

KINERJA PELAYANAN OPERASIONAL BONGKAR MUAT DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* DI MAKASSAR *NEW PORT*

Nurjurana Jusman, Ashury dan Habibi Palippui

Departemen Teknik Kelautan, Universitas Hasanuddin

Email: nurjuranajusman18@gmail.com

Abstrak

Makassar New Port atau biasa disingkat dengan MNP harus memiliki pengukuran kinerja yang terukur dan mampu mencerminkan aspek keuangan dan non keuangan yang digabung dalam satu pendekatan yang dinamakan *balanced scorecard* serta bertujuan untuk menyusun pengukuran kinerja MNP dengan mengimplementasikan *balanced scorecard*. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif yang akan menghasilkan data kuantitatif, dengan menggunakan data primer diambil dengan cara wawancara kepada narasumber Deputy General Manager of Operation and Commercial MNP dan penyebaran kuesioner dengan menggunakan dua jenis responden yaitu karyawan MNP dan pengguna jasa. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diambil dari data keuangan, data karyawan dan data operasional bongkar muat MNP tahun 2020, penelitian ini dilaksanakan di Makassar New Port serta perusahaan pengguna jasa yang ada di Makassar diantaranya TEMAS Line, MERATUS Line dan SPIL. Analisis dalam penelitian ini dengan pendekatan *balanced scorecard* yang menggunakan empat perspektif diantaranya adalah perspektif keuangan, perspektif pelanggan dalam hal ini pengguna jasa, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian pada perspektif keuangan menunjukkan nilai dari profit margin yang fluktuatif pada setiap bulannya di tahun 2020. Perspektif pengguna jasa ditunjukkan dengan indikator kepuasan pelanggan menghasilkan tingkat kepuasan kategori sangat baik dengan persentase 81%, peningkatan ship call berkaitan dengan perspektif keuangan yang nilainya fluktuatif. Perspektif proses bisnis internal dihitung dengan indikator TRT, BOR, YOR, BCH, BSH, arus tingkat bongkar muat dan utilitas peralatan MNP dengan membandingkan nilai dari standar kinerja yang telah ditentukan oleh DIRJEN Perhubungan Laut termasuk dalam kategori baik. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dihitung dengan kepuasan kinerja karyawan MNP menghasilkan kategori yang sangat baik dengan persentase sebesar 78%. Dari hasil keseluruhan perspektif maka implementasi *balanced scorecard* menghasilkan kinerja MNP dengan hasil rata-rata baik.

Keywords: Makassar *New Port*, Kinerja Pelabuhan, *Balanced Scorecard*

PENDAHULUAN

Pelabuhan sebagai tumpuan tatanan kegiatan ekonomi dan kegiatan pemerintahan, merupakan sarana untuk menyelenggarakan pelayanan jasa kepelabuhanan. Dalam pelaksanaan fungsinya sebagai servis (pelayanan jasa layanan) pelabuhan harus dapat memberikan layanan sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan agar terciptanya rasa puas atas pelayanan jasa kepelabuhanan. Sebagai negara kepulauan, peranan pelabuhan sangat vital dalam perekonomian Indonesia. Kehadiran pelabuhan yang memadai berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia di negeri ini. Pelabuhan menjadi sarana penting untuk menghubungkan atarpulau maupun antar negara. Namun, ironisnya kondisi pelabuhan di Indonesia sangat memprihatinkan. Hampir semua pelabuhan yang ada di Indonesia sudah ketinggalan zaman. Dari 140 negara, *Global Competitiveness Report 2018* daya saing pelabuhan di Indonesia berada di peringkat 40 dan pada tahun 2019 daya saing pelabuhan Indonesia menurun hingga berada di peringkat 61. Posisi tersebut kalah dari Singapura dan Malaysia. Kelemahan pelabuhan di Indonesia terletak pada kualitas infrastruktur dan suprastrukturnya. Salah satu pelabuhan yang ada di Indonesia adalah PT. Pelabuhan Indonesia IV (PERSERO) atau biasa disebut dengan Pelindo IV.

