SKRIPSI

OPTIMALISASI PELAYANAN KEAGENAN KAPAL PT. IDT TRANS AGENCY DI TG. PEMANCINGAN KOTA BARU

ASTAWAN SYAM

NIT.20.43.088

KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT

DAN KEPELABUHANAN

PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR

TAHUN 2024

OPTIMALISASI PELAYANAN KEAGENAN KAPAL PT. IDT TRANS AGENCY DI TG. PEMANCINGAN KOTA BARU

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Diploma IV Pelayaran

Program Studi Ketatalaksanaan

Disusun dan Diajukan Oleh :

ASTAWAN SYAM
NIT. 20.43.088

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2024

SKRIPSI

OPTIMALISASI PELAYANAN KEAGENAN KAPAL PT. IDT TRANS AGENCY DI TG. PEMANCINGAN KOTA BARU

Disusun dan Diajukan Oleh

ASTAWAN SYAM

NIT. 20.43.088

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada Tanggal, 25 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Annisa Rahmah, S.SI.T., M.M.Tr.	**Ansyar, S.T., M.H.**
NIP.19840529 201012 2 002	

Mengetahui:

a.n Direktur Politeknik ilmu pelayaran Pembantu Direktur I	Ketua Program Studi KALK
Capt. Faisal Saransi, M.T., M.Mar.	**Jumriani, S.E., M.Adm.SDA.**
NIP. 19750329 199903 1 002	**NIP. 19731201 199803 2 008**

PRAKATA

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Skripsi ini di buat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaiakan program Diploma IV (D-IV) program studi ketatalaksanaan Angkutan Laut dan kepelabuhanan pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar. Dengan judul skripsi:

"Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal PT. IDT Trans Agency di Tg. Pemancingan".

Adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini selain menjadikan pengalaman bagi penulis dalam melaksanakan penelitian dan juga menjadi bahan referensi bagi seluruh sumber daya manusia perhubungan agar bisa meningkatkan profesinalitas dalam pelayanan keagenan kapal.

Pada Penyusunan Skripsi ini tidak semata-mata hasil kerja penulis sendiri, melainkan juga berkat bimbingan, arahan dan dorongan dari pihah-pihak yang telah membantu, baik secara materi maupun secara non materi. Dalam kesempatan ini perkenankan saya setinggi-tingginya kepada orang-orang yang telah membantu Penulis secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Capt. Rudy Susanto, M.Pd., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
2. Bapak Capt. Faisal Saransi, M.T., M.Mar., selaku Pembantu Direktur I Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
3. Ibu Jumriani, SE., M.Adm.SDA., selaku Ketua Program Studi ketatalaksanaan.
4. Ibu Annisa Rahmah, S.Si.T., M.M.Tr., selaku Pembimbing I.
5. Bapak Ansyar, S.T., M.H., selaku Pembimbing II.
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademik serta Perwira Kompi Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
7. Direktur dan Segenap Karyawan di PT. IDT Trans Agency yang telah

membantu dan memberikan kesempatan untuk menambah ilmu serta pengalaman selama masa penelitian.

8. *Head office* dan seluruh staff PT. IDT Trans *Agency* yang banyak memberi pelajaran serta dukungan yang hebat.
9. Ibu dan ayah, saudara-saudara kami, atas doa, pelajaran, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
10. Teman seperjuangan kami di program Studi KALK, atas semua Keluarga besar Politeknik Ilmu Pelayaran, khususnya teman-dukungan, semangat, serta kerjasamanya.
11. Seluruh aktifitas akademik Program Studi KALK yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Amin.

Makassar, 25 Juli 2024

ASTAWAN SYAM
NIT 20.43.088

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama	:	ASTAWAN SYAM
Nomor Induk Taruna	:	20.43.088
Program Studi	:	KALK

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

OPTIMALISASI PELAYANAN KEAGENAN KAPAL PT. IDT TRANS AGENCY DI TG. PEMANCINGAN KOTA BARU

Merupakan karya asli. Seluruh ide yang terdapat dalam skripsi saya ini yang menyatakan sebagai kutipan, adalah ide yang saya susun sendiri.
Jika pernyataan diatas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Makassar, 25 Juli 2024

ASTAWAN SYAM
NIT: 20.43.088

ABSTRAK

ASTAWAN SYAM, Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal PT. IDT Trans *Agency* di Tg. Pemancingan Kota Baru(dibimbing oleh Annisa Rahmah, dan Ansyar).

Kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan keagenan kapal adalah harapan yang ingin dicapai oleh pihak perusahaan. Tetapi pada pelaksanaannya masih terdapat suatu hambatan maupun kinerja yang kurang dalam team dari perusahaan yang menjadikan pelayanan kegiatan operasional kurang optimal. tujuan penelitian ini untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi selama pelayanan mengageni kapal serta upaya yang direncanakan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Metode yang digunakan pada penelitian adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan dengan melihat atau membaca dari buku ataupun internet.

