

**PENERAPAN SOSS (SEAFERER ONE STOP SERVICE)  
DALAM OPTIMALISASI FUNGSI CREWING DI  
PT. PERTAMINA SHIPPING JAKARTA**



**LISA MARSELLA  
NIT. 17.43.054  
KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR  
TAHUN 2021**

**PENERAPAN SOSS (*SEAFERER ONE STOP SERVICE*) DALAM  
OPTIMALISASI FUNGSI *CREWING* DI PT. PERTAMINA *SHIPPING***

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program

Pendidikan Diploma IV Pelayaran

Program studi

**KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN**

Disusun dan diajukan oleh

LISA MARSELLA

NIT 17.43.054

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN**

**POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR**

**TAHUN 2021**

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN SOSS (SEAFERER ONE STOP SERVICE)**  
**DALAM OPTIMALISASI FUNGSI CREWING DI**  
**PT. PERTAMINA SHIPPING JAKARTA**

Disusun dan Diajukan oleh:

**LISA MARSELLA**  
**NIT. 17.43.054**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
Pada tanggal 03 Juni 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

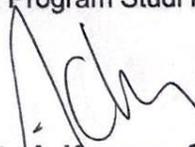
Pembimbing II

  
**Drs. Marthen Makahaube, M. Si.**  
**NIP. 19560602 197712 1 001**

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

Mengetahui:

  
Direktur  
Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar  
Pembantu Direktur I  
  
**Capt. Hadi Setiawan, MT., M. Mar.**  
**NIP. 19751224 199808 1 001**

Ketua Program Studi KALK  
  
**Rosliawaty A. Kosman, S.E., M.M.**  
**NIP. 19761023 199803 2 001**

## PRAKATA

Alhamdulillah segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. karena atas izin dan limpahan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma-IV program studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, dengan judul skripsi **“Penerapan SOSS (*Seafarer One Stop Service*) Dalam Optimalisasi Fungsi *Crewing* di PT. Pertamina *Shipping* Jakarta”**.

Penulisan skripsi ini berdasarkan pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan dan berdasarkan pengalaman yang penulis dapatkan selama melaksanakan praktek darat di PT. Pertamina *Shipping* Jakarta. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah merupakan persyaratan akhir untuk menyelesaikan program Diploma-IV Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini mengalami beberapa hambatan namun berkat petunjuk dan bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak sehingga penulisan ini dapat diselesaikan, maka pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Capt. Sukirno, M.M.Tr., M.Mar., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
2. Bapak Capt. Hadi Setiawan, MT., M. Mar. selaku Pembantu Direktur I Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
3. Ibu Rosliawaty, S.E., M.M., Selaku Ketua Prodi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK);
4. Bapak Marthen Makahaube, M.Si. dan Ibu Jumriani, SE., M.Adm.SDA selaku pembimbing materi dan teknis, yang berkenan memberi waktu,

mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis selama penyusunan skripsi;

5. Perwira, Pembina, Instruktur dan seluruh *staff civitas* akademika Politeknik Pelayaran Makassar;
6. Bapak Augustito, selaku Manager *crewing* PT. Pertamina (Persero) *Shipping*, Chief Cornelist Christ, Bapak Rizky Tri Wibowo, Chief Serfis Frida Sipahutar, Capt. Ida Sri Nur Utami, Ibu Nita Nur Utami, Bapak Ramadhan Fakhri Putranto, seluruh staff dan karyawan di fungsi *Crewing* PT. Pertamina (Persero) *Shipping* Jakarta;
7. Orang tua saya tercinta Ayahanda Mansur dan Ibunda Kasmawati yang telah memberikan saya semangat, seluruh keluarga atas kasih sayang, doa dan dukungannya selama penulisan skripsi dan melaksanakan pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar;
8. Member Mess Taruni dan Rekan-rekan Taruna/i Angkatan XXXVIII khususnya program studi KALK yang telah memberi dukungan kepada penulis di dalam penulisan skripsi ini dari awal sampai selesai.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini menjadi sesuatu yang berguna bagi pembaca yaitu masyarakat terkait, terkhususnya taruna dan taruni Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, serta dapat diaplikasikan dalam pembangunan Bangsa dan Negara khususnya dalam bidang transportasi laut. Semoga Allah SWT. Senantiasa melindungi dan memberkati kita semua.

Makassar, 03 Juni 2021



Penulis

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

NAMA : LISA MARSELLA  
NIT : 17.43.054  
JURUSAN : KALK

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENERAPAN SOSS (SEAFERER ONE STOP SERVICE) DALAM  
OPTIMALISASI FUNGSI CREWING DI PT. PERTAMINA SHIPPING  
JAKARTA**

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

Jika pernyataan diatas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Makassar, 03 Juni 2021



LISA MARSELLA  
NIT. 17.43.054

## ABSTRAK

**LISA MARSELLA**, (2021). Penerapan SOSS (*Seafarer One Stop Service*) Dalam Optimalisasi Fungsi Crewing di PT. Pertamina *Shipping* Jakarta (Dibimbing Oleh Marthen Makahaube dan Jumriani).

PT. Pertamina Shipping terletak di Jl. Yos Sudarso No. 32-34 Jakarta Utara dan merupakan anak Perusahaan PT. Pertamina (Persero). Adapun tujuan dari penulis dalam menyusun skripsi ini adalah untuk mengetahui dampak dari proses penerapan SOSS (*Seafarer One Stop Service*) di fungsi *Crewing* PT. Pertamina *Shipping*, serta perubahan yang terjadi sebelum dan sesudah diterapkannya SOSS (*Seafarer One Stop Service*).

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pertamina *Shipping* saat taruna melaksanakan praktek darat selama 12 bulan, terhitung mulai dari Juli 2019 sampai dengan bulan Agustus 2020. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Deskriptif Kualitatif, yaitu dimana data yang di peroleh berupa informasi-informasi sekitar pembahasan, baik secara lisan maupun tulisan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan SOSS (*Seafarer One Stop Service*) di PT. Pertamina *Shipping* terkhusus pada fungsi *Crewing* telah mengoptimalkan kinerja di fungsi tersebut, evaluasi tentu harus dilakukan agar dapat dilakukannya inovasi pembaharuan dari SOSS (*Seafarer One Stop Service*).

Kata kunci : Penerapan, SOSS (*Seafarer One Stop Service*), Optimalisasi, *Crewing*

## **ABSTRACT**

**LISA MARSELLA**, (2021). Implementation of SOSS (Seaferer One Stop Service) in Optimization of Crewing Function at PT. Pertamina Shipping Jakarta (Guided by Marthen Makahaube and Jumriani).

PT. Pertamina Shipping is located on jl. Yos Sudarso No. 32-34 North Jakarta and is a subsidiary of PT. Pertamina (Persero). The purpose of the author in compiling this thesis is to know the impact of the process of applying SOSS (Seaferer One Stop Service) in the crewing function of PT. Pertamina Shipping, as well as changes that occurred before and after the completion of SOSS (Seaferer One Stop Service).

This research was conducted at PT. Pertamina Shipping during the cadets conducted land practice for 12 months, starting from July 2019 until August 2020. The type of research used is a type of Qualitative Descriptive research, which is where the data obtained in the form of information around the discussion, both verbally and in writing.

