

**tySKRIPSI**  
**ANALISIS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL ASING**  
**PADA PT. OREMUS BAHARI MANDIRI SURABAYA**



**FITRAH RAMADHANI**  
**NIT. 19.43.054**  
**KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN**  
**KEPELABUHANAN**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA V PELAYARAN**  
**POLITEKNIK LMU PELAYARAN MAKASSAR**  
**TAHUN 2025**

**ANALISIS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL ASING  
PADA PT OREMUS BAHARI MANDIRI SURABAYA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma V pelayaran

Program Studi  
Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Disusun dan Diajukan Oleh

FITRAH RAMADHANI

NIT. 19.43.054

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA V PELAYARAN  
POLITEKNIK LMU PELAYARAN MAKASSAR  
TAHUN 2025**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL ASING**  
**PADA PT OREMUS BAHARI MANDIRI SURABAYA**

Disusun dan Diajukan oleh:

**FITRAH RAMADHANI**  
**NIT. 19.43.054**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada tanggal 14 Maret 2025

Pembimbing I

Menyetujui:

Pembimbing II

Jumriani, S.E., M.Adm.SDA.  
NIP. 19731201 199803 2 008

Asnur, S.Kom., M.Kom.  
NIP.19721211200312 1 001

Mengetahui:

An. Direktur  
Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar  
Rembantu Direktur I

Capt. Faisal Saransi, MT., M.Mar  
NIP. 19760329 199903 1 002

Ketua Program Studi KALK

Jumriani, S.E., M.Adm.SDA.  
NIP. 19731201 199803 2 008

## **PRAKATA**

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program diploma IV jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, dengan judul skripsi “**Analisis Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Asing pada PT. Oremus Bahari Mandiri.**”

Pada penyusunan skripsi ini tidak semata-mata hasil kerja penulis sendiri, melainkan juga berkat bimbingan, arahan, dan dorongan dari berbagai pihak dalam membantu menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang-orang yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung, kepada yang terhormat:

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, S.E., M.Adm.S.D.A. Selaku ketua Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan;
4. Ibu Juriani, SE., M.Adm.S.D.A. Selaku dosen pembimbing I yang mengarahkan serta membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini;
5. Asnur, S.Kom., M.kom. Selaku dosen pembimbing II yang mengarahkan serta membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini;
6. Pimpinan dan segenap staff PT. Oremus Bahari Mandiri Surabaya yang telah bersedia menerima penulis untuk belajar dan melaksanakan penelitian serta mengumpulkan data dalam kaitannya dengan penulisan tugas akhir;

7. Para Dosen dan Staff Pengajar Politkenik Ilmu Pelayaran Makassar yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan petunjuk dan bimbingan;
8. Terkhususnya buat Kedua orang tua saya yang selalu memberikan support dan yang selalu mengingatkan untuk tetap semangat dalam Menyusun skripsi;
9. Kakak aci, kakak mila selaku saudara yang selalu baik dan membantu penulisan menyelesaikan skripsi ini;
10. Nor kelvin , Mas deka, selaku sahabat yang selalu setia menemani penulis dalam keadaan apapun selama menjalani praktek di Surabaya;
11. Mas deka selaku sahabat saya yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi;
12. Muh Masnur selaku rekan penulis selama melaksanakan PRADA ( Praktek Darat ) yang selalu membantu dan memberikan support selama melaksanakan praktek dan dalam penyelesaian skripsi;
13. Adik – adik taruna/I XLII dan XLIII terkhususnya untuk Widhi Anugrah dan Leonardo yang senantiasa membantu dalam keseharian saya di kampus;
14. Rekan – rekan Taruna/i Angkatan XL, senior dan junior di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar yang telah memberikan bantuan dalam penulisan ini

Skripsi ini penulis mempersembahkan kepada kedua orang tua tercinta dan kakak tersayang yang telah membesarkan, dan mendidik penulis hingga sekarang. Tak lupa kepada keluarga penulis, sahabat penulis di luar maupun di dalam kampus.

Dalam penyusunan ini penulis menyadari masih banyak kekurangan baik ditinjau dari segi penulisan, penyajian materi maupun dalam penggunaan bahasa. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini yang akan berguna untuk umum maupun penulis sendiri

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini menjadi suatu karya ilmiah yang berguna bagi pembaca, khususnya Taruna/i Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Terimakasih.

Makassar, 14 Maret 2025



FITRAH RAMADHANI

NIT: 19.43.054

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : FITRAH RAMADHANI  
NIT : 19.43.054  
Program Studi : KALK

Menyatakan Bahwa Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL ASING PADA  
PT.OREMUS BAHARI MANDIRI**

Merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam skripsi ini, kecuali tema dan yang penulis nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide yang penulis susun sendiri.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka penulis bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Makassar, 14 Maret 2025



FITRAH RAMADHANI

NIT: 19.43.054

## ABSTRAK

**FITRAH RAMADHANI, 2025.** *Analisis Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Asing pada PT. Oremus Bahari Mandiri* (Dibimbing oleh ibu Jumriani dan pak Asnur).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam pelayanan jasa keagenan oleh PT. Oremus Bahari Mandiri Surabaya serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan 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 penelitian ini adalah timbulnya suatu hambatan dari beberapa faktor serta upaya pengatasan hambatan yang terjadi. Faktor-faktor tersebut mencakup faktor komunikasi yang kurang efisien, faktor penanganan dokumen dan faktor pelayanan saat pelaksanaan bongkar muat oleh kapal yang diageni. Maka dari itu dilakukan beberapa upaya penanganannya diantaranya memastikan memaksimalkan proses rekrutmen crew ataupun karyawan, melakukan pengecekan dokumen dengan lebih baik dan detail serta mengirimkan pelaporan dengan sigap.

