

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 15 TAHUN 2016  
MEWUJUDKAN KEPUASAN PENGGUNA JASA  
PADA PELABUHAN TANJUNG WANGI BANYUWANGI**

**IMPLEMENTATION OF GOVERNMENT REGULATION  
NUMBER 15 OF 2016 REALIZES SERVICE USER SATISFACTION  
ON TANJUNG WANGI BANYUWANGI PORT**

**Galih Satriyo<sup>1</sup> dan Janoko<sup>2</sup>**

Email: [g.satriyoakaba@gmail.com](mailto:g.satriyoakaba@gmail.com)

Program Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhanan<sup>12</sup>

Akademi Kelautan Banyuwangi

**ABSTRAK**

Kegiatan Kepelabuhanan di Tanjung Wangi seperti tarif jasa labuh dan jasa kenavigasian masih belum dikelola oleh Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) sejak undang-undang nomor 17 tahun 2008 diterbitkan dan penetapan tarif jasa kegiatan kepelabuhanan lebih tinggi dari Peraturan Pemerintah nomor 15 Tahun 2016. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab pengelolaan tarif kegiatan kepelabuhanan belum dikelola secara menyeluruh oleh Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dan untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan akibat terjadinya penerapan peraturan pemerintah nomor 15 tahun 2016. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini direncanakan menggunakan *purposive sampling*. Informan kunci adalah Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, PT. Pelindo III dan perusahaan pelayaran. Hasil penelitian ini adalah pengelolaan tarif kegiatan kepelabuhanan khususnya tarif jasa labuh dan tarif jasa navigasi masih dikelola PT. Pelindo III Tanjung Wangi sejak undang-undang nomor 17 tahun 2008 diterbitkan, karena PT. Pelindo III Tanjung Wangi mengacu keputusan direksi PT (PERSERO) Pelabuhan Indonesia III nomor KEP.13/PJ.5.03/P.III-2000. Namun sejak PP nomor 15 tahun 2016 diberlakukan pengelolaan tarif kegiatan kepelabuhanan sudah sesuai dengan UU nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran. Dampak yang ditimbulkan terkait penerapan PP nomor 15 tahun 2016 adalah bagi Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dan Pelindo III yaitu kedua institusi tersebut dapat dapat mendukung program pemerintah pusat dalam meningkatkan pelayanan dan mengurangi praktik pungli. Bagi pengguna jasa, sebagian besar responnya positif karena didukung sarana *on line*.

**Kata Kunci :** Implimentasi, Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2016, Kepuasan.

**ABSTRACT**

Port activities in Tanjung Wangi such as landing service rates and navigational services have not been managed by the Port Authority since the law number 17 of 2008 was issued and tariff rates for port services were higher than Government Regulation number 15 of 2016. Research Objectives this is to find out the causes of port management activity rates have not been managed as a whole by the Port Authority and to find out the impact caused by the implementation of government regulation number 15 in 2016. The method in this study uses qualitative methods. Sampling in this study is planned to use purposive sampling. The key informant is Port Authority, PT. Pelindo III and shipping company. The results of this study are the management of port activity rates, especially landing service tariffs and the tariff for navigation services still managed by PT. Pelindo III Tanjung Wangi since law number 17 of 2008 was issued, because PT. Pelindo III Tanjung Wangi refers to the decision of the directors of PT (PERSERO) Pelabuhan Indonesia III number KEP.13 / PJ.5.03 / P.III-2000. But since PP number 15 of 2016 has

been implemented the management of port activities has been in accordance with Law number 17 of 2008 concerning shipping. The impact associated with the implementation of PP number 15 of 2016 is for Port Authority and Pelindo III, which can support both the central government's program to improve services and reduce extortion practices. For service users, most of the responses are positive because they are supported by online means.

**Key words** : implementation, government regulations number 15 of 2016, satisfaction

## PENDAHULUAN

Menurut Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan penerimaan negara terbagi atas 2 jenis penerimaan, yaitu penerimaan dari pajak dan penerimaan bukan pajak yang disebut penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Menurut UU no. 20 tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak, PNBP adalah seluruh penerimaan Pemerintah Pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan. Salah satu Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perhubungan yaitu jasa transportasi laut. Menurut Undang-undang No. 17 tahun 2008 tentang pelayaran bahwa tarif yang terkait dengan penggunaan perairan dan/atau daratan serta jasa kepelabuhanan yang diselenggarakan oleh Otoritas Pelabuhan ditetapkan oleh Otoritas Pelabuhan setelah dikonsultasikan dengan Menteri, sedangkan tarif jasa kepelabuhanan yang diusahakan oleh Badan Usaha Pelabuhan ditetapkan oleh Badan Usaha Pelabuhan yang ditetapkan oleh Pemerintah dan merupakan pendapatan Badan Usaha Pelabuhan.