The results of this study show that the Application of SOSS (Seaferer One Stop Service) in PT. Pertamina Shipping especially in the Crewing function has optimized the performance in the function, evaluation must be done in order to be able to do innovation renewal of SOSS (Seaferer One Stop Service).

Keyword : Implementation, SOSS (Seaferer One Stop Service), Optimization, Crewing

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Penerapan	5
B. PT. Pertamina (Persero) <i>Shipping</i>	5
C. Pengertian Efektifitas	6
D. Pengertian Optimalisasi	6
E. Fungsi <i>Crewing</i>	7
F. Awak Kapal	10
G. Sertifikat Awak Kapal Berdasarkan Jabatan	11
H. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	13
I. <i>Seafarer One Stop Service (SOSS)</i>	14
J. Pengertian Proses Bisnis	16
K. Kerangka Pikir	17
L. Hipotesis	18

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Desain Penelitian	19
B. Devinisi Operasional Variabel/Deskripsi Fokus	19
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	20
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	20
E. Teknik Analisis Data	21

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran umum PT. Pertamina (Persero) <i>Shipping</i>	22
B. Organisasi	25
C. Proses Pengaplikasian Ruang SOSS	31
D. Analisis Masalah	34
E. Pembahasan Masalah	35

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan	40
B. Saran	41

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
Gambar 4.1	Daftar Kapal Milik PT. Pertamina (Persero) <i>Shipping</i>	23
Gambar 4.2	Perubahan Sebelum Dan Setelah Penerapan SOSS ( <i>Seafarer One Stop Service</i> )	38

## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka pikir	17
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Pertamina (Persero) <i>Shipping</i>	26
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Fungsi <i>Crewing</i>	27
Gambar 4.3	Alur Pelayanan <i>Crew Sign On</i>	32
Gambar 4.4	Denah Ruangan SOSS ( <i>Seafarer One Stop Service</i> )	36
Gambar 4.5	Tampilan Aplikasi E-PKL Pada Fungsi <i>Crewing</i> dan SOSS	39

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. SDM yang berkualitas dan terampil serta berdaya saing tinggi, akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam persaingan global. Demikian juga dalam bisnis pelayaran, awak kapal merupakan ujung tombak yang memegang peranan yang sangat strategis dalam menunjang keberhasilan perusahaan, yang mana ketersediaan awak kapal yang profesional merupakan persyaratan mutlak yang harus dipenuhi untuk memenangkan persaingan.

Pengelolaan *crew* kapal yang optimal di dalam perusahaan pelayaran merupakan suatu hal yang penting, umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja pengelolaan *crew* kapal yang baik di perusahaan pelayaran tersebut. Oleh karena itu inovasi sangatlah dibutuhkan untuk mewujudkan pengelolaan *crew* kapal yang optimal dan senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 84 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 2 tentang Perekrutan dan Penempatan Awak Kapal, Usaha Keagenan Awak Kapal (*Ship Manning Agency*) adalah usaha jasa keagenan awak kapal yang berbentuk badan hukum yang bergerak dibidang rekrutmen dan penempatan awak kapal di atas kapal sesuai kualifikasi.

Salah satu aktivitas dalam pengelolaan *crew* kapal adalah perencanaan penempatan *crew* ke atas kapal (*crewing manning*). Pada *crewing manning* di perusahaan PT. Pertamina perkapalan mengelola 2238 orang *crew* yang ditempatkan ke 70 kapal milik.

Dalam perencanaan penempatan yang terjadwal, berkeadilan dan bebas kkn. Tentunya perusahaan harus menghadapi berbagai *challenge* diantaranya menempatkan awak kapal sesuai dengan ketentuan internal perusahaan maupun ketentuan eksternal, mengoptimalkan waktu kerja awak kapal dan memenuhi kebutuhan *costumer* internal yaitu *technical fleet*.

Sesuai regulasi pelayaran yang berlaku, kapal harus diawaki oleh awak kapal dengan jumlah yang memadai dengan memenuhi persyaratan *minimum safe manning* dan memiliki kompetensi sesuai standar yang dapat menjamin kapal dan beroperasi secara aman dan lancar. Memenuhi standar *safety dan security*, menjaga kesehatan dan *hygine* tempat kerja serta lingkungan.

Kualitas awak kapal yang dipekerjakan di atas kapal dipengaruhi oleh banyak faktor, baik dari kompetensi awak kapal itu sendiri maupun dari cara bagaimana perusahaan mengelola dan memelihara awak kapal tersebut. Dari segi kompetensi awak kapal perusahaan harus memastikan kompetensi sesuai standar melalui sejak seleksi dan perekrutan hingga pendidikan dan pelatihan. Dari segi pengelolaan awak kapal diperlukan antara lain penentuan level pengawakan kapal yang memadai agar dapat mencegah kelelahan dalam bekerja hingga pemberian akomodasi dan provisi yang baik dan memadai untuk menjaga awak kapal dapat bekerja dengan nyaman di kapal.

Sektor pemasaran Pertamina juga mengelola lini bisnis perkapalan (PT. Pertamina Perkapalan) yang mengoperasikan angkutan laut untuk mendistribusikan berbagai produk seperti minyak mentah, bahan bakar minyak (BBM) dan non BBM, baik untuk melayani kebutuhan internal maupun eksternal. PT. Pertamina Perkapalan (Persero) juga mengelola bisnis lain terkait perkapalan seperti jasa maritim *under water services* (UWS), usaha dock, usaha mooring master, usaha vetting, serta usaha keagenan kapal.

Prinsip penempatan awak kapal di PT. Pertamina (Persero) *Shipping* adalah *the right crew on the right vessel*. Dalam hal ini, perusahaan menjamin kesesuaian kompetensi dan pengalaman belayar, kelengkapan sertifikasi dan dokumen, serta *medical fitness* awak kapal dengan kebutuhan kapal.

*Seafarer One Stop Service* (SOSS) merupakan inovasi sistem pelayanan satu pintu terhadap awak kapal yang dibuat oleh fungsi *crewing* pada PT. Pertamina (Persero) *Shipping*. Hal tersebut berkaitan dengan pelayanan sertifikat awak kapal yang akan *expired*, pelayanan *crew Sign On/Off*, pengurusan data dan penandatanganan Perjanjian Kerja Laut (*PKL*), *traveling* atau perjalanan *crew* saat akan berangkat menuju kapal dan pemulangan ke perusahaan ketika masa *PKL*nya selesai.

Dari uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mencanangkannya dalam suatu karya ilmiah dengan judul **“PENERAPAN SOSS (SEAFERER ONE STOP SERVICE) DALAM OPTIMALISASI FUNGSI CREWING DI PT. PERTAMINA SHIPPING JAKARTA.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses penerapan SOSS (*Seafarer One Stop Service*) pada PT. Pertamina (Persero) *Shipping*
2. Perubahan apa yang terjadi sebelum dan sesudah diterapkannya SOSS (*Seafarer One Stop Service*) pada fungsi *Crewing* di PT. Pertamina (Persero) *Shipping*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang ingin dicapai penulis, yaitu :

1. Untuk mengetahui pelayanan SOSS (*Seafarer One Stop Service*) pada PT. Pertamina (Persero) Shipping telah berjalan sebagaimana mestinya.
2. Untuk mengetahui proses penerapan SOSS (*Seafarer One Stop Service*) di fungsi *Crewing* PT. Pertamina (Persero) *Shipping*, serta perubahan yang terjadi sebelum dan sesudah diterapkannya SOSS (*Seafarer One Stop Service*).