Pelindo IV merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang kepelabuhanan dan logistik, dan berusaha memanfaatkan peluang dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan salah satunya adalah dengan mengeksekusi pembangunan MNP sebagai gerbang utama percepatan pembangunan di Kawasan Timur Indonesia khususnya di wilayah Makassar. Pembangunan MNP sendiri ditargetkan dapat mengkomodir tingkat arus petikemas dalam jangka panjang hingga tahun 2050. Pertumbuhan ekonomi di Kota Makassar pada khususnya maupun di Indonesia Timur pada umumnya akan memicu peningkatan arus petikemas maupun



barang untuk memenuhi kebutuhan permintaan yang terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk. Oleh karena itu perusahaan harus memiliki kepercayaan masyarakat dan mampu menunjukkan pertanggungjawaban yang baik dengan strategi kinerja yang baik yang mampu mencerminkan aspek keuangan dan non-keuangan. Berkaitan dengan hal tersebut perusahaan harus memiliki suatu metode pengukuran yang dapat mencakup aspek keuangan dan non-keuangan secara lengkap. Analisis yang dinilai dapat mencerminkan secara lengkap dari beberapa aspek tersebut adalah analisis Balanced scorecard. Analisis dalam metode ini dapat dilihat kinerja dari perusahaan melalui beberapa perspektif diantaranya adalah perspektif keuangan, perspektif pengguna jasa, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan balanced scorecard agar strategi kinerja perusahaan dapat lebih baik. Dengan menggunakan analisis balanced scorecard ini, manajemen perusahaan dalam hal ini MNP akan lebih mudah untuk mengukur kinerja dari unit bisnis saat ini dengan tetap mempertimbangkan kepentingan di masa depan, mengukur apa yang telah diinvestasikan dalam pengembangan sumber daya manusia, sistem dan prosedur demi perbaikan kinerja di masa yang akan datang, serta memungkinkan untuk kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan lain-lain.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut triatmodjo (1992) pelabuhan (port) merupakan suatu daerah perairan yang terlindungi dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transito, serta tempat penyimpanan barang, dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya [4]. Selain itu, pelabuhan merupakan pintu gerbang serta pemelancar hubungan antar daerah, pulau bahkan benua maupun antar bangsa yang dapat memajukan daerah belakang ini merupakan daerah yang mempunyai hubungan kepentingan ekonomi, social, maupun untuk kepentingan pertahanan yang dikenal dengan pengkalan militer angkatan laut.

Kinerja pelabuhan digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan pelabuhan kepada pengguna pelabuhan (kapal dan barang), yang tergantung pada waktu pelayanan kapal selama berada di pelabuhan. Kinerja pelabuhan yang tinggi menunjukkan bahwa pelabuhan dapat memberikan pelayanan yang baik [5]. Berdasarkan Keputusan Dirjen Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18DJPL11 tanggal 15 Desember 2011 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan, kinerja pelayanan operasional adalah hasil kerja terukur yang dicapai di pelabuhan dalam melaksanakan pelayanan kapal, barang, utilitas fasilitas dan alat dalam periode waktu dan satuan tertentu [3]. Berikut di bawah ini merupakan indikator kinerja pelayanan yang terikat dengan jasa pelabuhan:

1. Waktu Tunggu Kapal (Waiting Time/WT) merupakan jumlah waktu sejak pengajuan permohonan tambat setelah kapal tiba dilokasi labuh sampai kapal digerakkan menuju tambatan Waktu Pelayanan Pemanduan (Approach Time/AT) merupakan jumlah waktu terpakai untuk kapal bergerak dari lokasi labuh sampai ikat tali pada tambatan atau sebaliknya.
2. Waktu Efektif (Effective Time/ET) merupakan jumlah jam bagi suatu kapal yang benar-benar dipergunakan untuk bongkar muat selama kapal di tambatan.
3. Berth Time (BT) merupakan jumlah waktu siap operasi tambatan untuk melayani kapal.
4. Receiving/Delivery petikemas merupakan kecepatan pelayanan/penerimaan di terminal petikemas yang dihitung sejak alat angkut masuk hingga keluar yang dicatat di pintu masuk/keluar.
5. Tingkat Penggunaan Dermaga (Berth Occupancy Ratio/BOR) merupakan perbandingan antara waktu penggunaan dermaga dengan waktu yang tersedia (dermaga siap operasi) dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam persentase.
6. Tingkat Penggunaan Gudang (Shed Occupancy Ratio/SOR) merupakan perbandingan antara jumlah pengguna ruang penumpukan dengan ruang penumpukan yang tersedia yang dihitung dalam satuan ton/hari atau satuan m³/hari.
7. Tingkat Penggunaan Lapangan (Yard Occupancy Ratio/YOR) merupakan perbandingan antara jumlah pengguna ruang penumpukan dengan ruang penumpukan yang tersedia (siap operasi) yang dihitung dalam satuan ton/hari atau m³/hari.
8. Kesiapan operasi peralatan merupakan perbandingan antara jumlah peralatan yang siap untuk dioperasikan dengan jumlah peralatan yang tersedia dalam periode waktu tertentu.