Realitanya di Pelabuhan Tanjung Wangi jasa tarif kegiatan kepelabuhanan seperti tarif jasa penggunaan perairan dan jasa kenavigasian masih belum secara menyeluruh dikelola oleh Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) sejak undang-undang no 17 tahun 2008 tersebut diterbitkan dan penetapan tarif jasa kegiatan kepelabuhanan lebih tinggi dari ketetapan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016. Sebenarnya PT. Pelindo III Tanjung Wangi dikhususkan hanya untuk mengelola tarif jasa sarana bongkar muat. Praktis PT. Pelindo III Tanjung Wangi disebut sebagai Badan Usaha Pelabuhan (BUP) hanya mengelola

- a. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa kapal, penumpang, dan barang dan jasa terkait dengan kepelabuhan
- b. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa kapal, penumpang, dan barang

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab pengelolaan tarif kegiatan kepelabuhanan belum dikelola secara menyeluruh oleh Penyelenggara

Pelabuhan dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dan untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan akibat terjadinya penerapan PP nomor 15 tahun 2016 bagi Penyelenggara Pelabuhan dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Pelindo III Banyuwangi, dan Perusahaan Pelayaran selaku pengguna jasa kepelabuhan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Implementasi

Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, yang pelaksana kebijakannya melalui aktivitas atau kegiatan pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kegiatan itu sendiri. Implementasi kebijakan public merupakan kajian mengenai pelaksanaan dari suatu kebijakan pemerintah. Setelah sebuah kebijakan dirumuskan dan disetujui, langkah berikutnya adalah bagaimana agar kebijakan tersebut dapat mencapai tujuan. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya policy maker untuk mempengaruhi perilaku birokrat pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran (Subarsono, 2010: 87)

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier dalam Agustino (2008:139) menjelaskan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasikan masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya

### Pelabuhan dan Kepelabuhanan

Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, menyatakan pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/ atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal,

penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

### **Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan**

Menurut UU nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*) adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersial.

Menurut UU nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, Otoritas Pelabuhan atau Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- a) Melakukan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran
- b) Melaksanakan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan
- c) Menyediakan lahan di daratan dan di perairan pelabuhan
- d) Menyediakan dan memelihara penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur-pelayaran, dan jaringan jalan
- e) Menyediakan dan memelihara sarana bantu navigasi-pelayaran
- f) Menjamin keamanan dan ketertiban di pelabuhan
- g) Menjamin dan memelihara kelestarian lingkungan di pelabuhan
- h) Menyusun rencana induk pelabuhan serta daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan
- i) Mengusulkan tariff untuk ditetapkan menteri, atas penggunaan perairan dan/ atau daratan, dan fasilitas pelabuhan yang disediakan oleh Pemerintah serta jasa kepelabuhanan yang diselenggarakan oleh otoritas pelabuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- j) Menjamin kelancaran arus barang

### **Badan Usaha Pelabuhan**

Menurut UU nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, Badan Usaha Pelabuhan (BUP) adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusaha terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya.

Menurut Undang-undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, Badan Usaha Pelabuhan berkewajiban:

- a) menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan;
- b) memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Pemerintah;
- c) menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan;
- d) ikut menjaga keselamatan, keamanan, dan ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan;
- e) memelihara kelestarian lingkungan;
- f) memenuhi kewajiban sesuai dengan konsesi dalam perjanjian; dan
- g) mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor 51 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut, kegiatan Badan Usaha Pelabuhan terdiri atas:

- 1) Penyediaan dan/atau pelayanan jasa kapal, penumpang, dan barang dan jasa terkait dengan kepelabuhanan, seperti :
  - a) Penyediaan dan/ atau pelayanan jasa dermaga untuk bertambat
  - b) Penyediaan dan/ atau pelayanan pengisian bahan bakar dan pelayanan air bersih
  - c) Penyediaan dan/ atau pelayanan fasilitas naik turun penumpang dan/ atau kendaraan
  - d) Penyediaan dan/ atau pelayanan jasa dermaga untuk pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang dan peti kemas
  - e) Penyediaan dan/ atau pelayanan jasa gudang dan tempat penimbunan barang, alat bongkar muat, serta peralatan pelabuhan
  - f) Penyediaan dan/ atau pelayanan jasa terminal peti kemas, curah cair, curah kering, dan ro-ro
  - g) Penyediaan dan/ atau pelayanan jasa bongkar muat barang
  - h) Penyediaan dan/ atau pelayanan pusat distribusi dan konsolidasi barang; dan/ atau
  - i) Penyediaan dan/ atau pelayanan jasa penundaan kapal
- 2) Penyediaan dan/atau pelayanan jasa terkait
  - a) Penyediaan depo peti kemas