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dapat meningkatkan referensi pengetahuan dan kemajuan ilmu dalam bidang Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
  - b. Dapat dijadikan sebagai masukan terhadap para taruna dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, serta bahan referensi pada penelitian dimasa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
  - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan, atau saran kepada pihak perusahaan dalam menghadapi permasalahan dan hambatan-hambatan yang berkaitan dengan pelaksanaan beroperasinya SOSS (*Seafarer One Stop Service*).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Penerapan**

Arti penerapan dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu proses, cara menerapkan. Sedangkan pengertian umum adalah suatu tindakan atau pelaksana yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang).

Tak hanya sekedar aktivitas, penerapan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan kegiatan. Dalam kalimat lain penerapan itu sebagai penyedia sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menyebabkan dampak sesuatu.

Sesuatu tersebut dilakukan agar timbul dampak berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan serta kebijakan yang telah dibuat oleh lembaga pemerintah dalam kehidupan bernegara.

#### **B. PT. Pertamina (Persero) *Shipping***

Pertamina perkapalan adalah salah satu lini bisnis dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Pertamina (Persero) yang bergerak dibidang pengoperasian Armada/angkutan laut/kapal-kapal tanker untuk mendistribusikan berbagai produk ke seluruh pelosok negeri seperti minyak mentah, Bahan Bakar Minyak (BBM) dan non BBM baik untuk melayani kebutuhan internal maupun eksternal.

Kegiatan angkutan laut dilingkungan Pertamina telah dimulai sejak tahun 1959. Merujuk kepada surat Keputusan Presiden Nomor 44 tanggal 6 Desember 1975, tentang Pokok-Pokok Organisasi Pertamina terjadi perubahan organisasi yang menyatukan kegiatan perkapalan dan telekomunikasi menjadi Direktorat Perkapalan dan Telekomunikasi (Dit. P&T). Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun

1990 tanggal 15 maret 1990, sebutan Dit. P&T berubah menjadi Direktorat Perkapalan, Kebandaran dan Komunikasi (Dit. PKK). Organisasi Dit. PKK direstrukturisasi menjadi bidang perkapalan berdasarkan keputusan Presiden Nomor 169/2000 tanggal 7 Desember 2000, tentang Pokok-Pokok Organisasi Pertamina. Selanjutnya pada tanggal 17 September 2003 Status Pertamina berubah menjadi PT. Pertamina (Persero), dan menempatkan Pertamina Perkapalan di bawah direktorat pemasaran dan niaga. Pada tahun 2012 nama Perkapalan berubah menjadi *Shipping*.

### **C. Pengertian Efektifitas**

Pengertian efektifitas secara umum menunjukkan sampai berapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian efektifitas, menurut hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya.

### **D. Pengertian Optimalisasi**

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tinggi, paling menguntungkan, menjadikan yang paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara mengoptimalkan (menjadi paling baik, paling tinggi dan sebagainya) sehingga optimal merupakan suatu tindakan proses atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah design, sistem dan keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional atau lebih efektif.

Menurut Machfud Sidik berkaitan dengan optimalisasi suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan, untuk diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subyek dan obyek pendapatan. Dalam jangka pendek kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah dengan melakukan intensifikasi terhadap obyek atau sumber pendapatan daerah yang sudah ada terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan melakukan efektivitas dan efisiensi sumber atau obyek pendapatan daerah, maka akan meningkatkan produktivitas Pendapatan Asli Daerah (PAD) tanpa harus melakukan perluasan sumber atau obyek pendapatan baru yang memerlukan studi, proses dan waktu yang panjang. Berhasil atau tidaknya proses pelaksanaan menurut Edward yang dikutip oleh Abdullah yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang merupakan syarat terpenting berhasilnya suatu proses penerapan.

Berdasarkan pengertian konsep di atas, maka dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses, melaksanakan program yang telah direncanakan dengan terencana guna mencapai tujuan/target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara global.

#### **E. Fungsi *Crewing***

Fungsi *crewing* adalah suatu fungsi yang berada di bawah naungan manajemen *Own Fleet*. Fungsi ini memiliki tugas khusus yang menangani pengawakan kapal milik PT. Pertamina (Persero) *Shipping* serta kegiatan *supporting* lainnya. Fungsi *crewing* ini dibagi menjadi 3 sub fungsi utama dan dibagi lagi menjadi beberapa kelompok kerja sebagai berikut :

1. *Crew Planning, Development & Evaluation*, dengan kelompok kerja:
  - a. *Recruitment & Certification*
  - b. *Promotion & Evaluation*
  - c. *Industrial Relation*

2. *Crew Manning*, dengan kelompok kerja :
  - a. *Crew Manning*
  - b. *Travelling & Documentation*
3. *Services & Administration*, dengan kelompok kerja :
  - a. *Administration & Data*
  - b. *Crew Services*
  - c. *Budgeting*

Dalam petunjuk pelaksanaan / SOP *crewing* PT. Pertamina (persero) *Shipping* tersebut telah diatur dalam Pedoman Pengelolaan Awak Kapal Milik Pertamina. Kegiatan pengawakan awak kapal dan *supporting* tersebut meliputi :

1. Rekrutmen

Menurut Faustino Cardoso Gomes (1995:105) rekrutmen (*Recruitment*) merupakan proses mencari, menemukan dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam dan oleh suatu organisasi. Rekrutmen merupakan proses komunikasi dua arah. Pelamar-pelamar menghendaki informasi yang akurat mengenai seperti apakah rasanya bekerja di dalam organisasi bersangkutan. Organisasi-organisasi sangat menginginkan organisasi informasi yang akurat tentang seperti apakah pelamar-pelamar tersebut jika kelak mereka diangkat sebagai pegawai.

2. Sertifikasi

Sertifikasi adalah kualifikasi yang dilakukan kepada awak kapal berupa pengecekan sertifikat dan kemampuan awak kapal untuk menunjukkan kualitas awak kapal tersebut. Serta memberikan pelatihan kepada awak kapal secara profesional sesuai dengan kebutuhan dalam upaya pengoptimalan pelaksanaan pekerjaan yang dikerjakan oleh awak kapal.

### 3. Penempatan

Penempatan adalah kegiatan menyiapkan dan menempatkan awak kapal yang telah *Sign off* untuk melaksanakan *On Board* di kapal berikutnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 4. BJST

*Before Join Ship Training* (BJST) adalah pelatihan yang diberikan kepada seluruh awak kapal yang akan melaksanakan *On Board* di kapal-kapal milik Pertamina. Pelatihan ini merupakan salah satu program fungsi *crewing* yang bertujuan untuk memberikan gambaran sebelum *On Board* atau *merefresh* kembali pengetahuan awak kapal serta menyampaikan informasi kondisi terbaru kapal yang dimana dengan kegiatan ini diharapkan awak kapal yang akan *On Board* akan mengerti dan mengoperasikan kapal dengan baik.

### 5. Administrasi dan Kelengkapan

- a. Administrasi adalah kegiatan dimana seluruh data dan dokumen awak kapal diproses dan disimpan salinannya untuk segala bentuk keperluan administratif awak kapal tersebut baik melaksanakan *Sign On* ataupun *Sign Off* serta kegiatan tambahan lainnya.
- b. Kelengkapan adalah segala perlengkapan yang dibutuhkan oleh seluruh awak kapal dalam menunjang kegiatan kerja di atas kapal sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab.