**Kata kunci** : Agen, Jasa Keagenan, Kapal.

## ABSTRACT

**FITRAH RAMADHANI, 2025.** *Analysis of Foreign Ship Agency Services at PT. Oremus Maritime Mandiri* (Guided by Jumriani and Pak Asnur).

The purpose of this study is to find out the obstacles that occur in agency services by PT. Oremus Bahari Mandiri Surabaya and the efforts made to overcome these obstacles.

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 the emergence of an obstacle from several factors and efforts to overcome the obstacles that occur. These factors include inefficient communication factors, document handling factors and service factors during the implementation of loading and unloading by the vessel being agented. Therefore, several efforts are being made to handle it, including ensuring to maximize the recruitment process of crew or employees, checking documents better and in detail and submit reports promptly.

**Keywords:** *Agents, Agency Services, Ship.*

## DAFTAR SI

	<b>Halaman</b>
<b>PRAKATA</b>	2
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	6
<b>ABSTRAK</b>	7
<b>ABSTRACT</b>	8
<b>DAFTAR SI</b>	9
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	11
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	12
A. Latar Belakang	12
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	16
A. Analisis	16
B. Pengertian Pelayanan Jasa	16
C. Pengertian Keagenan	17
D. Jenis Pelayanan Jasa Keagenan	23
E. Fungsi Keagenan	24
F. Peran Keagenan Kapal	25
G. Pengertian Perusahaan Pelayaran	27
H. Pengertian Kapal	29

I. Jenis – Jenis Kapal	29
J. Kerangka Pikir	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian	32
B. Definisi Konsep	32
C. Unit Analisis	32
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Teknik Analisis Data	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b>	<b>34</b>
A. Hasil Penelitian & Pembahasan	34
B. Pihak – Pihak Terkait Dalam Pelayanan Jasa Keagenan	37
C. Proses Clearance in kapal Oleh PT. Oremus Bahari Mandiri	43
D. Proses Clearance Out Kapal oleh PT. Oremus Bahari Mandiri	48
E. Kinerja Keagenan	51
F. Pengelolaan Dokumen dan Perizinan	51
G. Waktu Pelayanan Kapal	52
H. Faktor yang Menjadi Kendala	54
I. Upaya Mengatasi Kendala	56
J. Upaya Yang Dilakukan untuk mengatasi kendala dalam proses keagenan di PT. Oremus Bahari Mandiri	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>61</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>63</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
1. Gambar 2.1 Kerangka Pikir	31
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	37
3. Gambar 4.2 Proses Pengurusan Dokumen	45
4. Gambar 4.3 Kapal Tiba di Jetty	47
5. Gambar 4.4 Proses Sandar Kapal	48
6. Gambar 4.5 Proses Pengurusan Dokumen yang <i>Expired</i>	55
7. Gambar 4.6 Penundaan Kegiatan Akibat Masalah Teknis	55

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perdagangan internasional merupakan salah satu penggerak utama dalam pertumbuhan ekonomi global. Kegiatan ekspor dan impor antarnegarah yang memungkinkan negara-negara untuk saling memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa yang tidak tersedia secara lokal. Dalam konteks ini, transportasi laut memainkan peran yang sangat penting karena lebih dari 80% volume perdagangan dunia dilakukan melalui jalur laut. Kapal-kapal niaga dari berbagai negara melintasi perairan internasional dan bersandar di pelabuhan-pelabuhan strategis di seluruh dunia, termasuk pelabuhan-pelabuhan di Indonesia.

Di Indonesia sendiri, sektor maritim menjadi salah satu pilar pembangunan nasional, yang didukung oleh posisi geografis sebagai negara kepulauan dengan jalur pelayaran yang sangat strategis. Salah satu elemen penting dalam mendukung kelancaran kegiatan pelayaran dan perdagangan laut adalah jasa keagenan kapal. Agen kapal bertindak sebagai perwakilan pemilik kapal (ship owner) atau operator kapal selama kapal berada di pelabuhan. Mereka memiliki tanggung jawab untuk mengurus segala kepentingan kapal mulai dari proses kedatangan (clearance in), kegiatan selama di pelabuhan (bongkar muat, logistik, dokumen, dan kru), hingga keberangkatan (clearance out).

Keagenan kapal merupakan salah satu mata rantai yang krusial dalam sistem logistik maritim. Tanpa pelayanan yang optimal dari agen kapal, proses operasional kapal dapat terganggu, yang berdampak pada keterlambatan pengiriman barang, bertambahnya biaya operasional, dan menurunnya kepercayaan mitra bisnis internasional. Oleh karena itu, efisiensi dan efektivitas pelayanan jasa keagenan sangat menentukan kelancaran kegiatan pelayaran, khususnya bagi kapal

asing yang membutuhkan pemenuhan prosedur administratif dan hukum yang berbeda dengan kapal domestik.

PT. Oremus Bahari Mandiri Surabaya adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa keagenan kapal, khususnya kapal asing. Dalam menjalankan fungsinya sebagai agen kapal, PT. Oremus Bahari Mandiri bertanggung jawab atas pengurusan dokumen kapal, perizinan, koordinasi dengan instansi pelabuhan seperti KSOP, Bea Cukai, Karantina, Imigrasi, serta pengelolaan kebutuhan logistik kapal dan awak kapal selama berada di pelabuhan. Namun dalam pelaksanaannya, perusahaan ini menghadapi berbagai tantangan, seperti kendala komunikasi dengan kru kapal asing, kurangnya ketepatan dalam penanganan dokumen, serta hambatan teknis dalam pelayanan bongkar muat yang dapat mempengaruhi waktu sandar kapal di pelabuhan.