Hasil pada penelitian ini adalah berupa kinerja pelayanan keagenan kapal yang menjadi faktor hambatan maupun batasan serta upaya pengatasan hambatan yang terjadi. Faktor-faktor tersebut mencakup pada, komunikasi, prosedur mengageni kapal, pengurusan *clearance* kapal, pelayanan terhadap kegiatan bongkar muat di atas kapal, penggunaan sistem inaportnet, penanganan kebutuhan kapal serta kebutuhan medis dan pengelolaan pembiayaan terkait pelayanan keagenan.

Kata Kunci: pelayanan, keagenan, kapal.

ABSTRACT

ASTAWAN SYAM, Optimization of Ship Agency Services PT. IDT Trans Agency in TG. PEMANCINGAN (guided by Annisa Rahmah and Ansyar).

Maximization in the provision of agency services is an expectation that the company wants to achieve. However, in its implementation, there is still an obstacle that makes service operational activities less than optimal. Therefore, the purpose of this study is to find out what obstacles occur during service and planned efforts to overcome these problems.

The method used in research is qualitative descriptive. Data and information collection is carried out by observation, interviews, documentation and literature studies by viewing or reading from books or the internet.

The findings of this study are in the form of ship agency service performance which includes communication, ship clearance management, agency service procedures, services for handling loading and unloading activities, the use of the inaportnet system, agency service performance and financing management related to agency services.

Keywords: *service, agency, ship.*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL **i**

HALAMAN PENGESAHAN **iii**

PRAKATA **iv**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI **vi**

ABSTRAK **vii**

ABSTRACT **viii**

DAFTAR GAMBAR **xi**

DAFTAR TABEL **xii**

DAFTAR LAMPIRAN **xiii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 3

C. Tujuan Penelitian 3

D. Manfaat Penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Optimalisasi 5

B. Pengertian Pelayanan 5

C. Pengertian Keagenan 6

D. Tugas Pokok Keagenan 7

E. Fungsi Keagenan 9

F. Jenis-jenis pelayanan keagenan 10

G. Pengertian Kapal 11

H. Anchorage Area 12

I. Kerangka Berpikir 14

J. Hipotesis 15

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Metode Penelitian dan Lokasi Penelitian 16

B. Definisi Konsep 16

C. Unit Analisis 17
D. Teknik Pengumpulan Data 17
E. Teknik Analisis Data 18

BAB IV HASIL PENELITIAN
A. Gambaran Umum 19
B. Pengurusan Clearance Kapal 21
C. Dokumen Yang Dibutuhkan Untuk Pelayanan Jasa Keagenan 28
D. Prosedur Pelayanan Jasa Keagenan 30
E. Pelayanan Terhadap Penanganan Kegiatan Bongkar Muat 32
F. Penggunaan Sistem Inaportnet 37
G. Kinerja Pelayanan Keagenan 40
H. Pengelolaan Pembiayaan Terkait Pelayanan Keagenan 41
I. Faktor Penyebab Pelayanan Agen Kurang Optimal 44
J. Upaya yang Perlu Dilakukan Dalam Meningkatkan Pelayanan Keagenan 49

BAB V SIMPULAN DAN SARAN
A. Simpulan 54
B. Saran 54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
4.1	Struktur Organisasi	19
4.2	*Cargo Manifest*	33
4.3	*Draft Survey*	33
4.4	*Crane*	34
4.5	*Grab*	35
4.6	*Heavy Equipment*	35
4.7	*Stowage Plan*	36
4.8	Halaman Sistem *Inaportnet*	39
4.9	Laporan Kapal Tiba	39
4.10	*Monitoring Inaportnet*	39
4.11	Laporan SPOG	40
4.12	Sistem *Inaportnet Error*	45
4.13	*Loading Cargo M*alam Hari	46
4.14	Permintaan S*parepart*	47
4.15	*List* Bahan Pangan / *Provision*	48
4.16	*Crew K*ecelakaan Kerja	49

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
4.1	*inspection*	31

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1	*Authorization to Sign Bill of Lading*	57
2	*Sign Bill of Lading*	58
3	*Notice of Readiness*	59
4	*Mate's Receipt*	60
5	*Shipping Order*	61
6	*Statement of Fact*	62
7	*Arrival condition*	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lebih dari 17.000 pulau tersebar di seluruh negara kepulauan Indonesia, yang dua pertiga wilayahnya adalah perairan. Indonesia memiliki lokasi strategis karena berada di persimpangan perdagangan dunia. Ada lebih dari 70 pelabuhan di seluruh Indonesia, yang berfungsi sebagai tempat untuk bongkar muat barang dan naik turun penumpang. Pelabuhan mempunyai peran penting dalam pertumbuhan sektor ekonomi di seluruh Indonesia, baik yang datang dari luar negeri ataupun dari dalam negeri.

