.  | Pengecekan identitas dari semua orang (penumpang, ABK, dan pengunjung) yang ingin masuk ke pelabuhan                                                                                                | 4,00             |
| 2.  | Pemeriksaan kendaraan yang digunakan oleh orang yang ingin masuk ke pelabuhan                                                                                                                       | 4,00             |
| 3.  | Penggunaan identitas pekerja pelabuhan, personil fasilitas pelabuhan termasuk kendaraan operasional pelabuhan                                                                                       | 4,00             |
| 4.  | Pembatasan akses bagi yang bukan personil yang bekerja di dalam fasilitas pelabuhan (jika tidak dapat menunjukkan tanda pengenalnya)                                                                | 4,00             |
| 5.  | Pemeriksaan orang, barang bawaan, kendaraan beserta isinya baik secara visual maupun secara fisik (dengan menggunakan peralatan pendeteksi keamanan seperti X ray, metal detector, mirror detector) | 4,00             |
| 6.  | Menutup atau mengunci segala titik akses yang tidak digunakan untuk umum                                                                                                                            | 4,00             |
| 7.  | Penempatan petugas keamanan pada titik-titik akses di pelabuhan (termasuk ruang embarkasi/debarkasi dan area penting lainnya di pelabuhan)                                                          | 3,50             |
| 8.  | Pelaksanaan patroli perairan                                                                                                                                                                        | 2,50             |
| B.  | Area Terbatas di Dalam Fasilitas Pelabuhan                                                                                                                                                          |                  |
| 9.  | Pembatasan area terbatas di pelabuhan dengan pemasangan pagar atau penghalang lain                                                                                                                  | 4,00             |
| 10. | Penyediaan pas bagi individu yang diberi hak berada dalam area terlarang                                                                                                                            | 4,00             |
| 11. | Pemberian tanda yang jelas bagi kendaraan yang diijinkan masuk ke area terbatas                                                                                                                     | 3,00             |
| 12. | Pengawasan dan patroli di area terbatas                                                                                                                                                             | 3,50             |
| 13. | Penempatan petugas keamanan di area terbatas                                                                                                                                                        | 4,00             |
| C.  | Penanganan Muatan                                                                                                                                                                                   |                  |
| 14. | Pemeriksaan muatan, unit pengangkut muatan dan kawasan penumpukan barang muatan sebelum dan selama operasi penanganan muatan di dalam fasilitas pelabuhan                                           | 4,00             |
| 15. | Pemeriksaan untuk memastikan bahwa muatan yang memasuki fasilitas pelabuhan sama dengan catatan dokumentasi pengiriman cargo                                                                        | 3,50             |
| 16. | Pemeriksaan segel dan metoda lain yang digunakan untuk mencegah pengrusakan saat memasuki pelabuhan dan saat berada di gudang pelabuhan                                                             | 3,00             |
| D.  | Penanganan Bagasi                                                                                                                                                                                   |                  |
| 17. | Melakukan pemeriksaan bagasi 100% dengan alat screening                                                                                                                                             | 4,00             |
| E.  | Monitoring Keamanan di Pelabuhan                                                                                                                                                                    |                  |
| 18. | Pengamanan di alur masuk ke pelabuhan                                                                                                                                                               | 3,00             |
| 19. | Pengamanan/pengawasan terhadap area lego jangkar, daerah olah gerak kapal                                                                                                                           | 3,00             |
| 20. | Pengamanan/pengawasan di area dermaga dan sekitarnya                                                                                                                                                | 3,00             |
| 21. | Pengawasan terhadap titik-titik akses dan area terbatas                                                                                                                                             | 3,50             |
| 22. | Pelaksanaan patroli jalan kaki, patroli kendaraan di area pelabuhan                                                                                                                                 | 4,00             |
| 23. | Pengawasan terhadap fasilitas muatan dan kawasan penumpukan barang serta peralatan bongkar muat                                                                                                     | 3,50             |
| 24. | Pencapaian atau sistem penerangan di area pelabuhan, terutama pada akses masuk pelabuhan, area terbatas, dermaga dan fasilitas penting lainnya di pelabuhan                                         | 4,00             |
|     | Nilai Rata-Rata Total                                                                                                                                                                               | 3,63             |

Sumber: Data primer (diolah)



Sumber : Hasil analisis, 2013

Gambar 2. Pelaksanaan ISPS Code di Pelabuhan Benoa

## KESIMPULAN

Fasilitas Pelabuhan Benoa yang telah memenuhi ISPS Code adalah terminal penumpang, dermaga timur sebagai fasilitas sandar kapal, dan juga tempat parkir kendaraan. Kualitas pelaksanaan ISPS Code di Pelabuhan Benoa dinilai sudah cukup bagus sebagaimana ditunjukkan oleh *customer satisfaction indeks* sebesar 72,50% (*cause for concern*). Tingkat ketersediaan sarana dan prasarana pengamanan di Pelabuhan Benoa sudah cukup bagus dan hanya ada satu yang dinilai masih kurang, yakni ketersediaan kapal patroli untuk pemantauan keamanan di perairan pelabuhan. Oleh sebab itu pelaksanaan prosedur pengamanan sesuai dengan ISPS Code perlu ditingkatkan dengan menambah jumlah kapal patroli, sehingga pelaksanaan keamanan di perairan dapat berjalan dengan optimal.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada PT. Pelindo III Cabang Benoa dan KSOP Benoa yang telah memberikan data-data sekunder yang diperlukan dalam kajian ini serta atas izin yang diberikan untuk melakukan survei di terminal penumpang Pelabuhan Benoa.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kode Internasional Tentang Keamanan Kapal dan Fasilitas Pelabuhan. Humas dan Kerjasama Luar Negeri Ditjen Perhubungan Laut. Jakarta. 2003.
- [2] Rangkuti, F. Analisis SWOT. Teknik Membedah Kasus Bisnis. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003.
- [3] Simamora B. 2004. Perilaku Konsumen. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- [4] Oliver, Richard. 1997. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. McGraw Hill.
- [5] Supranto, MA. J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. PT Rineta Cipta. Jakarta.
- [6] Massnick, F. 1997. The Customer is CEO. How To Measure What Your Customer Want and Make Sure They Get It. American Management Association. New York. USA.
- [7] Aritonang, 2005. RL. Kepuasan Pelanggan. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- [8] Ihsani, DW. 2005. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkung Garut. Jawa Barat. Skripsi. Departemen Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. Fakultas Pertanian. IPB. Bogor.
- [9] Anggrahini. WP. Evaluasi Pelaksanaan ISPS Code di Pelabuhan Makassar, Jurnal Penelitian Transportasi Laut Edisi 15 Juli 2006. Jakarta.
- [10] Khafendi. Evaluasi penerapan ISPS Code di pelabuhan Jambi. Warta Penelitian Perhubungan, Vol. 22, No. 6, Juni 2010. Jakarta.
- [11] Gatot, NA. Evaluasi Penerapan (International Ship And Ports Facilities Security/ISPS-Code) Pada Pelabuhan Tanjung Emas-Semarang. Jurnal Penelitian Transportasi Laut Volume 12 No. 3 Tahun 2010. Jakarta.