Permasalahan-permasalahan tersebut menimbulkan urgensi untuk dilakukan suatu analisis mendalam mengenai pelayanan jasa keagenan kapal asing yang diberikan oleh PT. Oremus Bahari Mandiri. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan, mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala, serta mengevaluasi upaya-upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan untuk mengatasi kendala tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan jasa keagenan kapal, baik dalam aspek teknis, administratif, maupun manajerial.

Dengan meningkatnya arus perdagangan global dan semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha maritim, pelayanan keagenan kapal dituntut untuk terus berinovasi dan adaptif terhadap dinamika regulasi serta perkembangan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya penting dalam konteks akademik, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi peningkatan kualitas pelayanan keagenan kapal di Indonesia, khususnya dalam menjawab tantangan

pelayanan terhadap kapal-kapal asing yang bersandar di pelabuhan nasional. Berdasarkan keterangan di atas, penulis tertarik untuk memilih judul **“ANALISIS PENGELOLAAN JASA KEAGENAN KAPAL ASING PADA PT. OREMUS BAHARI MANDIRI SURABAYA”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dilampirkan diatas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. bagaimana jasa keagenan kapal asing PT. Oremus Bahari Mandiri?
2. Faktor apa yang menjadi kendala dalam pengelolaan pelayanan jasa keagenan kapal asing PT.Oremus Bahari Mandiri?
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala jasa keagenan PT.Oremus Bahari Mandiri?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai penulis pada penelitian skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana jasa keagenan kapal asing PT. Oremus Bahari Mandiri?
2. Untuk mengetahui Faktor apa yang menjadi hambatan dalam pengelolaan pelayanan jasa keagenan kapal asing PT.Oremus Bahari Mandiri?
3. Untuk mengetahui Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan jasa keagenan PT.Oremus Bahari Mandiri?

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dapat penulis ambil dalam penelitian ini :

1. Manfaat Praktis

Sebagai tambahan informasi dan bahan evaluasi bagi pihak Perusahaan keagenan dalam melaksanakan operasional jasa pengiriman luar negeri melalui PT. Oremus Bahari Mandiri Surabaya.

## 2. Manfaat Teoritis

Memperluas basis pengetahuan di bidang ketatalaksanaan angkutan laut dan kepelabuhanan khususnya mengenai pengembangan jasa keagenan kapal asing di PT. Oremus Bahari Mandiri Surabaya

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Analisis**

Secara umum pengertian analisis adalah suatu kegiatan yang mencakup sejumlah kegiatan seperti membagi, membedakan, mengklasifikasikan suatu benda hingga mengklasifikasikan dan mengelompokkannya menurut kriteria tertentu.

Pengertian analisis menurut KBBI adalah menyelidiki suatu peristiwa (suatu percobaan, suatu tindakan, dan lain-lain) untuk menemukan keadaan yang sebenarnya (sebab, sebab suatu masalah, dan lain-lain).

Dalam ilmu-ilmu sosial, analisis adalah upaya untuk memahami dan menjelaskan suatu proses problematis dan apa yang terkandung di dalamnya.

Di sisi lain, *sains* adalah pemahaman dan definisi yang tepat tentang kegiatan mendeskripsikan materi dengan membaginya menjadi unsur-unsur penyusunnya. Dalam ilmu kimia, analisis digunakan untuk menentukan komposisi suatu bahan atau zat.

#### **B. Pengertian Pelayanan Jasa**

Pelayanan jasa adalah tindakan atau upaya yang dilakukan seseorang atau suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan dengan memberikan manfaat tanpa melibatkan transfer kepemilikan barang secara fisik.

Menurut Moenir (2014:204) Pelayanan adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggarakannya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Kegiatan pelayanan sangat berkontribusi terhadap perlindungan yang lancar dan cepat terhadap kepentingan masyarakat yang terkena dampak. Penggunaan pelayanan jasa yang sesuai prosedur dan menggunakan metode yang sederhana dapat memberikan dampak pada kegiatan yang produktif untuk sasaran yang ingin dicapai.

Sedangkan menurut Ratminto (2013:2) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh suatu perusahaan jasa, dan digunakan untuk memecahkan suatu masalah atau memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen/pelanggan.

Tujuan dari manajemen pelayanan adalah kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan dibagi menjadi layanan dan produk, dan aktivitas layanan. Keduanya harus memenuhi beberapa syarat untuk memberikan kepuasan kepada penerima manfaat. Dari berbagai definisi pelayanan yang telah dijelaskan, pelayanan adalah suatu proses pengelolaan yang dilakukan sebagai hasil interaksi antara konsumen dan penyedia jasa untuk memenuhi kepentingan dengan cara yang tepat dan memuaskan kepada pengguna secara umum ataupun perorangan.