Banyak perusahaan pelayaran beralih ke bidang keagenan kapal sebagai akibat dari faktor-faktor tersebut. Bidang usaha yang dijalankan termasuk mengurus dokumen kapal untuk keperluan kapal sandar dan kapal yang ingin berangkat dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan. Oleh karena itu, perusahaan pelayaran mesti mempunyai sumber daya manusia yang berpengalaman dan dapat diandalkan. Salah satu faktor yang menentukan seberapa efektif dan efisien pelayanan perusahaan keagenan kapal di perairan atau pelabuhan adalah kerja sama yang baik dan hubungan yang baik dengan instansi atau pihak yang bekepentingan dalam operasional keagenan kapal selama di pelabuhan, seperti Syahbandar, Bea Cukai, Kantor Imigrasi, Kantor Karantina Kesehatan Pelabuhan, KP3 (Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan), dan KPLP (Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai). Pemilik kapal ataupun perusahaan pelayaran yang tidak bisa selalu memenuhi kebutuhan saat pengoperasian kapal, jadi perusahaan pelayaran menunjuk perusahaan keagenan dalam membantu proses kegiatan pengoperasian kapal pada setiap pelabuhan yang dikunjungi. Perusahaan keagenan kapal bertanggung jawab untuk melayani

kegiatan operasional kapal, mengurus naik turunnya Anak Buah Kapal (ABK), mengecek masa berlaku dokumen kapal, menyediakan kebutuhan kapal, dan menyerahkan dokumen kapal untuk bukti saat kapal sandar dan keluar dari wilayah pelabuhan. Adapun Perusahaan keagenan kapal juga bisa membantu mendapatkan muatan untuk pengoperasian kapal, memperpanjang sertifikat kapal, mengelola izin sandar dan bongkar muat kapal di pelabuhan, melakukan pengamatan dan pengawasan kegiatan kapal kemudian memberikan laporan kepada perusahaan pemilik kapal serta pihak-pihak yang terkait.

Keagenan bertindak sebagai perwakilan dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal untuk memastikan bahwa kegiatan kapal selama di pelabuhan ataupun tempat labuh berjalan sesuai dengan rencana. Keagenan juga mempersiapkan fasilitas sebelum kapal tiba dan menyelesaikan kewajiban, termasuk kewajiban finansial, setelah kapal berangkat, sehingga dapat memberikan pelayanan sepenuhnya kepada kepentingan kapal selama berada di pelabuhan ataupun berlabuh di *anchorage area.*

PT. IDT Trans Agency sebagai perusahaan pelayaran dan penyedia jasa keagenan kapal yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola kegiatan bongkar muat kapal di Tg. pemancingan selalu berusaha memberikan pelayanan jasa yang terbaik di dalam lingkup unit kerja PT. IDT Trans Agency, untuk melayani kapal-kapal yang tiba di area Tg. pemancingan untuk berlabuh, mereka harus memiliki dan menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur). SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan tugasnya berdasarkan indikator - indikator teknis, administrasif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP PT. IDT Trans Agency adalah membuat komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja PT. IDT Trans Agency untuk memberikan layanan yang baik,

yang kapal-kapal yang akan melakukan bongkar muat dan keluar masuk di area Tg. Pemancingan harus sesuai dengan SOP yang berlaku di PT. IDT Trans Agency dan memenuhi syarat oleh syahbandar setempat. Sehubungan dengan SOP, di sini penulis ingin membahas permasalahan mengenai prosedur keagenan kapal PT. IDT Trans Agency serta prosedur keselamatan pada saat agent *on board* ke kapal untuk *on board* dan prosedur keselamatan dalam kegiatan bongkar muat di laut (*ship to ship*). Adapun di PT. IDT Trans Agency penulis menemukan ketidakmaksimalan pada saat pelayanan *clearence in* dan *out*.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis memilih mengangkat judul **"Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal PT. IDT TRANS AGENCY di TG. PEMANCINGAN ".** Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan kendala pada pelayanan keagenan kapal di PT. IDT Trans Agency, serta bagaimana cara mengatasi kendala tersebut dan bagaimana cara meningkatkan kinerja kerja para *team agent* dalam melayani kapal-kapal yang di ageni

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apa saja yang menyebabkan pelayanan keagenan kapal PT. IDT Trans Agency di Tg. pemancingan belum optimal?
2. Upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan keagenan kapal PT. IDT Trans Agency di Tg. Pemancingan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi pelayanan keagenan kapal PT. IDT Trans Agency di Tg. Pemancingan.

2. Untuk mengetahui bagimana upaya meningkatkan pelayanan keagenan kapal PT. IDT Trans Agency di Tg. Pemancingan.

D. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dapat kita ambil dari kegiatan penelitian ini, baik untuk perusahaan pelayaran, dunia pendidikan, dan bagi masyarakat maupun bagi peneliti sendiri.