### 6. *Sign On*

*Sign On* adalah proses yang dilakukan untuk menaikkan awak kapal ke kapal (*On Board*) dalam rangka melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan jabatan.

### 7. *Sign Off*

*Sign Off* adalah proses yang dilakukan untuk menurunkan awak kapal dikarenakan masa kerja yang telah habis ataupun karena faktor lain yang tak terduga-duga.

## 8. Laporan Manpower dan Bulanan

Laporan *Manpower* adalah laporan dari hasil perencanaan tenaga kerja yaitu proses identifikasi, mengevaluasi dan juga perencanaan kebutuhan SDM yang akan menempati posisi dan jabatan tertentu sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

## 9. MP CROWN

*Master Program Crew Own Fleet (MP Crown)* merupakan salah satu inovasi fungsi *Crewing* dalam melakukan penempatan awak kapal. Dalam *MP Crown* ini, penempatan *crew* direncanakan per 3 (tiga) bulan. Selain itu, penempatan dan performa *crew* di atas kapal dibahas dalam bentuk *impact group discussion* yang diketahui dan disetujui oleh *VP Own Fleet* dan seluruh manager fungsi *Technical Fleet*. Program ini juga dilakukan dengan semangat dapat mewujudkan pengolaan *crew* yang terjadwal, berkeadilan dan bebas KKN.

## F. Awak Kapal

Awak Kapal adalah orang yang bekerja atau di pekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatan yang tercantum dalam buku sijiil dan atau perjanjian kerja laut. Awak kapal terdiri dari 3 departemen :

### 1. Departemen *Deck*

Bertanggung jawab untuk navigasi kapal, perawatan cargo sementara di laut, keamanan kapal dan bongkar muat di pelabuhan. Departemen *Deck* juga bertanggung jawab untuk pemeliharaan kapal, operasional pelayaran dan semua urusan hukum dan perizinan perjalanan kapal.

### 2. Departemen Mesin

Departemen Mesin bertanggung jawab untuk menjalankan dan pemeliharaan peralatan mekanik dan listrik di seluruh kapal

termasuk mesin utama, boiler, pompa, generator listrik, *generator plant refrigerasi* dan penyimpanan air tawar.

### 3. Departemen *Catering*

Departemen *Catering* bertanggung jawab untuk semua aspek kuliner di atas kapal, binatu dan kebersihan.

## **G. Sertifikat Awak Kapal Berdasarkan Jabatan**

### 1. *Master*

BST, AFF, GMDSS, MC, MFA, PSCRB, ARPA Simulator, RADAR Simulator, ECDIS *Generic and Spesific Certificate*, IMDG code, BRM, SSO, ISM code, SO, *Maritime English*, SHMC, *Risk Assesment*, IGS & COW, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

### 2. *Chief Officer*

BST, AFF, GMDSS, MC, MFA, PSCRB, ARPA Simulator, RADAR Simulator, ECDIS *Generic and Spesific Certificate*, IMDG code, BRM, SSO, ISM code, *Maritime English*, SHMC, *Risk Assesment*, IGS & COW, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

### 3. *Second Officer*

BST, AFF, GMDSS, MC, MFA, PSCRB, ARPA Simulator, RADAR Simulator, ECDIS *Generic and Spesific Certificate*, IMDG code, BRM, SSO, ISM code, *Maritime English*, *Risk Assesment*, IGS & COW, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

### 4. *Third Officer*

BST, AFF, GMDSS, MC, MFA, PSCRB, ARPA Simulator, RADAR Simulator, ECDIS *Generic and Spesific Certificate*, IMDG code, BRM, SSO, ISM code, *Maritime English*, *Risk Assesment*, IGS & COW, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

### 5. *Fourth Officer*

BST, AFF, GMDSS, MC, MFA, PSCRB, ARPA Simulator, RADAR Simulator, ECDIS *Generic and Spesific Certificate*, IMDG code,

BRM, SSO, ISM code, Maritime English, Risk Assessment, IGS & COW, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

6. *Chief Engineer*

BST, AFF, MC, MFA, PSCRB, IMDG code, ERRM, SSO, ISM code, Risk Assessment, IGS & COW, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

7. *Second Engineer*

BST, AFF, MC, MFA, PSCRB, IMDG code, ERRM, SSO, ISM code, Risk Assessment, IGS & COW, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

8. *Third Engineer*

BST, AFF, MC, MFA, PSCRB, IMDG code, ERRM, SSO, ISM code, Risk Assessment, IGS & COW, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

9. *Fourth Engineer*

BST, AFF, MC, MFA, PSCRB, IMDG code, ERRM, SSO, ISM code, Risk Assessment, IGS & COW, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

10. *Electrician*

BST, AFF, PSCRB, IGS & COW, BOCT, BLGT, AOT, ALGT, SAT, SDS, ETO.

11. *Boatswain*

BST, ABLE SEAFERER DECK/ENGINE PROGRAM, AFF, MC, MFA, PSCRB, SAT, SDS, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

12. *Pumpman*

BST, ABLE SEAFERER DECK/ENGINE PROGRAM, AFF, MC, MFA, PSCRB, SAT, SDS, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

13. *Able Seaman*

BST, ABLE SEAFERER DECK PROGRAM, AFF, MC, MFA, PSCRB, SAT, SDS, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

14. *Ordinary Seaman*

BST, RATING DECK/ENGINE, AFF, MFA, SAT, BOCT, BLGT.

15. *Foreman*

BST, ABLE SEAFERER ENGINE, AFF, MFA, PSCRB, SAT, SDS, RISK ASSESSMENT, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

16. *Fitter*

BST, *ABLE SEAFERER ENGINE*, AFF, MFA, PSCRB, SAT, SDSD, *RISK ASSESSMENT*, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

17. *Oiler*

BST, *ABLE SEAFERER ENGINE*, AFF, MFA, PSCRB, SAT, SDSD, *RISK ASSESSMENT*, BOCT, BLGT, AOT, ALGT.

18. *Cook*

BST, AFF, MFA, SAT, BOCT, BLGT, COOK.

19. *Washman*

BST, AFF, MFA, SAT, BOCT, BLGT, COOK..

20. *Messboy*

BST, AFF, MFA, SAT, BOCT, BLGT, COOK.

#### **H. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan Human Capital, karena sumber daya manusia memberikan kontribusi yang cukup besar dalam sebuah organisasi. Seringkali juga disebut sebagai modal intelektual (*intellectual capital*), karena kemampuan memberikan ide-ide yang cemerlang dalam pengembangan sebuah organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan konsep luas tentang filosofi, kebijakan, prosedur dan praktek yang digunakan untuk mengelola individu atau manusia melalui organisasi. Penggunaan konsep dan sistem sumber daya manusia merupakan control secara sistematis dari jaringan fundamental organisasi yang mempengaruhi dan melibatkan semua individu dari sebuah organisasi. Untuk mengatur dan mengendalikan proses tersebut, maka system harus direncanakan, dikendalikan dan diimplementasikan oleh seorang manajer organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai,

buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus SDM adalah Departemen Sumber Daya Manusia atau dalam Bahasa Inggris disebut HRD atau *Human Resource Department*. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Manajemen Sumber Daya Manusia juga menyangkut desain sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompetensi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik.