### **C. Pengertian Keagenan**

Keagenan umum merupakan sebuah perusahaan pelayaran yang dilibatkan oleh perusahaan pelayaran di Indonesia atau perusahaan asing (principal) yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola seluruh kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan kapal, baik kapal sewa maupun kapal milik yang dijalankan oleh principal. Dalam konteks ini, perusahaan pelayaran dapat menetapkan agen untuk memperoleh layanan kapal mereka, namun mereka juga bisa ditunjuk sebagai agen untuk memberikan layanan kepada kapal milik perusahaan lain, menurut Soewedo, E. K. H (2009). Berdasarkan KBBI, istilah keagenan berasal

dari kata dasar agen, yang berarti perwakilan dalam konteks perdagangan dan lainlain. Agen merujuk pada suatu perusahaan atau lembaga yang berfungsi sebagai perantara bagi dan atas nama pihak utama (individu atau entitas hukum) dalam kesepakatan untuk melakukan pemasaran tanpa memindahkan kepemilikan atas barang fisik atau jasa yang dimiliki atau dikuasai oleh pihak utama yang mengungkannya. Agen juga diberi hak untuk bertindak atas nama orang lain (pihak utama) Meranti (2019).

Hubungan keagenan dibentuk oleh dua pihak yang mengadakan perjanjian dimana agen setuju untuk mewakili pemilik, dengan ketentuan pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi kegiatan agen untuk segala wewenang yang dilimpahkan kepada agen.

Menurut PP No. 20 Tahun 2010 Bab 1 (Pasal 1 Ayat 26) tentang angkutan diperairan Keagenan Kapal adalah kegiatan jasa yang mengelola kepentingan kapal perusahaan pelayaran asing dan/atau kapal perusahaan pelayaran dalam negeri selama berada di Indonesia.

Pengertian keagenan kapal menurut Suyono R.P (2015: 131) menyatakan bahwa semua kapal yang masuk ke suatu pelabuhan memerlukan perawatan dan mempunyai kebutuhan berbeda-beda yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, perusahaan pelayaran menyewa agen pelayaran untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan kapal yang diageni.

Pada kesimpulannya usaha keagenan merupakan aktifitas yang mengurus kegiatan kapal dalam melakukan bongkar muat di dalam atau luar negeri, keagenan adalah perwakilan atau pihak penengah antara *shipper* dan *owner* kapal.

Secara umum untuk menangani kapal-kapalnya suatu perusahaan pelayaran dapat menunjuk salah satu kemungkinan berikut ini :

## 1. *Owner's Representative*

Perwakilan perusahaan pelayaran (*Owner's Representative*) adalah suatu organisasi yang ditunjuk dan ditetapkan oleh Direksi untuk dan atas nama perusahaan untuk melaksanakan kegiatan dan tindakan serta berbagai kewajibannya dalam lingkup fungsi dan tugasnya serta bertindak untuk mewakili perusahaan disuatu daerah /wilayahnya untuk menjalankan atau melaksanakan dan memastikan kebijakan perusahaan.

Dalam pelaksanaannya, *Owner Representatif* bisa menentukan seseorang atau badan usaha yang lain untuk menjalankan tugas selaku wakil dari pemilik kapal.

Adapun tugas-tugasnya, diantaranya :

- a. Bertindak di dalam dan di luar hukum demi kepentingan kantor pusat perusahaan pelayaran yang membawahinya.
- b. Menetapkan kebijakan pengoperasian kapal di negara tempat *owner represntatif* berada, termasuk kebijakan dan strategi mengenai penjualan ruang kapal, pengangkatan dan pemberhentian perwakilan (agen), serta pemeliharaan kapal di pelabuhan. Perintah tersebut dikeluarkan dari kantor pusat.
- c. Meningkatkan hubungan baik dengan perusahaan terkait dan asosiasi industri yang terkait dengan industri pelayaran, seperti otoritas pemerintah daerah, asosiasi pelayaran, importir dan eksportir, dan perusahaan industri.
- d. Memantau kemajuan pekerjaan agen di pelabuhan dan memberikan instruksi seperlunya.
- e. Secara rutin menyiapkan laporan keuangan untuk kantor pusat perusahaan dan laporan kegiatan usaha perusahaan di luar negeri terkait.

## 2. Kantor Cabang Perusahaan Pelayaran

Mengingat banyaknya kapal dan frekuensi kedatangan dan keberangkatan, serta aktivitas yang besar, maka pengusaha dapat

memutuskan untuk membuka cabang di pelabuhan ini. Organisasi administratifnya tetap diatur dan berada di bawah kendali kantor pusat.

### 3. Agen Perusahaan Pelayaran

Agen merupakan suatu perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh *principal* untuk melayani kebutuhan dan keperluan kapal-kapalnya, serta kepengurusan muatan kapal selama berada dipelabuhan.

Namun agen sering juga disebut sebagai badan hukum perseorangan atau badan hukum yang bertindak atas nama badan hukum atau orang perseorangan lain dan melaksanakan serta menjalankan tugas yang sepatutnya dilakukan oleh perusahaan yang mengoperasikan kapal tersebut.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 33 tahun 2001 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan angkutan laut yang berlaku di dalam negeri, bahwa Perusahaan Pelayaran Asing yang kapal-kapalnya memasuki wilayah perairan di pelabuhan Indonesia diharuskan untuk menunjuk dan menentukan salah satu perusahaan pelayaran nasional untuk dijadikan agen atau perwakilan dari Perusahaan yang menunjuknya.

Sederhananya, proses penunjukkan agen adalah, *principal* menunjuk salah satu perusahaan pelayaran nasional yang bertempat di Ibu kota suatu negara untuk menjadi *General Agent* dengan *Letter of Appointment* atau dengan *Agency Agreement*. Kemudian perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk sebagai *General Agent* kembali menunjuk perusahaan pelayaran yang lainnya di Indonesia sebagai *Sub agent*.