- b) Instalasi air bersih dan listrik
- c) Pelayanan pengisian air tawar dan minyak
- d) Perawatan dan perbaikan kapal
- e) Angkutan umum dari dan ke pelabuhan
- f) dan lain-lain

### **Ketentuan jenis dan tarif penerimaan negara bukan pajak**

Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2016 pasal 2 disebutkan jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berasal dari jasa transportasi laut berupa hasil konsesi dan/atau bentuk lainnya atas kegiatan perusahaan di pelabuhan. Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berasal dari jasa transportasi laut berupa pendelegasian yang meliputi:

- a) Pemeriksaan dan sertifikasi keselamatan, garis muat dan pencegahan pencemaran lingkungan maritime serta *Endorsement*;
- b) Pelaksanaan pengukuran kapal dan penerbitan surat ukur;
- c) Pelaksanaan audit dan penerbitan *Document of Compliance dan Safety Management Certificate* serta *Endorsement*;
- d) Pemeriksaan teknis dan penerbitan surat pengesahan gambar rancang bangun dan perhitungan stabilitas kapal; dan
- e) Pelaksanaan Audit dan Penerbitan Sertifikat Keamanan Kapal Internasional/*International Ship Security Certificate (ISSC)*

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM 64 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Syahbandar, bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KsOP) Meneng / Tanjung Wangi masuk kategori kelas III.

Berikut sebagian ketentuan jenis dan tarif penerimaan negara bukan pajak dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2016 pada jasa transportasi laut adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal di pelabuhan umum, di terminal untuk kepentingan sendiri dan di terminal khusus;
- b. Penerbitan surat ijin kepelabuhanan;
- c. Pelaksanaan audit dan penerbitan sertifikat pemenuhan fasilitas keamanan pelabuhan (*Statement of Compliance Port Facility*);
- d. Pemeriksaan kesehatan kerja pelayaran;

- e. Penilaian ijin kewenangan perusahaan yang melakukan dan perawatan peralatan keselamatan pelayaran;
- f. *Salvage* dan pekerjaan bawah air
- g. Pemeriksaan dan sertifikasi keselamatan, garis muat dan pencegahan pencemaran lingkungan maritime serta *endorsement*;
- h. Sertifikat keamanan kapal internasional;
- i. Pengujian dan sertifikasi perlengkapan keselamatan kapal, peralatan pemadam kebakaran dan peralatan pencegahan pencemaran;
- j. Pemeriksaan teknis dan penerbitan surat pengesahan gambar rancang bangun dan perhitungan stabilitas kapal;
- k. Pemeriksaan teknis dan penerbitan dokumen pengawakan/kepelautan berupa:
  - 1) Audit program pendidikan dan pelatihan kepelautan; dan
  - 2) Audit ijin usaha perekrutan dan penempatan awak kapal.

## Kepuasan

Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk atau jasa tersebut. Sebaliknya, perasaan tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali terhadap pembelian produk tersebut.

Menurut Engel, *et al.* (1994:194) menilai kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Kotler dan Keller (2009:179) menyatakan sangat penting sekali bagi perusahaan untuk memuaskan pelanggan karena pada dasarnya pelanggan itu berasal dari dua kelompok yaitu pelanggan baru dan pelanggan yang berulang. Dimana apabila kita menarik pelanggan baru memang selalu tujuh kali lebih mahal dibanding kita mempertahankan pelanggan yang ada. Kunci dari mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.

Menurut Gerson (2004:24) ada tujuh alasan mengapa perlu melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

### 1) Mempelajari Persepsi Pelanggan

Pelanggan memiliki sifat individu, dan setiap orang akan memandang sesuatu secara berbeda-beda dari orang lain, meskipun dalam situasi yang sama. Walaupun banyak



program pengukuran berusaha untuk mendapatkan gambaran rata-rata pelanggan yang akan menjadi dasar untuk membangun kembali program pelayanan pelanggan, paling tidak harus mengidentifikasi persepsi masing-masing pelanggan.

2) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan dari pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan tidak hanya menentukan bagaimana pelanggan menikmati produk atau jasa yang mereka beli dan pelayanan yang mereka terima, tetapi juga harus mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan.

3) Menutup Kesenjangan

Banyak sekali kesenjangan yang ada antara pelanggan dengan penyedia barang. Mengukur kesenjangan tersebut merupakan satu-satunya cara untuk menutupnya. Semua kesenjangan berdasarkan pada perbedaan persepsi antara penyedia dengan pelanggan mengenai apa yang seharusnya disediakan oleh penyedia dengan apa yang seharusnya diterima oleh pelanggan.

4) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan pelanggan atau tidak. Bila menetapkan tujuan bisnis berdasarkan persyaratan dan harapan pelanggan dan kemudian mengukur kinerja dengan tujuan tersebut, maka perusahaan akan memiliki kesempatan yang baik untuk meningkatkan mutu maupun pelayanan.

5) Karena peningkatan kinerja membawa peningkatan laba

Semakin banyak orang yang ingin membeli, maka kontribusi volume penjualan terhadap laba juga meningkat. Demikian pula, jika tingkat mutu pelayanan meningkat sejalan dengan meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan, maka bisa membebaskan harga yang lebih tinggi untuk barang dan jasa yang dijual.

6) Mempelajari bagaimana perusahaan melakukan dan apa yang harus dilakukan.

Pelanggan akan memberi tahu apakah memuaskan mereka atau tidak dan apa yang harus dilakukan untuk memuaskan pelanggan di masa depan. Mereka juga akan memberi tahu apakah perusahaan perlu mengubah strategi dan arah bisnis? Pengukuran persepsi pelanggan dalam hal mutu pelayanan dan tingkat kepuasan sangatlah penting bagi keberhasilan bisnis.

7) Menerapkan proses perbaikan berkesinambungan

Tujuan bisnis adalah menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang puas. Melakukan hal ini dengan cara memahami dan mengidentifikasi kebutuhan, memenuhi dan melampaui harapan pelanggan, menutup atau menghilangkan



kesenjangan persepsi yang mungkin ada antar keyakinan bisnis mengenai barang atau jasa yang diterimanya. Selain itu, harus terus menerus mencoba meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu.

Kotler (2007:366) mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan yaitu.

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*Customer-Centered*) memberikan kesempatan yang luas bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.

#### 2. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

##### a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti: "Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT A pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas".

##### b. *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

##### c. *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

##### d. *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan juga meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam tiap atribut itu.

### 3. *Ghost Shooping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan keluhan.

### 4. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisa. Pengambilan sampel dalam penelitian ini direncanakan menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi social yang diteliti. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2014:218).

Penelitian informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subjek yang berhadapan langsung dalam permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah Penyelenggara Pelabuhan dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Pelindo III, dan Perusahaan Pelayaran selaku pengguna jasa kepelabuhan.

Adapun kriteria-kriteria penentuan informan kunci (*key informan*) dalam pengambilan informasi yang tepat dan akurat mengenai peran terhadap penerapan PP nomor 15 tahun 2016 adalah sebagai berikut:

- a. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KsOP) selaku lembaga pemerintah di pelabuhan yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. (Informan 1)
- b. Pelindo III selaku Badan Usaha Pelabuhan (BUP) selaku badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya (Informan 2)
- c. Perusahaan pelayaran selaku pengguna jasa kegiatan kepelabuhanan (Informan 3)

Pada penelitian ini, dalam mengumpulkan data penulis menggunakan teknik atau metode pengumpulan data yaitu penggunaan studi pustaka, wawancara dan observasi (Sugiyono, 2014:225).

Pengumpulan data dengan wawancara kepada informan kunci (KsOP, Pelindo III Tanjung Wangi dan pengguna jasa). Proses analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan kesimpulan sementara (Sugiyono, 2014:245). Sedangkan untuk menguji keabsahan data melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan member check. Kemudian menarik kesimpulan dari analisis tersebut (Sugiyono, 2014:270)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini adalah Peraturan Pemerintah nomor 15 tahun 2016 merupakan perubahan dari Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan.