Dilain pihak, manajemen mencakup fungsi-fungsi perencanaan (penetapan apa yang harus dilakukan), pengorganisasian (perancangan dan penugasan kelompok kerja), pengarahan (motivasi, kepemimpinan, integritas dan pengelolaan konflik) dan pengawasan.

Lalu apa definisi sumber daya manusia ? manajemen sumber daya manusia mempunyai kekhususan dibandingkan dengan manajemen secara umum, karena yang di "*manage*" adalah manusia, sehingga keberhasilan atau kegagalan manajemen sumber daya manusia ini mempunyai dampak yang luas.

#### I. ***Seafarer One Stop Service (SOSS)***

Sebagai wujud nyata penerapan nilai 6C (*Character, Capacity, Capital, Colleteral, Costumer Focus, Constrain*), fungsi *Crewing* terus berupaya meningkatkan pelayanan terhadap awak kapal. *Seafarer One-Stop Service* ini merupakan tempat pelayanan terintegrasi yang didukung dengan sarana dan prasarana IT baik untuk awak kapal yang akan *sign on* maupun *sign off* sehingga lebih tertib dan nyaman.

Menurut Prof.Dr. H Budiman Rusli, MS, Guru Besar FISIP UNPAD, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah mulai tahun 1997 memperbaiki manajemen publik dengan mengembangkan sistem pelayanan terpadu. Kemudian pada tahun 2006 melalui Departemen Dalam Negeri menerbitkan Permendagri nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menekankan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Karena itu diberi istilah "Pelayanan Satu Kali Selesai" (*one stop service*), yaitu pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor dimana masyarakat memerlukan pelayanan apa saja dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Yang berfungsi sebagai *front line* yang juga sebagai *back line*. Tujuan pelayanan terpadu satu pintu ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat. Untuk memperoleh pelayanan publik. Walaupun berbagai masalah masih mewarnai pelaksanaannya, tetapi komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Sedangkan menurut pencetus SOSS yaitu bapak Ika Helnayadi selaku Manager *Crewing* di PT. Pertamina (Persero) *Shipping*, SOSS merupakan inovasi yang dibuat dalam rangka membuat perubahan. Tentunya perubahan yang diharapkan menuju ke arah yang lebih baik, terutama dalam hal layanan awak kapal.

SOSS ini menjadi ruang tempat segala kegiatan layanan crew dilakukan, mulai dari kegiatan persiapan *crew* yang akan *sign on*, pengambilan SPD, laporan *crew sign off*, sertifikasi awak kapal, dan konsultasi atas setiap pertanyaan yang diajukan *crew*. Di SOSS, layanan dilakukan oleh customer service yang professional yang siap

memenuhi kebutuhan *crew*. SOSS juga dilengkapi dengan sistem antrian yang memadai dan terintegrasi.

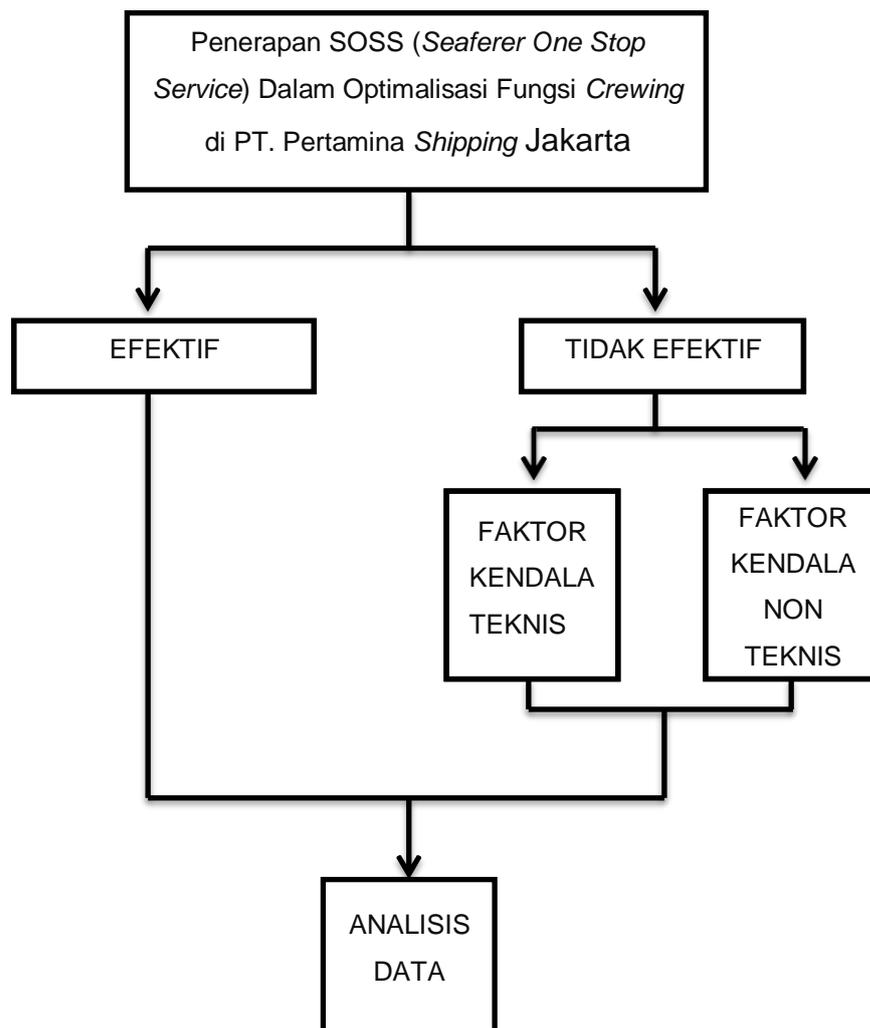
#### **J. Pengertian Proses Bisnis**

Proses bisnis adalah suatu kumpulan aktivitas atau pekerjaan terstruktur yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu atau yang menghasilkan produk atau layanan (demi meraih tujuan tertentu). Suatu proses bisnis dapat dipecah menjadi beberapa subproses yang masing-masing memiliki atribut sendiri tetapi juga berkontribusi untuk mencapai tujuan subprosesnya. Analisis proses bisnis umumnya melibatkan pemetaan proses dan subproses di dalamnya hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan.

## K. Kerangka Pikir

Dalam penulisan skripsi ini penulis menuangkan pokok-pokok pikiran kedalam sebuah kerangka berpikir yang dirangkai pada suatu skema alur pembahasan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



## **L. Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan, maka penulis membuat hipotesis yaitu : Di duga tidak efisiennya pelayanan yang dilakukan oleh fungsi *crewing* pada PT. Pertamina (Persero) *Shipping*. Mengakibatkan para awak kapal mengalami kesulitan dalam penyelesaian proses pemberkasan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian adalah cara atau teknis yang dilakukan dalam penelitian yang dimana sebuah penelitian harus berdasarkan pada material data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan, baik secara teori maupun fakta di lapangan. Sehingga hasil penelitian itu mempunyai hasil nilai positif. Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

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

Jenis Desain Penelitian ini merupakan penelitian lapangan secara studi kasus yang menggunakan suatu system yang berkaitan dengan pelaksanaan proses berjalannya SOSS sebagai tempat penunjang kegiatan *crewing* sebagai garda terdepan pelayanan awak kapal milik PT Pertamina (persero) *Shipping*.