Perbedaan antara *Agency Agreement* dengan *Letter of Appointment* adalah bahwa *Agency Agreement* lebih kuat kedudukannya dibandingkan dengan *Letter of Appointment* karena untuk *Agency Agreement* sebelumnya sudah terdapat kesepakatan

baik dalam hak maupun kewajiban masing-masing pihak (*Principal* dan *Agent*) serta jumlah komisi yang diterima oleh agen. Sedangkan untuk *Letter of Appointment* tidak memiliki suatu kesepakatan sebelumnya.

*Agency Agreement* biasanya digunakan ketika memesan penanganan kapal di layanan *liner* dan oleh karena itu berlaku untuk jangka waktu tertentu. Sebaliknya, *Letter of Appointment* biasanya berlaku bagi kapal-kapal yang menempuh jalur *tramp*, sehingga kunjungan hanya berlaku satu kali saja, dan bagi kapal-kapal yang perlu singgah di pelabuhan terdekat jika terjadi keadaan darurat. Pembayaran untuk layanan perantara dapat ditetapkan setiap bulan.

Tanggung jawab pemberangkatan ada pada pemilik kapal, karena agen bekerja atas nama pemilik kapal sesuai dengan wewenang yang diberikan kepadanya oleh pemilik kapal.

Agen perusahaan pelayaran terbagi menjadi dua, yaitu :

a. *General Agent*

Adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran lain di Indonesia atau perusahaan pelayaran asing diluar negeri (selaku *principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal *principal* tersebut (kapal yang dimiliki, kapal charter yang dioperasikan oleh prinsipal). Dengan demikian, dalam hal salah satu kapal perusahaan diperlukan untuk servis, agen juga dapat ditunjuk untuk menangani kebutuhan kapal perusahaan lain.

Setelah deskripsi perjanjian keagenan tentang kewajiban agen umum, agen umum ditunjuk dengan surat penunjukan (*letter of appointment*).

Sedangkan penunjukan agen umum dalam melayani jasa tramp dapat terjadi kapal dan penunjukan cukup dengan surat penunjukan per fax / teleks, dalam melayani layanan liner penunjukan agen umum berlaku untuk jangka waktu tertentu dan

dapat diperpanjang jika diperlukan, dalam bentuk perjanjian keagenan.

Cabang perusahaan pelayaran yang menjadi agen umum akan ditunjuk sebagai pelaksana oleh agen umum untuk melaksanakan tugas agensi. Agen umum akan menunjuk cabang perusahaan pelayaran lain sebagai sub agen jika tidak ada cabang di dalam pelabuhan.

Adapun kewajiban-kewajiban agen umum ini adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan prinsipal, menyusun perjanjian keagenan umum (Agency Agreement). Informasikan kepada kepala sekolah tentang lingkungan setempat, termasuk pelabuhan dan fasilitas yang saat ini ada.
- 2) Perhatikan kepentingan kapalnya saat berada di negaranya.
- 3) Bertanggung jawab atas semua biaya (Disbursement) yang terkait dengan kapal yang diangkutnya. Selain itu, buat laporan Time Sheet yang merinci aktivitas kapal.

b. *Sub Agent*

Adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh *General Agent* untuk mengurus kapal yang diageninya di lokasi Sub Agent di port. Agen Umum menunjuk Sub Agen, sehingga Agen Umum pada akhirnya bertanggung jawab langsung kepada Prinsipal. Akibatnya, Sub Agen melapor langsung ke Agen Umum daripada Prinsipal.

- 1) *Principal* menunjuk perusahaan pelayaran sebagai Agen Umum dan mengeluarkan Surat Penunjukan; Perjanjian Keagenan kemudian dibentuk berdasarkan Surat Penunjukan.
- 2) Surat Pemberitahuan Surat Penunjukan harus diserahkan dengan Dinas Kapal Asing (PKKA) dan Izin Usaha Perusahaan Pelayaran dari Prinsipal. remus Bahari Mandiri

ditunjuk sebagai Agen Umum oleh Principal SBI VIRGO SHIPPING LTD. untuk mengelola kapal MV. VIRGO SBI.

*General Agent* dapat menunjuk perusahaan pelayaran tambahan sebagai Sub Agen di pelabuhan di mana Agen Umum tidak memiliki kantor cabang. Misalnya, PT. Oremus Bahari Mandiri ditunjuk oleh Agen Umum PT. Oremus Bahari Mandiri untuk MV. Musim Semi Harimau. Surat pengangkatan disertai PKKA, SIUPP, dan surat dari kepala sekolah.

- 3) *Sub Agent* ditugaskan oleh agen umum untuk menjaga kapal di area Sub Agen ketika berada di pelabuhan.

Adapun tugas-tugas pokok agen pelayaran adalah sebagai berikut :

- a) mencari muatan kapal.
- b) Memastikan semuanya dimuat dan dikosongkan.
- c) Penuhi persyaratan kru.
- d) Mengawasi izin masuk dan keluar kapal di pelabuhan.

Menghadiri kebutuhan kapal, seperti bahan bakar, air bersih, bunker, dan dokumentasi kargo yang lengkap.

#### **D. Jenis Pelayanan Jasa Keagenan**

Secara garis besar terdapat beberapa jenis pelayanan jasa keagenan yang berkaitan dengan perijinan dan tugas kordinasi, meliputi :

1. Koordinasi Operasi dan Pemasaran Koordinasi

Operasi adalah tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran/pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Selain itu tugas koordinasi juga termasuk juga memastikan bahwa ketika kapal masuk ke tempat sandar Pelabuhan maupun tempat labuh, pelaksanaan pandu dan kapal- kapal tunda dilakukan dengan baik. Koordinasi pemasaran adalah fungsi general agent untuk memastikan muatan,

mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran (market forces) dan sebagainya.