Berdasarkan undang-undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran pasal 110 yang menyatakan bahwa tarif yang terkait dengan penggunaan perairan dan/atau daratan serta jasa kepelabuhanan diselenggarakan oleh Otoritas Pelabuhan. Namun realitanya sejak undang-undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran diterbitkan sampai dengan saat PP nomor 11 tahun 2015 diberlakukan, pengelolaan tariff kegiatan kepelabuhanan khususnya tariff jasa labuh dan tariff jasa navigasi di Pelabuhan Tanjung Wangi belum dikelola sepenuhnya oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan namun

dikelola oleh PT. Pelindo III Tanjung Wangi. Sehingga sampai dengan penerapan tariff pada PP nomor 11 tahun 2015, seluruh pengelolaan tarif usaha jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjungwangi seperti :

- a. Jasa labuh
- b. Jasa tambat
- c. Jasa tunda
- d. Jasa pandu
- e. Jasa dermaga dan jasa navigasi,

secara keseluruhan dikelola oleh Pelindo III selaku Badan Usaha Pelabuhan (BUP), sedangkan tugas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KsOP) yaitu sebagai regulator kegiatan kepelabuhanan yaitu mengurus izin keberangkatan kapal, sertifikasi kapal, keselamatan berlayar, lalu lintas kapal barang dan penumpang serta penerbitan buku pelaut.

PT. Pelindo III Tanjung Wangi menyatakan bahwa pengelolaan tariff jasa labuh dan tariff jasa navigasi oleh PT. Pelindo III tersebut berdasarkan keputusan direksi PT (*PERSERO*) Pelabuhan Indonesia III nomor KEP.13/PJ.5.03/P.III-2000 tentang tariff pelayanan jasa kapal di lingkungan PT (*PERSERO*) Pelabuhan Indonesia III. Praktis seluruh tariff kegiatan kepelabuhanan seperti tariff jasa labuh, tarif jasa navigasi, tariff jasa tambat, tariff jasa pandu, tariff jasa tunda dan tariff jasa dermaga dikelola oleh PT. Pelindo III Tanjung Wangi.

Namun sejak PP nomor 15 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan. diberlakukan, maka implimentasi pengelolaan tariff kegiatan kepelabuhanan sesuai dengan undang-undang nomor 17 tahun 2018 tentang pelayaran. Sebagian tarif kegiatan kepelabuhanan khususnya tariff yang terkait penggunaan perairan dan /atau daratan dikelola oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KsOP). Beberapa tarif yang dikelola Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tarif jasa labuh dan
2. Tarif jasa kenavigasian

Sedangkan PT. Pelindo III Tanjung Wangi merupakan Badan Usaha Pelabuhan yang kegiatan usahanya perusahaan terminal dan pelabuhan lainnya mengelola tariff kegiatan kepelabuhanan sebagai berikut :

1. Jasa tambat,
2. Jasa tunda,
3. Jasa pandu
4. Jasa dermaga

karena sarana prasarana kepelabuhanan seperti dermaga dan alat bongkar muat dikelola oleh PT. Pelindo III Tanjung Wangi.

Sejak diberlakukan PP nomor 15 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan, para pengguna jasa di Pelabuhan Tanjung Wangi dapat melakukan transaksi pembayaran kegiatan kepelabuhanan secara *on line*. Para pengguna jasa dapat melakukan pembayaran kegiatan kepelabuhanan terkait tariff jasa labuh dan tariff jasa navigasi melalui aplikasi *Inaportnet* yang dikelola oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Setiap pengguna jasa yang akan menggunakan jasa kepelabuhanan terkait jasa labuh dan jasa navigasi akan mendapat *kode billing* dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan untuk dibayarkan ke Bank. Sedangkan pembayaran kegiatan kepelabuhanan terkait tariff jasa tambat, tariff jasa tunda, tariff jasa pandu dan tariff jasa dermaga dapat diinput sendiri oleh pengguna jasa kepelabuhanan melalui aplikasi IBS (Integrated Billing System) yang dikelola oleh PT. Pelindo III Tanjung Wangi.

Implementasi penetapan tarif kegiatan kepelabuhanan terkait pelayanan jasa kapal dan barang tidak sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah nomor 15 tahun 2016, sehingga penetapan tarif kegiatan kepelabuhanan seperti jasa labuh, jasa pandu, jasa tunda, jasa tambat dan jasa navigasi lebih besar dari pada ketentuan tarif pada Peraturan Pemerintah nomor 15 tahun 2016. Perbedaan nominal terkait jasa kepelabuhanan antara di PT. PELINDO III Tanjung Wangi dengan Peraturan Pemerintah nomor 15 tahun 2016 merupakan hasil kesepakatan tentang penyesuaian tarif pelayanan kapal dan barang di PT. PELINDO III Tanjung Wangi yang ditandatangani oleh PT. PELINDO III Tanjung Wangi, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dengan para asosiasi Tanjung Wangi. Penyesuaian kenaikan tariff tersebut diperuntukkan untuk biaya BBM kapal tunda, perawatan dan dikarenakan faktor inflasi sehingga memerlukan penyesuaian terkait penentuan harga pokok penjualan (HPP)

Dampak yang ditimbulkan terkait penerapan PP nomor 15 tahun 2016 adalah :

1. Bagi Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dan Pelindo III Tanjung Wangi yaitu kedua institusi tersebut dapat menyesuaikan kewajiban dan tanggung jawabnya

sesuai dengan wewenangnya masing-masing serta dapat mendukung program pemerintah pusat dalam meningkatkan pelayanan jasa dan mengurangi praktik pungli atau korupsi.