1. Manfaat untuk perusahaan pelayaran
   a. Skripsi ini dapat bermanfaat bagi karyawan yang bekerja di perusahaan pelayaran, terutama PT. IDT Trans Agency, untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan keagenan kapal PT. IDT Trans Agency di Tg. Pemancingan.
   b. Skripsi ini dapat digunakan oleh top manajemen di perusahaan pelayaran, terutama PT. IDT Trans Agency, untuk mempertimbangkan kebijakan operasional dan sebagai referensi untuk memecahkan masalah yang terkait dengan layanan keagenan kapal di Tg. Pemancingan.
2. Manfaat untuk dunia pendidikan
   a. Bagi taruna/taruni bisa menjadi referensi dan wacana umum di kampus PIP MAKASSAR
   b. Untuk taruna/taruni Prodi (KALK) dapat memberi pembelajaran/ materi lebih tentang standar operasional prosedur keagenan kapal, contoh pengalaman penulis sehingga para taruna/taruni lebih bisa mengembangkan pola pikir mereka serta dapat menjadikan mereka bisa dengan mudah menganalisa tentang keagenan kapal dan mengolah data-data yang diperoleh.
3. Manfaat untuk pembaca umum
   a. Untuk memberi ilmu pengetahuan bagi masyarakat umum, terutama warga sekitarnya, tentang bagaimana seluk beluk pelayanan keagenan kapal di wilayah TG. Pemancingan

b. Sebagai sumbangan wawasan baru untuk ilmu pengetahuan di perpustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi adalah suatu proses, metode, atau tindakan untuk menjadikan sesuatu paling baik dan paling efektif. Adapun optimalisasi bertujuan mengidentifikasi tujuan, mengatasi kendala, pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan, dan pengambilan keputusan alternatif yang memberikan manfaat terbesar dengan perhitungan. Dalam hal ini, pelayanan keagenan kapal, bersama dengan sarana dan prasarana pendukungnya, harus ditingkatkan dan diprioritaskan agar dapat membantu proses pelayanan logistik kapal berjalan lancar.

B. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan menurut Moenir (2014:204) adalah manajemen proses yang fokusnya ialah memberikan layanan yang memenuhi kepentingan orang dan umum dengan cara-cara yang tepat dan memberikan kepuasan bagi pihak yang dilayani.

Cara yang tepat untuk mengelola kegiatan pelayanan sangat membantu menangani kepentingan orang yang bersangkutan dengan lancar dan cepat. Ini mencakup masalah yang terkait dengan prosedur dan teknik sederhana untuk memastikan bahwa kegiatan dilakukan dengan efektif dan efisien dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Ratminto (2013:2), Pelayanan adalah aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi saat konsumen berinteraksi dengan karyawan atau dengan hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan tujuan menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen atau pelanggan.

Sasaran manajemen pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu

layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan. Berdasarkan beberapa definisi, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

C. Pengertian Keagenan

Pengertian Keagenan Kapal Menurut Suyono R.P. (2015:131), setiap kapal-kapal yang akan sandar di pelabuhan akan membutuhkan berbagai layanan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, perusahaan pelayaran akan menunjuk salah satu agen kapal untuk memenuhi keperluan tersebut. Dalam hubungan keagenan, dua belah pihak setuju untuk membuat perjanjian untuk mewakili pihak lain yang dinamakan pemilik atau *principal*. Dengan syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya dalam batas kewenangan yang diberikan kepadanya. Perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu dikenal sebagai dilihat agen atau sub agen. *General agent* juga bertindak sebagai wakil atau agen dari *general agent*.

Perusahaan biasanya mengangkat *general agent* di ibu kota negara maritim tertentu di luar negeri, yang berfungsi sebagai koordinator bagi agen-agen lain di pelabuhan-pelabuhan negara tersebut. Perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing selama berlayar dan sandar di pelabuhan Indonesia disebut *general agent*.

Menurut Suyono R.P. (*2007:101*) Keagenan adalah hubungan hukum antara dua pihak yang setuju untuk membuat perjanjian yang

melibatkan salah satu pihak yang disebut sebagai "agen" untuk mewakili pihak lain yang disebut sebagai "pemilik", dengan syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya tentang wewenang yang diberikan kepadanya. Jenis Agen Kapal: Menurut Suyono R.P. (2007:101-102), dikenal tiga jenis agen kapal, yaitu:

1. *General Agent*

   Dengan kata lain, perusahaan pelayaran asing memilih perusahaan domestik untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama mereka berlayar dan tiba di pelabuhan di Indonesia. Tugasnya adalah mengatur operasi dan iklan untuk memastikan bahwa bongkar dan muat kapal dilakukan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat, memastikan kapal masuk ke tempat sandar, dan memastikan bahwa pemanduan dan kapal tunda dilakukan dengan baik.