2. Koordinasi Keuangan

Koordinasi keuangan merupakan tugas general agent untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka bagian disbursement bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan yang belum terselesaikan. Dengan demikian agen memerlukan advance money yang cukup besar, terutama untuk kapal-kapal tramper, karena kemungkinan tidak akan singgah lagi di pelabuhan tempat agen berada.

3. Penunjukan sub-agen

Seperti telah disebutkan sebelumnya untuk pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, general agent tidak melakukannya sendiri. General agent akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya.

4. Mengumpulkan disbursement pengeluaran kapal

Bagian disbursement mengumpulkan segala tagihan selama kapal berada di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasanya diawasi oleh bagian operasi dan keuangan.

5. Koordinasi lain yang berkaitan dengan muatan dan juga dokumen kapal.

### **E. Fungsi Keagenan**

Keagenan memiliki fungsi – fungsi sebagai berikut :

1. Membuat program operasi agensi untuk layanan liner dan tramper berdasarkan kebijakan perusahaan.
2. Mengawasi bagaimana penanganan dan pelayanan keagenan dilaksanakan, baik dari segi kegiatan kargo yang sebenarnya maupun jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.
3. mengawasi operasi agensi, termasuk yang berkaitan dengan departemen keuangan dan operasi fisik.

4. Memberikan informasi dan penilaian terhadap perkembangan kegiatan lembaga untuk membantu menentukan kebijakan yang tepat.
5. Berusahalah untuk terlibat dalam kegiatan agensi yang dapat berfungsi sebagai katalis untuk kegiatan utama.

Menerapkan tugas agen:

- a. Layanan kapal dan cargo
- b. Layanan operasional kapal utama
- c. Melacak kemajuan muatan
- d. Menyelesaikan masalah
- e. Layanan tambahan yang terkait dengan keputusan perwakilan pemilik.

#### **F. Peran Keagenan Kapal**

Keagenan kapal (shipping agency) memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung kelancaran operasional pelayaran dan pelayanan jasa kapal di pelabuhan. Agen kapal bertindak sebagai perwakilan dari pemilik atau operator kapal selama kapal berada di pelabuhan, dan bertanggung jawab untuk mengurus berbagai keperluan administratif, operasional, maupun logistik.

Secara umum, peran utama keagenan kapal meliputi pengurusan dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal, koordinasi dengan otoritas pelabuhan dan instansi terkait, serta penyediaan kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan seperti bahan bakar, air tawar, perbekalan, hingga pengaturan pergantian kru. Agen kapal juga bertugas mengatur bongkar muat barang dan memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai jadwal dan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam dunia pelayaran dan industri maritim, keagenan kapal (shipping agency) merupakan elemen penting yang menjembatani kepentingan antara pemilik kapal (shipowner) atau operator kapal dengan pihak pelabuhan dan otoritas terkait. Keagenan kapal berperan sebagai perwakilan resmi dari pemilik atau pengelola kapal saat kapal

tersebut beroperasi atau singgah di pelabuhan, baik dalam perjalanan domestik maupun internasional.

#### 1. Tugas dan Tanggung Jawab Utama Agen Kapal

Keagenan kapal bertanggung jawab untuk menangani berbagai kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan, baik sebelum kapal tiba, selama kapal sandar, hingga setelah kapal berangkat. Beberapa tanggung jawab utama agen kapal antara lain:

- a. Administrasi Kedatangan dan Keberangkatan Kapal: Agen kapal mengurus izin sandar, clearance dari otoritas pelabuhan, imigrasi, bea cukai, dan karantina.
- b. Koordinasi dengan Stakeholder Pelabuhan: Melibatkan komunikasi aktif dengan pihak pelabuhan, perusahaan bongkar muat, otoritas kesehatan pelabuhan, serta instansi pemerintah terkait lainnya.
- c. Pengelolaan Logistik Kapal: Termasuk pemesanan bahan bakar (bunkering), air tawar, perbekalan makanan, suku cadang, dan jasa perbaikan bila diperlukan.
- d. Pergantian Awak Kapal: Membantu dalam pengaturan pergantian kru kapal, termasuk akomodasi dan transportasi awak.
- e. Pemantauan dan Pelaporan Operasi: Memberikan laporan kepada pemilik kapal terkait kegiatan kapal di pelabuhan, waktu sandar, kegiatan bongkar muat, serta segala hal yang memengaruhi biaya dan operasional.

#### 2. Peran Strategis dalam Efisiensi dan Kelancaran Pelayaran

Agen kapal memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa kapal dapat menjalankan operasionalnya dengan lancar, efisien, dan sesuai peraturan. Tanpa dukungan agen kapal yang profesional dan berpengalaman, kapal bisa mengalami keterlambatan karena hambatan administratif atau operasional. Melalui koordinasi yang efektif, agen kapal membantu mengurangi waktu tunggu kapal di pelabuhan (port stay), yang secara langsung

berdampak pada efisiensi biaya operasional kapal. Kecepatan dan ketepatan pelayanan agen kapal sangat menentukan keberhasilan dalam rantai logistik maritim, khususnya dalam perdagangan global yang menuntut ketepatan waktu dan efisiensi tinggi.

### 3. Peran Hukum dan Representatif

Secara hukum, agen kapal juga bertindak sebagai perwakilan resmi dari kapal di suatu negara atau pelabuhan asing. Mereka bertanggung jawab secara hukum untuk memastikan kapal mematuhi peraturan lokal, membayar biaya pelabuhan, serta menangani permasalahan hukum atau insiden yang terjadi selama kapal berada di wilayah yurisdiksi tertentu.