2. Bagi pengguna jasa, dampaknya adalah :

a) Bagi PT. Kanaka Dwimitra Manunggal

Sejak diberlakukannya Peraturan pemerintah nomor 15 tahun 2016 terkait tarif jasa kepelabuhanan. Beberapa tarif jasa kepelabuhanan mengalami penyesuaian dan transparan, sehingga para pengguna jasa pelabuhan Tanjung Wangi dapat kompetitif antar perusahaan pelayaran. Dampak positif yang ditimbulkan adalah tidak adanya lagi penetapan PPn kepada para pengguna jasa dan pembayaran dilakukan secara on line, sehingga meminimalisir biaya kegiatan kepelabuhanan. Terkait waktu penyelesaian pengurusan PNPB kegiatan kepelabuhanan, lebih cepat konvensional karena petugas keagenan dapat melakukan transaksi tunai kepada petugas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dan langsung mendapat bukti pelunasan, sedangkan secara on line petugas keagenan menerima kode billing dari petugas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kemudian melakukan pembayaran di Bank. Perbedaan prosedur atau persyaratan pelayanan pembayaran PNPB secara on line dengan konvensional yaitu Bila versi sebelum on line, petugas keagenan datang ke kantor KsOP untuk melaksanakan pembayaran secara tunai sesuai tagihan. Setelah pembayaran dilaksanakan, petugas KsOP memberikan bukti pelunasan berupa kwitansi. Bila versi on line, petugas keagenan menerima kode billing dari petugas KsOP dengan jumlah nominal yang harus dibayarkan sesuai tagihan. Kemudian petugas keagenan melaksanakan pembayaran pada Bank yang ditunjuk. Setelah melakukan pembayaran di Bank, petugas keagenan menyerahkan bukti pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank kepada petugas KsOP. Kemudian petugas KsOP menyerahkan bukti pelunasan yang dilegalisasi kepada petugas keagenan sesuai jumlah nominal pembayaran.

b) Bagi PT. Bosowa Bandar Banyuwangi

PT. Bosowa Bandar Banyuwangi walaupun mempunyai dermaga sendiri. Perhitungan tarif tetap mengacu pada PP no 15 tahun 2016 dan juga mengacu Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut nomor HK/103/2/14/DJPL-

16tentang Tata Cara Penerimaan, Penyetoran, Penggunaan dan Pelaporan Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Bila mengacu PP no 15 tahun 2016, PT. Bosowa Bandar Indonesia cabang Banyuwangi tidak membayar tariff jasa dermaga karena memiliki dermaga sendiri. Namun PT. Bosowa Bandar Indonesia cabang Banyuwangi cukup harus membayar tarif labuh dan navigasi ke KsOP sedangkan tarif pandu dan tunda dibayarkan ke PT. Pelindo III Tanjung Wangi. Namun ada perbedaan terkait biaya tambat, PT. Bosowa Bandar Indonesia cabang Banyuwangicukup membayar 50% dari tariff jasa tambat di pelabuhan umum terdekat.

Penerapan Peraturan pemerintah nomor 15 tahun 2016 dinilai memberatkan bagi PT. Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi yang memiliki TUKS (Terminal Untuk Kepentingan Sendiri). Karena selain tariff yang dibebankan dari Peraturan pemerintah nomor 15 tahun 2016, PT. Bosowa Bandar Banyuwangijuga harus menghitung sewa perairan. Untuk perhitungan luas penggunaan perairan pada terminal khusus/terminal untuk kepentingan sendiri yang tertuang Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut nomor : HK 103/2/14/DJPL-16 Tentang Tata Cara Penerimaan, Penyetoran, Penggunaan dan Pelaporan Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dinilai memberatkan. Terkait tariff sewa penggunaan perairan untuk bangunan dan kegiatan lainnya pada Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) dan Terminal Khusus yang nominalnya melonjak tajam naik sekitar 1000 persen dari Rp 250 per meter persegi menjadi Rp 2500 per meter persegi.