2. *Sub-agent*

   Yaitu perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent untuk memenuhi kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. Tugasnya ialah sebagai perwakilan atau agen dari *general agent* yang melayani kebutuhan awak kapal seperti perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang, dan memenuhi kebutuhan kapal lainnya.

3. Cabang *agent*

   Dalam pelabuhan tertentu, cabang agen adalah cabang dari *General agent*. Di bisnis pelayaran niaga di mana ada liner dan tremper, liner akan menunjuk *general agent* atau *booking agent* untuk menjaga muatan dan kapalnya. Tremper akan menunjuk agen khusus, atau spesialis, karena hanya digunakan pada saat kapalnya dicharter di sebuah pelabuhan.

D. Tugas Pokok Keagenan

Menurut Suyono R.P. (2003), tugas koordinasi dan pengurusan perijinan adalah dua kategori tugas agen umum. Tugas koordinasi mencakup :

1. Tugas koordinasi operasi dan pemasaran koordinasi

   Koordinasi operasi adalah untuk memastikan bahwa perusahaan bongkar muat melakukan pembongkaran dan pemuatan kapal dengan baik. Tugas koordinasi juga termasuk memastikan bahwa pelaksanaan pandu dan kapal tunda dilakukan dengan baik saat kapal masuk ke tempat sandar pelabuhan maupun tempat labuh. Koordinasi pemasaran adalah fungsi agen umum untuk memastikan muatan, mengumumkan kedatangan kapal, berhubungan dengan armada pemasaran (market forces), dan lainnya.

2. Koordinasi Keuangan

   Koordinasi Untuk mengumpulkan dan mencatat semua biaya kapal selama berada di pelabuhan, general agent bertanggung jawab untuk koordinasi keuangan. Karena tagihan pelabuhan sering terlambat, bagian disbursement bertanggung jawab untuk menyelesaikan tagihan yang belum terselesaikan. Oleh karena itu, agen memerlukan pembayaran avans yang cukup besar, terutama untuk kapal tramper karena mereka kemungkinan besar tidak akan singgah lagi di pelabuhan tempat agen berada.

3. Penunjukan sub-agen

   Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, *general agent* tidak melakukannya sendiri untuk melaksanakan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu; sebaliknya, *general agent* akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain untuk bertindak sebagai agennya.

4. Mengumpulkan *disbursement* pengeluaran kapal Bagian *disbursement* mengumpulkan segala tagihan selama kapal berada

di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Bagian operasi dan keuangan biasanya bertanggung jawab atas tugas ini.

5. Koordinasi tambahan lainnya terkait muatan dan dokumen kapal.

E. Fungsi Keagenan

Menurut Suwarno (2011), ada beberapa tanggung jawab utama keagenan kapal, termasuk memberikan pelayanan operasional kapal-kapal *principal*, memonitor perkembangan muatan, menangani kapal dan muatannya, menyelesaikan masalah *claim* sesuai dengan manual untuk barang yang kurang atau rusak, lalu meneruskannya kepada *principal* sepanjang memenuhi persyaratan dan membayar *claim* tersebut setelah mendapat persetujuan dari *principal*, dan memberikan pelayanan *claim* yang menyangsikan

Dalam hal ini, sebagai usaha khusus dalam bidang jasa angkutan laut, seperti melayani kedatangan dan keberangkatan kapal serta melayani muatan masuk dan keluar secara langsung, dapat memenuhi alat transportasi barang serta memastikan arus barang berjalan dengan lancar. Sementara fungsi agen pelayaran meliputi:

1. Agen adalah perwakilan perusahaan pelayaran. Pengusaha kapal akan menunjuk agen di pelabuhan yang disinggahi oleh kapalnya untuk melakukan semua tugas yang diperlukan dan melakukan pekerjaan lain yang terkait dengan kapal. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa sangat sulit untuk diselenggarakan dari lokasinya yang jauh. Pengusaha kapal akan memberi tahu agen pelayaran tentang nama kapal-kapal yang akan melakukan pelayaran dan mencantumkan tanggal tiba di tiap-tiap pelabuhan.
2. Pekerjaan agen dalam hubungan dengan berbagai logistik kapal:
   a) Antara *shipper* dan pihak pengusaha kapal
   b) Di kantor pengusaha kapal atau agen
3. Adapun tugas keagenan adalah sebagai berikut:
   a) Mencari muatan, biasanya diurus oleh bagian *trade* atau

canvasing

b) Mengurus pengoperasian kapal, dokumen muatan, penyelesaian administrasi muatan dan mengurus kepentingan ABK. Biasanya diurus oleh bagian opesai.