Sesuai dengan uraian pelayanan operasional pelabuhan di atas, indikator-indikator kinerja pelayanan operasional adalah variabel-variabel pelayanan, penggunaan fasilitas dan peralatan pelabuhan, dalam hal ini yang dimaksudkan adalah untuk pelayanan fasilitas dermaga, lapangan penumpukan dan gudang.

Berdasarkan Standar Kinerja Pelayanan Kapal yang dikeluarkan oleh Dirjen Perhubungan Laut Tahun 2011, untuk Pelabuhan Makassar dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini.



Tabel 1 Standar Kinerja Operasional Pelabuhan [3].

NO.	Indikator	Nilai Standar
1	<i>Waiting Time (WT)</i>	1 Jam
2	<i>Approach Time (AP)</i>	1,25 Jam
3	<i>Effective Time (ET)/ Berthing Time (BT)</i>	80%
4	<i>Berth Occupancy Ratio (BOR)</i>	70%
5	<i>Shed Occupancy Ratio (SOR)</i>	65%
6	<i>Yard Occupancy Ratio (YOR)</i>	70%
7	Kesiapan Peralatan	90%

Balanced scorecard pertama kali diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan dan David P Norton di USA pada awal tahun 1990 melalui suatu riset tentang “pengukuran kinerja dalam organisasi masa depan” [2]. Istilah balanced scorecard terdiri dari 2 (dua) kata yaitu balanced (berimbang) dan scorecard (kartu skor). Kata berimbang (balanced) dapat diartikan dengan kinerja yang diukur secara berimbang 2 (dua) sisi yaitu sisi keuangan dan non-keuangan, mencakup jangka pendek dan jangka panjang serta melibatkan bagian internal dan eksternal, sedangkan menurut kartu skor (scorecard) adalah suatu kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja baik untuk kondisi sekarang maupun untuk perencanaan di masa yang akan datang.

Setiap perspektif pada balanced scorecard memiliki perbedaan, namun memiliki tujuan yang sama yaitu mencapai sasaran strategi yang sudah direncanakan oleh perusahaan dan keempat perspektif balanced scorecard yang berkaitan tersebut nantinya akan berusaha meningkatkan kinerja perusahaan [6]. Menjelaskan keempat perspektif dari balanced scorecard yaitu:

1. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan berkaitan dengan kinerja keuangan organisasi di dalam suatu perusahaan, terutama yang menyangkut laba yang merupakan satu-satunya unsur yang dapat digunakan dalam mendukung perwujudan tujuan strategi untuk mempertahankan dan mengembangkan eksistensi organisasi didalam perusahaan sekarang dan dimasa mendatang. Dengan kata lain tolok ukur dari kinerja keuangan bermaksud untuk mengetahui apakah strategi bisnis dan implementasinya sesuai dengan tujuan untuk meraih laba yang ditargetkan. Salah satu pengukuran yang dapat digunakan dalam perspektif keuangan adalah mengetahui profit margin.

Rasio profit margin merupakan rasio profitabilitas untuk mengetahui nilai perbandingan antara total penjualan perusahaan terhadap laba bersihnya. Rasio ini sangat berguna untuk mengetahui kemampuan perusahaan dalam mendapatkan keuntungan pada suatu periode bisnis, berikut merukan perhitungan dari profit margin [1].

2. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan adalah salah satu indikator yang cukup menentukan organisasi untuk meraih tujuan. Suatu organisasi memiliki suatu produk atau jasa yang dapat memberikan keuntungan/nilai bagi konsumen/pelanggan apabila manfaat yang diterimanya relatif lebih tinggi dari pada pengorbanan yang dilakukan untuk mendapatkan produk/jasa tersebut. Tolok ukur dari kepuasan pelanggan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memenuhi harapan atau menyenangkan pelanggan, agar konsumen merasa puas terhadap produk dan pelayanan dari perusahaan. Sehingga konsumen akan senang dan kembali pada penyedia pelayanan yaitu perusahaan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif bisnis internal merupakan suatu rangkaian kegiatan yang berjalan pada suatu bisnis internal dan sering kali juga disebut sebagai rantai nilai (*value chain*). Tolok ukur dari perspektif proses bisnis internal untuk mengetahui kegiatan dalam proses produksi sebagai usaha yang bersifat internal agar dapat memberikan nilai sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen/pelanggan.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran akan menunjukkan bagaimana suatu organisasi dapat bertahan dan mampu berubah, tumbuh sesuai dengan tuntutan eksternal. Tolok ukur dalam perspektif pertumbuhan dan pembeajaran adalah untuk aspek-aspek seperti di bawah ini:

a. Kapabilitas sistem informasi

b. Sifat karyawan dalam bekerja (kepuasan kerja, disiplin kerja, pelatihan dan kinerja karyawan)