Hal lain yang memberatkan PT. Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi adalah Bangunan conveyer milik PT. Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi bukan bangunan trestle sehingga perhitungan penggunaan conveyer disamakan dengan perhitungan bangunan trestle. Alasannya karena bangunan conveyer tidak bisa digunakan untuk mobilisasi kendaraan. Sehingga implimentasi dilapangan PT. Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi mengeluarkan dana banyak untuk hal tersebut. Selain itu, hal yang memberatkan adalah perhitungan luas dermaga dihitung tidak hanya berdasarkan luas tapak bangunan, melainkan panjang dermaga atau panjang kapal terbesar.



Selain itu berhubung dermaga milik PT. Bosowa menjorok agak jauh dari bibir pantai, maka perhitungannya ditarik garis lurus ke darat (surut terendah)

TUKS (Terminal Untuk Kepentingan Sendiri) milik PT. Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi tidak dikomersilkan, mengingat model dermaga PT. Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi tidak bisa digunakan bila dikomersialkan Karena bentuk dermaganya tidak dapat dilalui kendaraan truk besar atau mobil dari sisi bibir pantai. Jalur dari bibir pantai pun sulit dilalui oleh kendaraan motor.

c) Bagi PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna cabang Tanjung Wangi

PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna cabang Tanjung Wangi menyampaikan bahwa secara umum menilai positif dengan penerapan PP nomor 15 tahun 2016 yang penerapannya dilakukan secara on line. Saat PP no 11 tahun 2015 masih berlaku dan belum menggunakan sistem *on line*, maka kegiatan jasa kepelabuhanan terhadap pelayanan kapal tidak dilakukan sesuai antrian. Namun sejak pembayaran tarif PNBP diberlakukan secara on line, khususnya penerapan PP no 15 tahun 2016, maka pelayanan kapal-kapal atau pengguna jasa terhadap kegiatan kepelabuhanan dilakukan sesuai antrian yang dikomunikasikan melalui rapat P2T sehingga pelayanan kapal dilakukan secara *on line*.

Namun kendalanya adalah sebelum penerapan PP no 15 tahun 2016 diberlakukan, cabang perusahaan pelayaran yang memiliki masalah terkait pembayaran tarif akan berdampak pulapada semua cabang perusahaan yang juga turut terkena dampak locking kegiatan kepelabuhanan, namun sisi positifnya adalah setiap cabang perusahaan akan bekerja seoptimal mungkin.

Hal lain yang menjadi keluhan PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna cabang Tanjung Wangi adalah sejak diterbitkannya UU no 17 tahun 2008 tentang pelayaran, praktis PT. Pelindo III disebut sebagai BUP (Badan Usaha Pelabuhan) yang dapat memberikan jasa kegiatan kepelabuhanan seperti pelayanan kegiatan bongkar muat. Sehingga PT. Pelindo III merupakan pesaing dari perusahaan pelayaran disekitar yang juga penyedia jasa bongkar muat, sehingga dapat mengurangi pendapatan dari perusahaan pelayaran yang memungkinkan munculnya PHK karyawan.

PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna cabang Tanjung Wangi juga menambahkan harapannya, bahwa kenaikan PNBP 1 s.d 2 tahun sekali terkait tariff kapal tunda, jasa pandu, jasa dermaga, jasa tambat, air tidak diikuti pula dengan kenaikan biaya berdasarkan kesepakatan tariff pelayanan kapal dan barang. Dan setiap kenaikan biaya yang berdasarkan kesepakatan perlu adanya transparansi terkait penggunaan penambahan biaya tersebut.

d) Bagi PT. Djakarta Lloyd

Sedangkan menurut Bapak Arifin Kumar, ST selaku Bagian Keuangan dan Bapak Saiful Huda, SE selaku Kepala terafik Perusahaan PT. Djakarta Lloyd Tanjung Wangi, secara umum kami puas dengan pemberlakuan PP no 15 tahun 2016 dari pada penerapan PP 11 tahun 2015. Penerapan PP no 15 tahun 2016 bila dilakukan sepenuhnya maka akan sangat meringankan beban pengeluaran biaya jasa kepelabuhanan khususnya bagi Perusahaan PT. Djakarta Lloyd Tanjung Wangi. Namun mengingat adanya kesepakatan atau konsesi antara para asosiasi Tanjung Wangi, KsOp dengan PT. Pelindo III Tanjung Wangi, maka tarif jasa kepelabuhanan sedikit naik.