F. Jenis-jenis pelayanan keagenan kapal

Keagenan dibagi menjadi tiga yaitu: *general agent*, *sub agent*, dan cabang *agent* adapun pelayanan yang diberikan kepada pemakai jasa berikut jenis-jenis pelayanan keagenan kapal yaitu:

1. Pelayanan sebelum kedatangan kapal.

   Agen memberi tahu otoritas pelabuhan tentang kedatangan kapal yang tertunda, dan perhatian khusus pada barang yang akan diturunkan selama kunjungan pelabuhan. Dan memberitahukan pihak pbm agar pihak pbm dapat bersiap pada saat kapal tiba dan dapat beroperasi tepat waktu.

2. Pelayanan pada saat kapal tiba

   Agen kapal memberi tahu pelabuhan setempat untuk mengatur *pilot*/pandu, yang akan menaiki kapal saat mendekati pintu masuk ke alur atau pelabuhan untuk memberi tahu kapten tentang kondisi dan persyaratan lokal. Jika kapal memiliki pemeriksaan atau sertifikasi yang harus dilakukan saat kapal berada di pelabuhan, agen kapal memberi tahu otoritas pelabuhan setempat dan *qurantine* untuk melakuakan inpeksi di atas kapal, dan agen membuat catatan arrival condition dari nahkoda atau mualim untuk pemberitahuan kepada pihak-pihak terkait atas kedatangan dengan kondisi kapal.

3. Pelayanan laporan pengoperasian kapal

   Mengatur dan memberikan laporan harian dalam proses bongkar muat. Memberikan laporan apabila terjadi sesuatu kejadian di atas kapal.

4. Pelayanan muatan

Agen kapal memastikan muatan tersebut sesuai dengan yang dijelaskan dalam manifes muatan. Agen kapal memeriksa kondisi pengangkutan yang ditentukan dalam *bill of lading* untuk menjamin muatan mencapai tujuannya dengan metode perjalanan apa, dan bahwa muatan tersebut akan diangkut dengan kapal tertentu. Peran dan tanggung jawab agen pelayaran juga mencakup memverifikasi kondisi kargo dan perkiraan tanggal kedatangan di tujuan akhir.

5. Pelayanan pada saat keberangkatan kapal

   Menyiapkan dan memberikan seluruh dokumen *loading*, membantu proses *clerance out* dengan otoritas pelabuhan setempat, membantu menerbitkan surat izin berlayar untuk kapal dan memberikannya kepada nahkoda, mengatur jam *sailling* bersama nahkoda dan juga *pilot*/pandu, membantu penyambungan tangan untuk pembayaran seluruh biaya pada saat beroperasi di pelabuhan atau tempat labuh/*anchorage area*

6. Pelayanan setelah keberangkatan kapal

   Mengirim seluruh dokumen *loading* kepada pihak-pihak yang bersangkutan antara lain *shipper, owner*, dan pemilik barang, ataupun *principal*

7. Pelayanan *crew* sakit

   Membantu pengobatan untuk crew sakit yang harus di konsultasi dan berobat di darat (rumah sakit), dan sigap dalam menangani *crew* yang mengalami kecelakaan kerja dengan memberikan penanganan cepat dan tepat

8. Pelayanan untuk kebutuhan kapal

   Agen harus bisa memenuhi kebutuhan kapal antara lain : kebutuhan air bersih, provision, sperpart kapal, bunker oil, dan pekerja khusus untuk keperluan kapal seperti penyelam untuk barang atau alat yang jatuh dan tenggelam di laut.

G. Pengertian Kapal

Menurut pasal 309 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), “kapal” adalah semua alat berlayar, apapun nama dan sifatnya. Termasuk didalamnya adalah kapal karam, mesin pengeruk lumpur, mesin penyedot pasir, dan alat pengangkut terapung lainnya. Meskipun benda- benda tersebut tidak dapat bergerak dengan kekuatannya sendiri, namun dapat digolongkan kedalam alat berlayar karena dapat terapung/mengapung dan bergerak di air.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun (2008) tentang Pelayaran, “kapal” adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan KM14 tahun (2002) Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari dan ke Kapal, Bab I pasal 1 Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin atau ditunda termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

H. *Anchorage area*

Menurut Branch (2012:2) lokasi perairan (*anchorage area*) tempat kapal menunggu gilirannya bertambat untuk bongkar muat sebagai bagian dari fasilitas pelabuhan, biasanya Pelabuhan mempunyai antarmuka (*interface*) sebagai layanan penghubung antar jenis alat transportasi.