Dalam perspektif balanced scorecard walaupun masing-masing perspektif berbeda namun saling berkaitan sehingga perspektif tersebut dapat mewakili menilai kinerja secara menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Terminal Petikemas Makassar New Port yang berlokasi di Jl. Sultan Abdullah Raya, Kaluku Boddoa, Kec. Tallo, Kota Makassar, dan perusahaan pelayaran yang menggunakan jasa bongkar muat MNP yaitu Meratus Line, Temas Line dan SPIL Sulawesi Selatan yang berlokasi di Jl. Nusantara, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif yang akan menghasilkan data kuantitatif, dengan menggunakan data primer diambil dengan cara wawancara kepada narasumber Deputy General Manager of Operation and Commercial MNP dan penyebaran kuesioner dengan menggunakan dua jenis responden yaitu karyawan MNP dan pengguna jasa. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diambil dari data keuangan, data karyawan dan data operasional bongkar muat MNP tahun 2020, penelitian ini dilaksanakan di Makassar New Port serta perusahaan pengguna jasa yang ada di Makassar diantaranya TEMAS Line, MERATUS Line dan SPIL. Analisis data yang dilakukan yaitu mengukur Kinerja Pelayanan Operasional Bongkar Muat Dengan Pendekatan Balanced Scorecard di Makassar New Port dengan pendekatan balanced scorecard yang menggunakan empat perspektif diantaranya adalah perspektif keuangan, perspektif pelanggan dalam hal ini pengguna jasa, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Visi dan Misi

Visi dari MNP adalah menjadi perusahaan pengelola pelabuhan yang terintegrasi, berdaya saing tinggi dan bertaraf internasional. Berikut merupakan misi dari MNP: (1) Menjadi penggerak dan pendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia Timur (2) Menyediakan jasa kepelabuhanan dan non-kepelabuhan (penunjang) yang terintegrasi dengan berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. (3) Menciptakan transformasi untuk mendorong pengembangan profesional dan personal bagi kesejahteraan karyawan. (4) Meningkatkan nilai tambah bagi stakeholder internal dan eksternal secara berkelanjutan. (5) Memaksimalkan nilai pemegang saham secara berkelanjutan (shareholder).

Balanced Scorecard

Berikut merupakan tabel penyusunan balanced scorecard di MNP yang telah dirancang baik untuk masa sekarang dan masa yang akan datang.

Tabel 2. Penyusunan *Balanced Scorecard* di MNP

	Objektifitas	Tujuan	Indikator	Inisiatif
Perspektif Keuangan	- Meningkatkan pendapatan	- Meningkatkan pendapatan bersih	- Laporan keuangan - Laba Bersih - <i>Profit Margin</i>	- Meningkatkan produktifitas bongkar muat - Meningkatkan kinerja yang lebih baik
Perspektif Pengguna Jasa	- Meningkatkan kepuasan pengguna jasa	- Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan bongkar muat MNP - Meningkatkan arus <i>ship call</i> - Mengurangi keluhan pengguna jasa - Meningkatkan akuisi pengguna jasa	- Penyebaran kuesioner - Laporan Kinerja Operasional	- Memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa - Melakukan evaluasi kerjasetiap 6 bulan sekali

Perspektif Proses Bisnis Internal	- Meningkatkan mutu pelayanan	- Peningkatkan mutu pelayanan seperti (TRT, BOR, YOR, BCH, BSH dan arus bongkar muat) - Meningkatkan proses operasi agar tepat waktu	- Laporan Kinerja Operasional - Standar kinerja DIRJEN Perhubungan Laut	- Meminimalisir TRT di pelabuhan - Meningkatkan produktifitas bongkar muat sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan - Melakukan <i>maintenance</i> untuk peralatan bongkar muat sehingga mencegah adanya kerusakan
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	- Memiliki karyawan yang unggul dibidangnya - Meningkatkan semangat kerja karyawan	- Melakukan pelatihan kerja bagi karyawan, dan melakukan studi banding ke terminal yang lebih maju yang ada di Indonesia - Meningkatkan semangat kerja karyawan yang dapat meningkatkan produksi	- Sertifikat pelatihan kerja - Laporan kinerja karyawan	- Bekerja sama dengan pihak terkait seperti PT. Pelabuhan Indonesia, dll. - Memberikan apresiasi kepada karyawan yang telah meningkatkan produksi bongkar muat. - Menyediakan teknologi dan fasilitas yang baik