Dahulu tarif konsesi pada setiap pelabuhan, perbedaannya sudah di munculkan pada suatu peraturan pemerintah tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan. Sehingga antara antara para asosiasi Tanjung Wangi, KsOp dengan PT. Pelindo III Tanjung Wangi pelabuhan setempat tidak perlu lagi menentukan konsesi atau kesepakatan.

Terkait penetapan tariff kegiatan kepelabuhan, secara umum PT. Djakarta Lloyd merasa puas, apabila ada kesepakatan antara *stakeholders*, asosiasi INSA yang telah disetujui oleh KsOP. Sehingga PT. Djakarta Lloyd mempunyai dasar tertulis saat akan menyampaikan terkait perubahan tariff ke pihak ke-3 apabila terjadi kenaikan tariff kegiatan kepelabuhan misal jasa labuh, jasa tambat, jasa tunda dan pengisian air (*fresh water*) dari PT. Pelindo III Tanjung Wangi.

e) Bagi PT. Likyndo Adi Wardana

PT. Likyndo Adi Wardana merupakan perusahaan pelayaran yang rutin menangani kapal ikan yang bersandar di Pelabuhan Tanjung Wangi. Bapak

Nanang Setya Bakti selaku Kepala Cabang menyampaikan implimentasi penetapan tariff terhadap kegiatan kepelabuhanan kapal ikan sama dengan tariff terhadap kegiatan kepelabuhanan kapal-kapal besar lainnya yang mengacu pada PP no 15 tahun 2016.

Penetapan tariff yang sama antara kapal ikan dan kapal besar lainnya, karena kapal ikan yang bersandar di Pelabuhan Tanjung Wangi dikategorikan kapal motor yang mempunyai GRT (Gross Register Tonage) sebesar 40 sampai dengan 50.

Kendala yang dialami kapal ikan adalah pelabuhan tanjung wangi belum memiliki dermaga tempat sandar khusus kapal ikan. Sehingga apabila ada kapal milik PT. Pertamina yang memuat bahan bakar minyak, maka kapal ikan akan diperintahkan untuk menunda kegiatan kepelabuhanannya. Praktis hal tersebut mengakibatkan pemilik kapal ikan menilai tidak puas terhadap pelayanan jasa PT. Likyndo Adi Wardana. Hal ini disebabkan karena *safety* yang dimiliki oleh kapal ikan dinilai kurang layak.

Secara umum PT. Likyndo Adi Wardana puas dengan pemberlakuan PP no 15 tahun 2016. Harapannya adalah adanya pembangunan dermaga khusus kapal ikan untuk meningkatkan pelayanan

## KESIMPULAN

Pengelolaan tarif kegiatan kepelabuhanan khususnya tarif jasa labuh dan tarif jasa navigasi masih dikelola PT. Pelindo III Tanjung Wangi sejak undang-undang nomor 17 tahun 2008 diterbitkan, karena PT. Pelindo III Tanjung Wangi mengacu keputusan direksi PT (*PERSERO*) Pelabuhan Indonesia III nomor KEP.13/PJ.5.03/P.III-2000. Namun sejak PP nomor 15 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan diberlakukan pengelolaan tarif kegiatan kepelabuhanan secara menyeluruh sesuai dengan UU nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran yaitu biaya labuh dan biaya kenavigasian dikelola oleh Kesyahdandan dan Otoritas Pelabuhan sedangkan biaya jasa tambat, jasa pandu, jasa kapal tunda dan jasa alat bongkar muat dikelola oleh PT. Pelindo III Tanjung Wangi

Dampak yang ditimbulkan terkait penerapan PP nomor 15 tahun 2016 adalah bagi Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dan Pelindo III Tanjung Wangi yaitu

kedua institusi tersebut dapat menyesuaikan kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing serta dapat mendukung program pemerintah pusat dalam meningkatkan pelayanan dan mengurangi praktik pungli atau korupsi. Bagi pengguna jasa, sebagian besar responnya positif karena beberapa tarif jasa kepelabuhanan mengalami penyesuaian, transparan serta berjalan tertib sesuai antrian dan tidak ada lagi penetapan PPn.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung, Alfabeta
- AG, Subarsono. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta Pustaka Pelajar
- Engel F. James dkk. 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta: Aksara.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta
- Kotler and Keller. 2009. Jilid 1. Terjemahan oleh Molan Benyamin. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philips. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 64 tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Syahbandar
- Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan, Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, 1996
- Sugiyono. (2012), *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : ALFABETA.
- Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, 2008