## **G. Pengertian Perusahaan Pelayaran**

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang Pasal 323 sampai Pasal 340 tahun 1834, Perusahaan Pelayaran adalah suatu badan yang menjalankan perusahaan dengan cara mengoperasikan kapal atau usaha lain yang erat hubungannya dengan kapal.

Dalam kegiatan usahanya perusahaan pelayaran dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

1. Bisnis transportasi yang melibatkan pergerakan barang antara pelabuhan Indonesia dikenal sebagai bisnis pelayaran domestik.
2. Bisnis transportasi dari dan ke pelabuhan luar negeri menjadi fokus bisnis pelayaran luar negeri industri perkapalan.

Sedangkan menurut sifat usahanya perusahaan pelayaran dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

#### a. Pelayaran Tetap (*Line Service*)

Secara khusus, pelayaran yang dilakukan secara konsisten dan konsisten, yaitu konsisten dalam hal keberangkatan dan kedatangan kapal di pelabuhan, konsisten dalam hal rute (wilayah operasi), konsisten dalam hal tarif transportasi, dan konsisten dalam hal kondisi dan perjanjian terkait transportasi. Tepatnya,

perusahaan pelayaran yang mengoperasikan Jasa Shipping Liner harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Pertahankan rencana perjalanan tetap dan teratur untuk kapal dan rute pelayaran Anda. Rute pengiriman tertentu dan ditentukan memastikan bahwa kapal yang menyediakan layanan pengiriman tidak akan menyimpang dari wilayah operasi yang ditentukan.
- 2) Buat daftar biaya transportasi yang ditetapkan dan diakui secara luas. Tarif transportasi untuk berbagai komoditas yang umum diangkut tercantum dalam daftar ini. Tarif ini berlaku selama tercantum, kecuali dinyatakan tidak berlaku lagi. Misalnya, perubahan tarif mungkin perlu diumumkan (diberitahu) tiga bulan sebelumnya, atau setidaknya satu bulan sebelumnya.
- 3) memiliki persyaratan dan perjanjian transportasi yang bertahan lama dan berlaku luas. Ini menunjukkan bahwa perusahaan pelayaran memiliki kebijakan atau pedoman untuk pengangkutan, yang berlaku untuk semua pengirim. Biasanya, lembar Bill of Lading yang dia berikan memiliki kondisi pengiriman yang tercetak di atasnya.

Contoh :

Misalnya, toko sering menyertakan baris berikut dalam paragraf pertama "dikirim di atas kapal B / L": "Dikirim dalam urutan dan kondisi yang jelas baik di atas kapal uap" Pernyataan ini menegaskan bahwa barang-barang tersebut diterima dalam kondisi sangat baik dan dimasukkan ke dalam kapal. Agar pengirim tidak lagi bertanggung jawab atas segala tuntutan atas kerusakan atau kekurangan produk di kemudian hari karena ia telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

b. Pelayaran Tidak Tetap (*Tramper Service*)

Tidak ada batasan hukum pada industri pelayaran tramper; Ini adalah kegiatan berlayar bebas. Bebas memilih ke mana harus berlayar dan berapa biaya transportasi, asalkan hal itu tidak bertentangan dengan otoritas negara. Tramper sering beroperasi di atau pergi ke pelabuhan dengan volume kargo yang besar.

## H. Pengertian Kapal

Kapal umumnya didefinisikan sebagai struktur terapung yang digunakan atau berpotensi digunakan sebagai alat transportasi atau sebagai wadah kerja di atas air, termasuk alat dan peralatan umum yang merupakan elemen integral dari fasilitas terapung. Berikut adalah beberapa definisi kapal dari:

1. Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2002

Kapal adalah kendaraan air bentuk apapun yang digerakkan dengan tenaga mekanik angin atau ditunda termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan bawah air serta alat apung dan bangunan terapung yang dapat berpindah-pindah.

2. *The Hague Rules* Pasal 1 ayat 4 Tahun 1924

Kapal adalah setiap kapal yang digunakan sebagai pengangkutan di laut.

3. KUHD Pasal 309

Kapal yaitu perahu, dengan nama apapun dan dengan jenis apapun apabila tidak diperjanjikan lain, kapal termasuk perlengkapan.

## I. Jenis – Jenis Kapal

Kita dapat mengkategorikan berbagai jenis kapal ke dalam kategori yang berbeda sesuai dengan jenis kargo yang dibawa setiap kapal dan bagaimana kapal itu dibangun. C.D. Sudjatmiko (1994: 73) mengklasifikasikan kapal ke dalam banyak kategori, yang terdiri dari:

## 1. Kapal Barang (*Cargo Vessel*)

Kapal barang dapat dibagi menjadi kapal yang dirancang khusus untuk mengangkat barang menurut jenisnya :

### a. *General Cargo Carrier*

Kapal yang dirancang untuk mengangkut muatan umum (*general cargo*), yang terdiri dari berbagai macam barang yang dibungkus dalam peti atau keranjang dan lainnya.

### b. *Bulk Cargo Carrier*

Kapal pengangkut muatan curah adalah kapal yang dirancang khusus untuk mengangkut muatan curah.

### c. *Tanker*

Dengan kata lain, kapal yang digunakan untuk mengangkut cairan seperti minyak bumi, minyak nabati, atau gas nabati yang terurai (LNG).

### d. *Special Designed ship*

Kapal yang dirancang khusus untuk mengangkut barang tertentu, seperti daging segar yang perlu dibekukan.