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa MNP dapat memiliki objek, tujuan, indikator dan inisiatif yang baik dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* sebagai metode untuk menyusun kinerja. Perspektif keuangan memiliki objek yaitu meningkatkan pendapatan, dengan tujuan meningkatkan pendapatan bersih yang dimiliki, dengan menggunakan indikator laporan keuangan, laba bersih dan profit margin serta berinisiatif untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan adalah dengan cara meningkatkan produktifitas bongkar muat dan meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi, baik di masa sekarang dan masa yang akan datang.

Perspektif pengguna jasa memiliki objek yaitu meningkatkan kepuasan pengguna jasa yang menggunakan jasa bongkar muat di MNP, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga jumlah *ship call* yang masuk di MNP juga semakin bertambah serta mengurangi keluhan dari pengguna jasa dan meningkatkan akuisi pengguna jasa, dengan menggunakan indikator yaitu penyebaran kuesioner yang di bagikan kepada perusahaan pengguna jasa serta berinisiatif untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada pengguna jasa dan melakukan evaluasi kerja yang dilakukan 6 bulan sekali.

Perspektif proses bisnis internal memiliki objek yaitu meningkatkan mutu pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan TRT, BOR, YOR, BCH, BSH, arus bongkar muat dan utilitas peralatan yang baik dan efisien sesuai dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh DIRJEN Perhubungan Laut dan meningkatkan proses operasi yang tepat waktu, cepat dan aman, dengan indikator sesuai dengan laporan kinerja operasional bongkar muat MNP serta berinisiatif untuk meminimalisir TRT di pelabuhan, melakukan perawatan alat-alat bongkar muat secara intensif dan meningkatkan produktifitas bongkar muat sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan.

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan objek memiliki karyawan yang unggul dibidangnya dan meningkatkan semangat kerja karyawan yang bertujuan untuk pelatihan kerja dan melakukan studi banding ke pelabuhan-pelabuhan yang lebih besar yang ada di Indonesia dan memberikan semangat kerja kepada karyawan agar terus meningkatkan kinerjanya sehingga meningkatkan produksi bongkar muat juga semakin bertambah, dengan indikator ialah sertifikat pelatihan kerja dan laporan kinerja karyawan, dengan inisiatif bekerja sama dengan PT. Pelabuhan Indonesia dan pihak yang terkait lainnya serta memberikan apresiasi kepada karyawan yang telah bekerja dengan baik, meningkatkan produksi bongkar muat dan menyediakan teknologi dan fasilitas yang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data di atas, hasil pengukuran kinerja pelayanan operasional MNP dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard dapat disimpulkan bahwa dari:

1. Perspektif keuangan memiliki nilai fluktuatif dan cenderung meningkat.
2. Perspektif pengguna jasa tingkat loyalitas shipping line dapat dipengaruhi oleh tingkat tentang tingkat kepuasan shipping line pada kategori sangat baik.
3. Perspektif proses bisnis internal dikatakan baik dikarenakan TRT, BOR, YOR, BCH, BSH telah memenuhi standar kinerja yang telah ditentukan.
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tingkat kepuasan dari kinerja karyawan MNP dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan penilaian kepuasan karyawan dengan kategori sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Budiyanto, E. H., dan Guring, S. O. R. 2017. Manajemen Pelabuhan. Surabaya: PT. Andhka Prasetya Ekawahana.
- [2] Kaplan, R. S. dan D. P. Norton. 1996. The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action. Harvard Business School Press, Boston.
- [3] Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan.
- [4] Plangiten, R. R. 2019. Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Asdp Indonesia Ferry Bitung. Sipil Statik, 7(2),
- [5] Pratiwi, U. 2010. Balanced Scorecard Dan Manajemen Strategik. Jurnal Manajemen Dan Akuntansi, 11(2).
- [6] Sasono, B. H. 2012. Manajemen Pelabuhan & Realisasi Ekspor Impor. Yogyakarta: CV. Andi Offset.