#### **B. Devinisi Operasional Variabel/Deskripsi Fokus**

Pengertian Operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Seafarer One Stop Service* (SOSS) yaitu pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, dimana awak kapal memerlukan pelayanan apa saja dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut.
2. Fungsi *crewing* adalah suatu fungsi yang berada di bawah naungan Manajemen *Own Fleet*. Fungsi ini memiliki tugas khusus yang menangani pengawakan kapal milik PT Pertamina (Persero) *Shipping* serta kegiatan supporting lainnya.
3. Awak kapal adalah orang yang direkrut perusahaan pelayaran untuk bekerja di atas kapal.

4. PT. Pertamina (Persero) adalah sebuah BUMN yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi Indonesia.

### **C. Populasi Dan Sampel Penelitian**

- a. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh crew kapal PT. Pertamina (Persero) *Shipping Fungsi Crewing* yang terlibat dalam pelaksanaan Proses Penerapan Antara Fungsi *Crewing* dan *Seafarer One Stop Service* baik Pekerja Waktu Tidak Tetap (PWTT) / Karyawan tetap dan Pekerja Waktu Tidak Tetap / *Outsourcing*.
- b. Adapun sampel yang diambil pada penelitian ini menggunakan metode *Purposive Cluster Sampling* dikarenakan populasi yang diteliti didasarkan pada informasi dari tiap-tiap departemen adapun total crew kapal yang diambil sebagai sampel sebanyak 9 crew yang terdiri dari 3 crew dari tiap-tiap departemen *deck, engine* dan *catering*. Baik PWTT ataupun PWT yang terlibat dalam pelaksanaan Proses Penerapan Fungsi *crewing* dan *One Stop Service*.

### **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

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

#### **1. Metode Penelitian Lapangan (*field research*)**

Merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data actual melalui pengamatan di lapangan. Teknik pengumpulan data di lapangan dilakukan melalui, Metode *Survey* (observasi), yaitu suatu cara untuk mendapatkan data melalui pemantauan langsung ke unit-unit sasaran penelitian. Maka instrumen penelitian dari metode observasi adalah *check list*.

## **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif deskriptif, kuantitatif adalah pengolahan data kuantitatif yang telah diperoleh melalui gambaran fakta-fakta atau karakteristik yang sebenarnya.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum PT. Pertamina (Persero) *Shipping*

PT. Pertamina adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dimana sejak didirikan pada tanggal 10 Desember 1957, dan Pertamina telah menyelenggarakan usaha minyak dan gas bumi mulai dari sektor hulu hingga sektor hilir. Bisnis sektor hulu Pertamina yang dilaksanakan di beberapa wilayah Indonesia dan luar negeri meliputi kegiatan di bidang-bidang eksplorasi, produksi, serta transmisi minyak dan gas. Sedangkan kegiatan Pertamina dari sektor hilir meliputi kegiatan minyak mentah, pemasaran dan niaga produk hasil minyak, gas dan petrokimia, dan bisnis *shipping*.

PT. Pertamina *Shipping* sendiri diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 44 tanggal 6 Desember 1975 tentang Direktorat *Shipping* dan Telekomunikasi, selanjutnya, pada 15 Maret 1990, Keputusan Presiden Nomor 11 tahun 1990 tanggal 15 maret 1990, sebutan Direktorat *Shipping* dan Telekomunikasi berubah menjadi Direktorat *Shipping*, Kebandararan dan Komunikasi (Dit. PKK). Organisasi Direktorat PKK direstrukturisasi menjadi bidang *shipping* berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 169/2000 tanggal 7 desember 2000, tentang Pokok-Pokok Organisasi Pertamina. Selanjutnya pada tanggal 17 September 2003 status Pertamina berubah menjadi PT. Pertamina (Persero), dan menempatkan Perkapalan di bawah direktorat pemasaran dan niaga. Pada tahun 2012 nama Perkapalan berubah menjadi *Shipping*.

PT. Pertamina (Persero) *Shipping* berlokasi di jalan Yos Sudarso 32-34 Jakarta Utara yang merupakan pengelola dari produk usaha hilir. Usaha pengangkutan Minyak dan Gas Bumi sampai saat ini masih didominasi oleh Kapal Tanker sebagai sarana angkutan utama.

Saat ini PT. Pertamina (Persero) *Shipping* mengelola 69 kapal milik dan 154 kapal charter. Berikut merupakan jenis – jenis milik Pertamina:

<b>NO.</b>	<b>JENIS/TIPE KAPAL</b>	<b>TOTAL DWT</b>	<b>JUMLAH UNIT</b>
1.	<i>Tipe Small I</i>	40040 Ton	12
2.	<i>Tipe Smal II</i>	85812 Ton	13
3.	<i>Tipe General Purpose</i>	136676 Ton	8
4.	<i>Tipe Medium Range</i>	575427 Ton	17
5.	<i>Tipe Large Range</i>	877323 Ton	10
6.	<i>Tipe Small Gas Carrier</i>	14138 Ton	5
7.	<i>Tipe Mid Size Gas Carrier</i>	34800 Ton	2
8.	<i>Tipe Very Large Gas Carrier</i>	109524 Ton	2

Dan dengan kekuatan 1.044 awak kapal perwira dan 1.334 awak kapal bukan perwira yang terlatih, berpengalaman dan bersertifikasi internasional.

Komitmen dan konsistensi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan dibuktikan dengan gerak maju perusahaan dengan menerapkan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas, serta menjaga kondisi armada milik sesuai dengan tuntutan Standar Keselamatan Internasional (*International Safety Management Code / ISM Code*), juga dengan rencana untuk menambah armada dalam rangka peremajaan. Hal ini menjadikan perusahaan untuk selalu siap dan berusaha mampu untuk menghadapi semua tantangan dalam menyambut era perdagangan bebas.

#### **1. Visi, Misi, Motto dan Sasaran Mutu Perusahaan**

a. Visi Organisasi

Menjadi penyedia jasa angkutan laut kelas dunia

b. Misi Organisasi

1. Melakukan usaha layanan yang profesional di bidang jasa angkutan laut minyak, gas dan petrokimia untuk mendukung kegiatan pengolahan, pemasaran dan niaga serta melakukan jasa kemaritiman.