### e. *Container Vessel*

Kapal yang dirancang untuk mengangkut barang yang sudah dimasukkan ke dalam botol atau peti kemas disebut kapal konten.

Kapal Peti Kemas dapat dibagi lagi menjadi :

#### 1) *Containerized Cargo Ship*

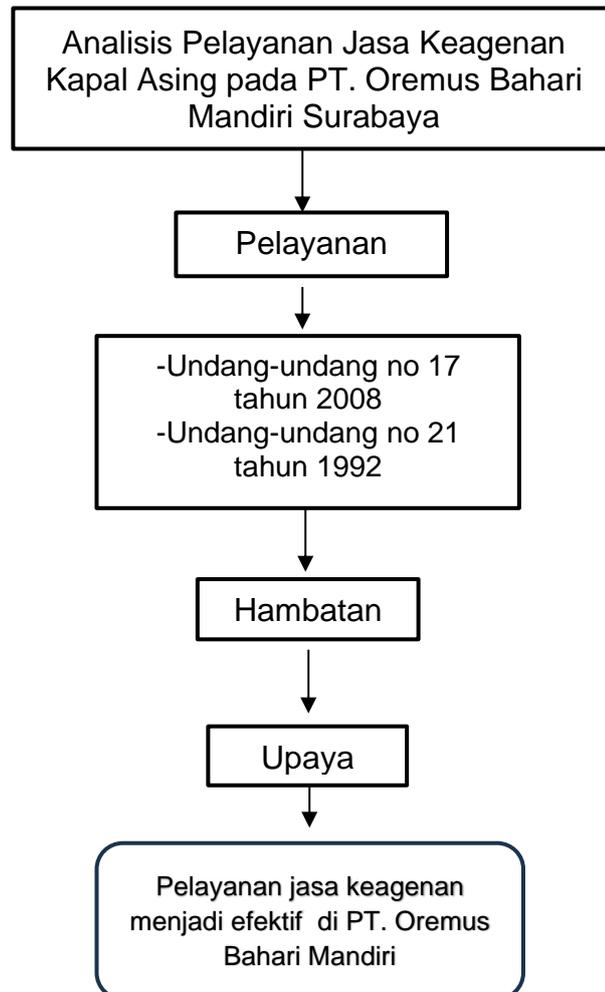
Dengan kata lain, kapal *general cargo* biasa yang dimodifikasi untuk memungkinkan penyimpanan *container*.

#### 2) *Semi Container Vessel*

maksudnya kapal yang dirancang untuk mengangkut *break bulk* dan peti kemas dalam jumlah tertentu sesuai keinginan pemilik kapal.

2. Kapal Penumpang (*Passenger Vessel*)  
Yaitu kapal yang menangkut penumpang
3. Kapal Barang Penumpang (*Cargo-Passenger Vessel*)  
Yaitu kapal yang dirancang untuk mengangkut baik penumpang maupun barang, dengan banyak kabin dan geladak penumpang serta kotak barang.
4. Kapal Barang dengan Akomodasi Kapal barang biasa, baik yang mengangkut barang umum maupun barang berat, yang memiliki kabin yang dapat menampung hingga 12 penumpang.

#### J. Kerangka Pikir



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus pada penelitian lapangan secara langsung untuk menguraikan dengan cara deskriptif kualitatif mengenai analisis pelayanan jasa keagenan kapal asing pada PT. Oremus Bahari Mandiri, Surabaya.

#### **B. Definisi Konsep**

Dalam penelitian ini, variabel yang menjadi fokus adalah kinerja pelayanan jasa keagenan terhadap kapal asing yang diageni oleh PT. Oremu Bahari Mandiri. Pengukuran efektivitas ini didasarkan pada tercapainya kelancaran seluruh kegiatan kapal mulai dari *clearance in* hingga *clearance out*. Hal ini mencakup pada kepengurusan dokumen, perizinan dan pelayanan agen.

#### **C. Unit Analisis**

##### 1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kinerja agen dalam memberikan pelayanan jasa keagenan kapal asing yang diageni PT. Oremu Bahari Mandiri serta pengamatan terhadap hambatan yang terjadi saat kegiatan operasional berlangsung.

##### 2. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian yang digunakan yaitu para pelaksana kegiatan jasa keagenan kapal di PT. Oremus Bahari Mandiri.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode adalah sebagai berikut :

##### 1. Teknik observasi

Dalam metode ini penulis mengamati secara langsung di lapangan untuk mengetahui sesuatu yang belum jelas sampai penulis betul-

betul mengerti. Maka instrumen penelitian dari teknik observasi adalah *checklist*.

2. Wawancara (*interview*),

Untuk mendapatkan data melalui temu wicara dan wawancara langsung dengan pegawai atau staff dan pihak-pihak terkait. Maka instrumen penelitian dari wawancara (*interview*) adalah pedoman wawancara dan membuat daftar pertanyaan/kuesioner.

3. Teknik Dokumentasi

Untuk memperoleh atau mengumpulkan data melalui gambar dan dokumen lainnya yang sesuai. Dalam metode ini penulis mengumpulkan data melalui profil perusahaan yaitu PT. Oremus Bahari Mandiri yang beroperasi dan literature yang ada kaitannya dengan masalah ini baik melalui buku-buku, laporan penelitian, artikel, jurnal penelitian dan lain-lain. Maka instrumen penelitian dari teknik dokumentasi adalah *checklist*.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang dipakai dalam laporan ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu teknik yang menjelaskan atau menggambarkan penelitian ini sebagaimana judul yang penulis ambil yaitu Analisis Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Asing pada PT. Oremus Bahari Mandiri Surabaya.