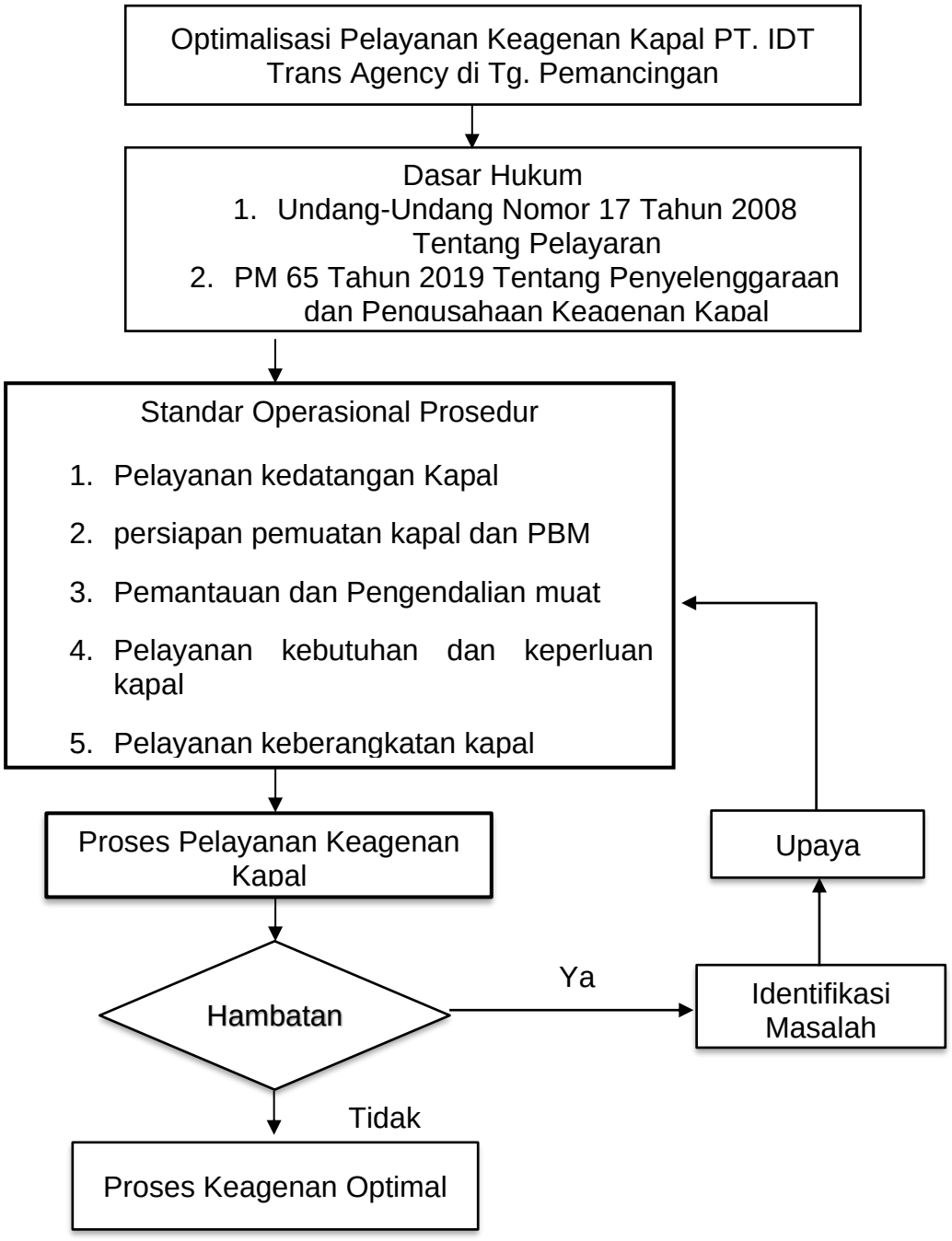
Hopkins (2012:2) juga berpandangan bahwa *area* “parkir” sementara (*anchorage area*) bagi kapal yang menunggu giliran untuk dimuat dan/atau di bongkar adalah bagian dari pelabuhan tanpa

terpengaruh oleh jarak antara lokasi labuh jangkar dekat dengan tempat bertambat. Dapat di simpulkan bahwa area lepas landas jangkar (*anchorage area*) merupakan area yang digunakan untuk berlabuh kapal (lepas jangkar).