2. Memberikan nilai tambah pada *stakeholder* dengan fokus pada pelayanan terbaik berwawasan lingkungan.

c. Moto

*Quality service with zero accident and zero spills.*

d. Saran mutu dan HSE

1. Mencapai kepuasan pelanggan

2. Mencapai tingkat kecelakaan kerja 0%

3. Mencapai tingkat tumpahan minyak 0%

4. Mencapai *lossess* minimum R2 <0.06

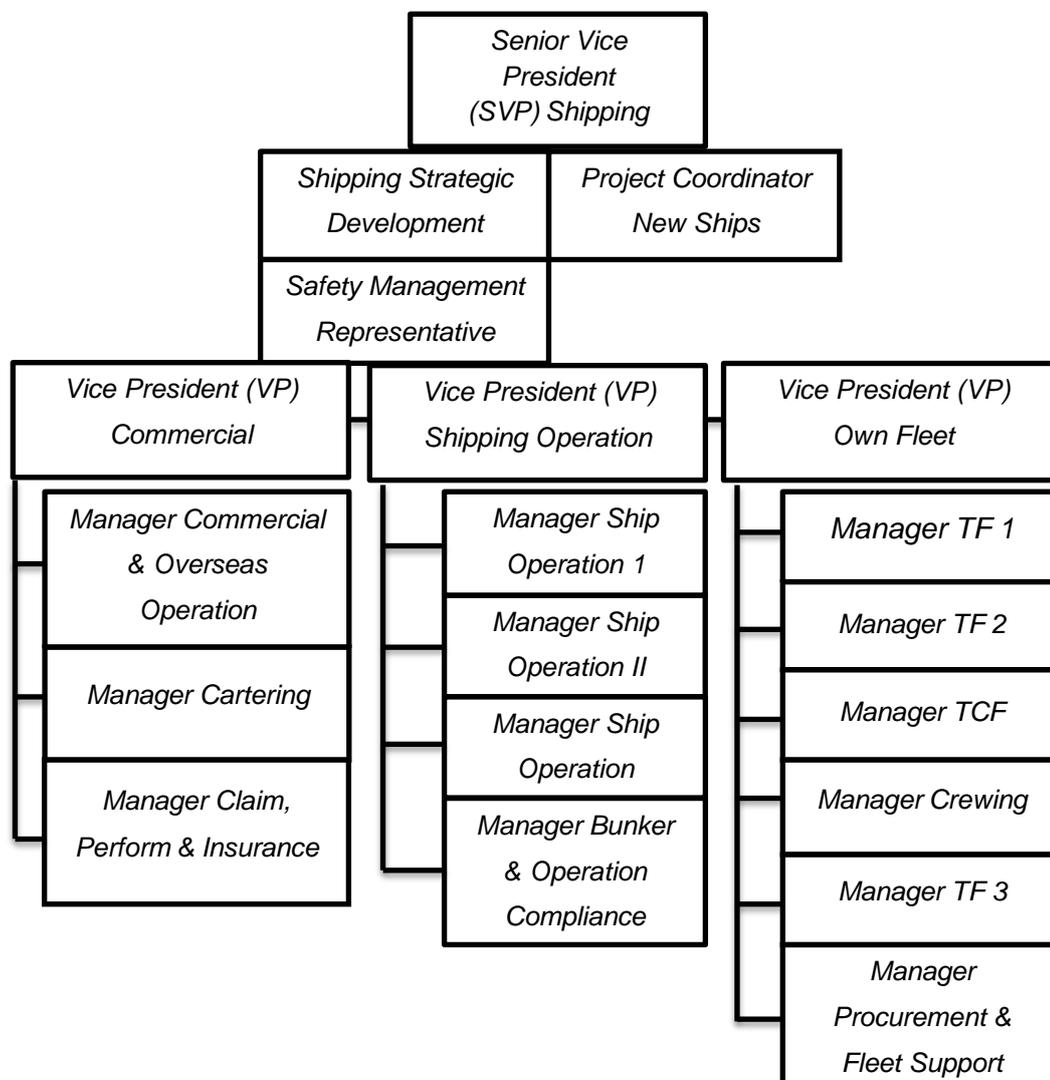
## B. Organisasi

Secara umum tujuan organisasi merupakan keadaan atau tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi di waktu yang akan datang melalui kegiatan organisasi. Untuk mencapai tujuan dalam organisasi, pelaku (orang) dalam organisasi diharapkan untuk mendesain ataupun melakukan manage organisasinya dengan matang agar organisasi dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, demi berjalan baiknya sebuah organisasi perlu diperhatikan beberapa prinsip organisasi (Jati:2000), seperti berikut:

1. Perumusan tujuan yang jelas, sebab tujuan organisasi berfungsi untuk: pedoman ke arah mana organisasi akan di bawa, landasan bagi organisasi tersebut, menentukan macam aktifitas yang akan dilakukan, menentukan program, prosedur dan beberapa hal terkait dengan koordinasi, integrasi, simplikasi, sinkronisasi dan mekanisme.
2. Pembagian tugas dan pekerjaan (*Job Discription*).
3. Delegasi kekuasaan yang berarti pemimpin organisasi itu dipilih secara mufakat dan harus diikuti dengan adanya pertanggung jawaban.
4. Kesatuan perintah (*one of command*) dan tanggung jawab.
5. Prinsip Kepemimpinan. Dalam konteks kontemporal dari prinsip ini yang paling mengemuka ke permukaan adalah prinsip kepemimpinan yang berupa prinsip kolektif-kolegial, yaitu prinsip kebersamaan, mau mendengarkan dan menyelaraskan diri dengan nilai-nilai dari seluruh komponen organisasi, khususnya pada kepengurusan organisasi.
6. Tingkat pengawasan, dengan diadakannya sebuah monitoring terhadap kinerja pelaku organisasi atau lebih familiar dengan sebutan oposisi.

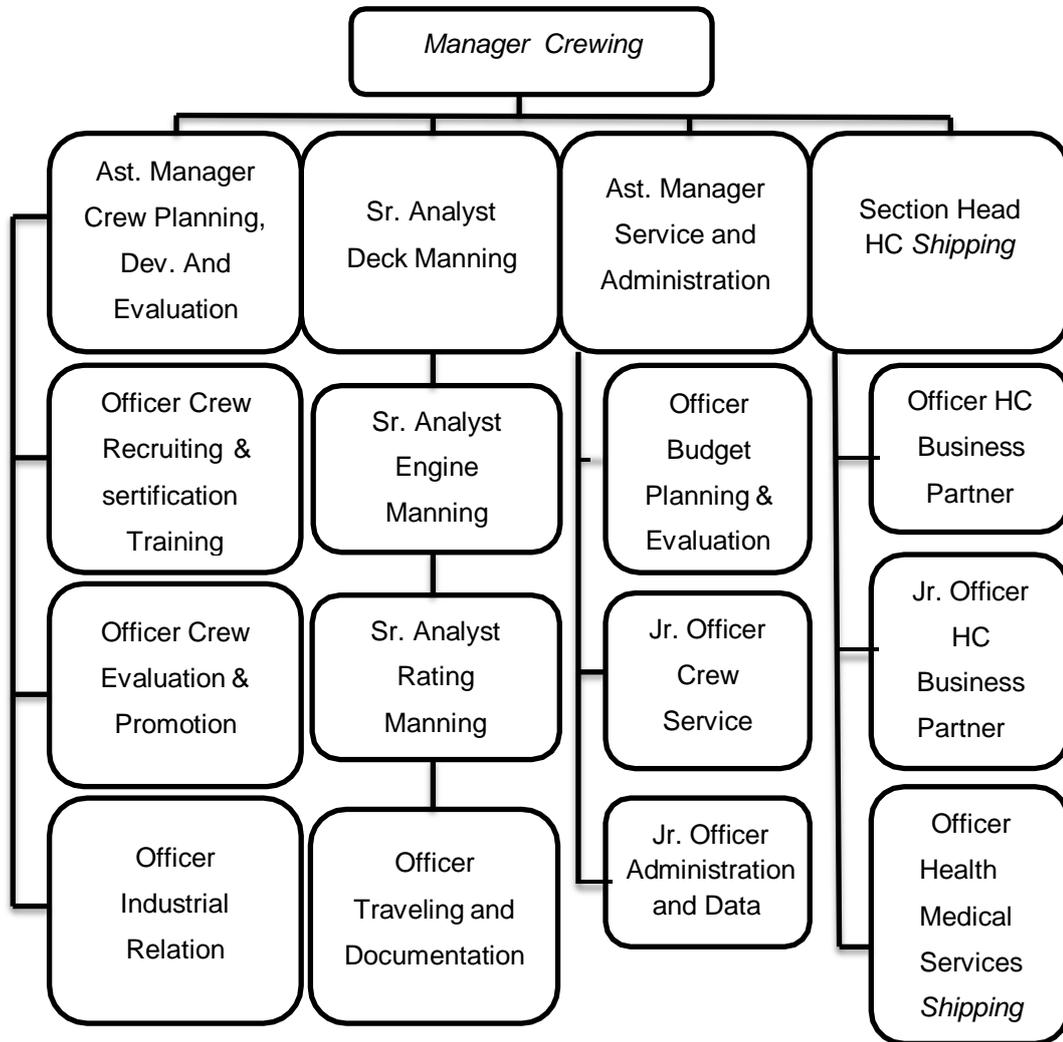
Struktur Organisasi PT. Pertamina (Persero) *Shipping* secara jelas dalam pembagian jabatan dan tugas serta tanggung jawab sehingga pimpinan lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan *controlling* dan pengawasan. Penyusunan struktur organisasi serta tingkatan jabatan didasarkan pada keahlian, pengalaman, dan pendidikan dari pekerja. Berikut adalah struktur organisasi PT. Pertamina Perkpalan (Persero) secara umum dan struktur organisasi Fungsi *Crewing* yang menjadi objek penelitian :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pertamina (Persero) *Shipping*