Dmitri S (2023) Tempat berlabuhnya kapal adalah proses membawa kapal ke lokasi yang di tentukan, seperti dermaga, pelabuhan, *jetty*, dan *anchorage area*. Lokasi dimana kapal berlabuh disebut "*berth*". Sebuah kapal dapat berlabuh di sisi kiri, kanan, haluan, atau buritan "*berth*" juga mengacu pada lokasi spesifik di mana kapal ditambatkan atau berlabuh. Berthing adalah proses membawa kapal ke tempat berlabuhnya hingga dapat dilakukan dengan cepat. Meskipun operasi berlabuh dilakukan bersama-sama oleh nakhoda kapal dengan nasehat dari pilot dan bantuan kapal tunda , tradisi maritim selalu menganggap operasi ini sebagai tanggung jawab nakhoda kapal. Oleh karena itu, ada tindakan tertentu, yang disebut aturan emas berlabuh, yang harus selalu dilakukan oleh Nakhoda sebelum dan selama berlabuh. Nakhoda harus selalu mengidentifikasi kemungkinan bahaya yang mungkin dihadapi selama operasi berlabuh/tidak berlabuh dan bagaimana cara memitigasinya. Dekati tempat berlabuh dengan sudut sekitar 20 derajat dan kecepatan sekitar 2 knot . Penggunaan kapal tunda biasanya bergantung pada persyaratan otoritas pelabuhan berdasarkan kesulitan, lokasi, kondisi cuaca umum, dll., dan ketersediaan pendorong haluan di kapal. Jika memungkinkan, aktifkan tempat berlabuh untuk membendung air pasang atau arus, mana saja yang lebih kuat. Kapal tunda biasanya dibuat cepat sebelum memulai manuver berlabuh dengan kapal tunda depan menahan haluan agar tidak mengotori dermaga sementara kapal tunda belakang mendorong kapal menuju dermaga. Dengan menggunakan mesin, kapal tunda, dan tali tambat, kapal ditarik ke sepanjang dermaga dan diamankan dengan tali tambatan, biasanya tiga set di setiap ujungnya – di bagian depan haluan, garis dada depan, dan pegas depan belakang. Adapun

posisi tambat/berlabuh kapal pada *anchorage area* harus berselisih 7 kabel dari kapal lain, ini memungkinkan kapal lain dan kapal itu sendiri dapat bermanuver pada saat terjadinya perubahan arus di area tersebut, dan memungkinkan kapal lain untuk lewat dan beroperasi.

I. Kerangka Pikir



J. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan sehubungan dengan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut. "Diduga pelayanan keagenan kapal yang di berikan PT. IDT Trans Agency pada kapal – kapal yang berada di Tg. Pemancingan belum optimal"

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Metode Penelitian Dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini menggunakan metode studi kasus pada penelitian lapangan secara langsung dengan penelitian kualitatif mengenai optimalisasi pelayanan jasa keagenan kapal di PT. IDT Trans Agency yang berada di Kabupaten Kota Baru, Kalimantan Selatan. penelitian harus bisa melihat secara detail suatu kejadian dan menggunakannya sebagai benda data penelitian. Yaitu dalam berupa wawancara, dan secara tulisan pengamatan secara menyeluruh dalam suatu kejadian. Umumnya objek penelitian akan diberikan kondisi di lapangan sehingga mencapai tujuan yang mendalam. Hal ini mencakup kepengurusan kepentingan kapal, permohonan perizinan, sistem yang digunakan dalam penunjang kedatangan dan keberangkatan kapal dan lain sebagainya.

2. Lokasi Penelitian

   Penelitian berlokasi pada PT. IDT Trans Agency yang betempat di Kota Baru, Kalimantan Selatan dengan waktu penelitian selama di PT. IDT Trans Agency yaitu selama kurang lebih 12 bulan.

B. Definisi Konsep

Dalam penelitian ini, variabel yang menjadi fokus yaitu pelayanan jasa keagenan kapal yang dilakukan oleh PT. IDT Trans Agency dalam menangani kedatangan hingga keberangkatan suatu kapal. Pengukuran efektivitas ini berdasarkan tercapainya kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mencakup kepengurusan kepentingan kapal, permohonan perizinan, sistem yang digunakan dalam penunjang kedatangan dan keberangkatan kapal dan lain sebagainya.

C. Unit Analisis

1. Objek Penelitian

   Objek penelitian ini adalah kinerja PT. IDT Trans Agency dalam memberikan pelayanan jasa keagenan kapal serta pengamatan yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan tidak optimal dengan mencari pemecahan upaya penanganannya.

2. Subjek Penelitian

   Subjek yang digunakan yaitu para pelaksana kegiatan *boarding agent* di PT. IDT Trans Agency.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bahan keterangan tentang suatu objek yang diperoleh dari hasil penelitian dilokasi. Adapun data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Metode Penelitian Lapangan, yaitu metode yang dilakukan dengan mengamati objek secara langsung. Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan:
   a. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung dilokasi penelitian saat melaksanakan praktek darat (PRADA)
   b. Wawancara, yaitu tanya jawab secara langsung dengan karyawan di atas kapal (*team operasional agent*) yang mempunyai pengalaman dan pengetahuan lebih khususnya dibidang pelayaran.
   c. Dokumentasi, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara melihat atau membaca dan mencatat segala sesuatu tentang objek penelitian.
2. Studi Pustaka

   Pengumpulan data dan informasi yang sesuai dengan materi pembahasan melalui sumber-sumber yang tersedia pada buku maupun internet.

E. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik dekriptif kualitatif adalah pengolahan data kualitatif yang diperoleh dari uraian rinci tentang fakta dan karakteristik yang sebenarnya. Tujuan dari data yang diperoleh adalah untuk memberikan informasi perencanaan permasalahan yang berkaitan dengan pengerjaan pada skripsi yang disusun.