Sumber : Sumber Lokasi Penelitian di PT. Pertamina *Shipping* 2019

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Fungsi *Crewing*



Sumber : Lokasi Penelitian PT. Pertamina *Shipping* 2019

1. BJST (*Before Joint Ship Training*)

BJST (*Before Join Ship training*) adalah kegiatan penyampaian informasi dan *re-fresh* kembali tentang pengetahuan dan situasi serta kondisi kapal kepada awak kapal yang akan melakukan *sign on*. BJST yang diberikan kepada awak kapal sesuai dengan jabatan dan fungsi yang akan dilaksanakan di atas kapal.

a. *Rating*

BJST (*Before Join Ship training*) untuk *rating* hanya dilakukan oleh fungsi *crewing*.

b. *Officer dan Engineer (selain Master & Chief Engineer)*

BJST (*Before Join Ship training*) untuk perwira *deck* dan perwira mesin dilakukan oleh beberapa fungsi yaitu :

- 1) *Crewing*
- 2) *Technical Fleet I/II/III/TCF*
- 3) *Safety Management Representative*

c. *Master dan Chief Engineer*

BJST (*Before Join Ship training*) untuk Nakhoda dan Kepala Kamar Mesin dilakukan oleh beberapa fungsi dan pihak *top* manajemen yaitu :

- 1) *Crewing*
- 2) *Technical Fleet I/II/III/TCF*
- 3) *Safety Management Representative*
- 4) *VP Own Fleet*
- 5) *SVP Shipping*

2. *Administrasi dan Perlengkapan*

Adminstrasi dan perlengkapan adalah kegiatan pengolahan dokumen awak kapal untuk melaksanakan *Sign On* ataupun *Sign Off*. Berikut dokumen perlengkapan tersebut :

a. *Perjanjian Kerja Laut (PKL)*

Dalam pengurusan dokumen ini awak kapal harus menyerahkan beberapa dokumen data diri dan sertifikat terkait dalam persyaratan, yaitu :

- 1) KTP
- 2) NPWP
- 3) KK
- 4) Buku Nikah (bagi yang telah menikah)
- 5) BST
- 6) BOCT/AOT, BLGT/ALGT

Dari dokumen ini akan dibuat PKL yang dimana isinya terdapat hak-hak dan kewajiban awak kapal, data awak kapal,

nama kapal, jabatan serta gaji dan tunjangan yang akan diterima awak kapal.

b. Mutasi

Mutasi adalah dokumen yang berisi nama awak kapal yang akan sign on dan yang digantikan, nama kapal, jabatan awak kapal dengan terbitnya mutasi menandakan waktu keberangkatan atau *crew change* akan di lakukan segera.

c. SPD (Surat Perjalanan Dinas)

Surat Perjalanan Dinas dokumen yang diberikan kepada awak kapal dalam melaksanakan berbagai tugasnya baik tugas darat maupun laut, contoh kegiatan rapat, pelatihan, manajemen *walktrought*, ataupun kegiatan koordinasi dengan instansi lain tapi pada umumnya bagi awak kapal SPD ini digunakan sebagai Surat Perjalanan dinas untuk melaksanakan *Sign On* dimana dalam surat ini berisi Nama awak kapal, nama kapal, tanggal *Sign On*, Tempat *Sign On*.

d. Coverall

Adalah pakaian yang umum atau sehari – hari digunakan awak kapal dalam melaksanakan pekerjaannya

e. Safety Shoes

Safety shoes adalah sepatu kerja yang digunakan awak kapal dalam melasanakan pekerjaannya

f. PDH (Pakaian Dinas Harian)

PDH adalah pakaian yang digunakan awak kapal dalam melaksanakan tugas sehari-harinya di luar pekerjaan berat misalnya melaksanakan dinas jaga.

g. Celemek dan Topi Koki

Perlengkapan ini digunakan untuk koki dalam melaksanakan tugasnya yaitu memask sebagai alat *safety* bagi koki.

### 3. *Sign On*

*Sign On* kegiatan *On Board* bagi *crew* kegiatannya :

Pengambilan dokumen dan perlengkapan di kantor

- 1) SPD
- 2) PKL
- 3) Tiket Perjalanan
- 4) Kelengkapan Kerja

### 4. *Sign Off*

*Sign Off* adalah kegiatan awak kapal turun kedarat dengan alasan:

- a. Menyelesaikan masa PKL / masa tugas di kapal

Awak kapal menerima segala dokumen pribadi dari nakhoda dan mutasi turun, setelah itu awak kapal melapor ke marine setempat jika ada, dari pelaporan ke *marine* awak kapal menghubungi pihak tiketing crewing untuk pengurusan transpor ke kantor, setibanya di kantor awak kapal yang bersangkutan melaksanakan pelaporan *sign off* di *front office* dengan melampirkan:

- 1) SPD
- 2) Mutasi
- 3) Buku saku
- 4) *Copy* semua sertifikat CoP dan Coc

### 5. STK (TKO & TKI)

- a. STK

Sstem Tata Kerja yang didalamnya terdiri dari

- 1) TKO

Tata kerja organisasi pedoman kerja yang dibuat agar pelaksanaan kerja dapat terlaksana dengan baik dan tepat dimana didalamnya terdapat berbagai macam alur batasan.

- 2) TKI

Tata kerja individu pedoman kerja yang diperuntukkan bagi pekerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung

jawabnya agar dalam pelaksanaan kerja dapat lebih terarah dan terukur.

#### 6. *Key Performance Indicator*

KPI adalah ukuran kuantitatif perusahaan untuk mengukur dan melakukan perbandingan dalam hal memenuhi tujuan strategis dan operasional perusahaan.

#### 7. Laporan *Manpower* & Bulanan

Laporan ini bertujuan untuk memastikan awak kapal kompeten dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. *Manpower* juga meliputi sejumlah proses penting, seperti perencanaan perhitungan dan pengukuran total jumlah tenaga kerja ideal sehingga dimasa yang akan datang tidak akan terjadi kekurangan atau bahkan kelebihan tenaga kerja.

### C. Proses Pengaplikasian Ruang SOSS

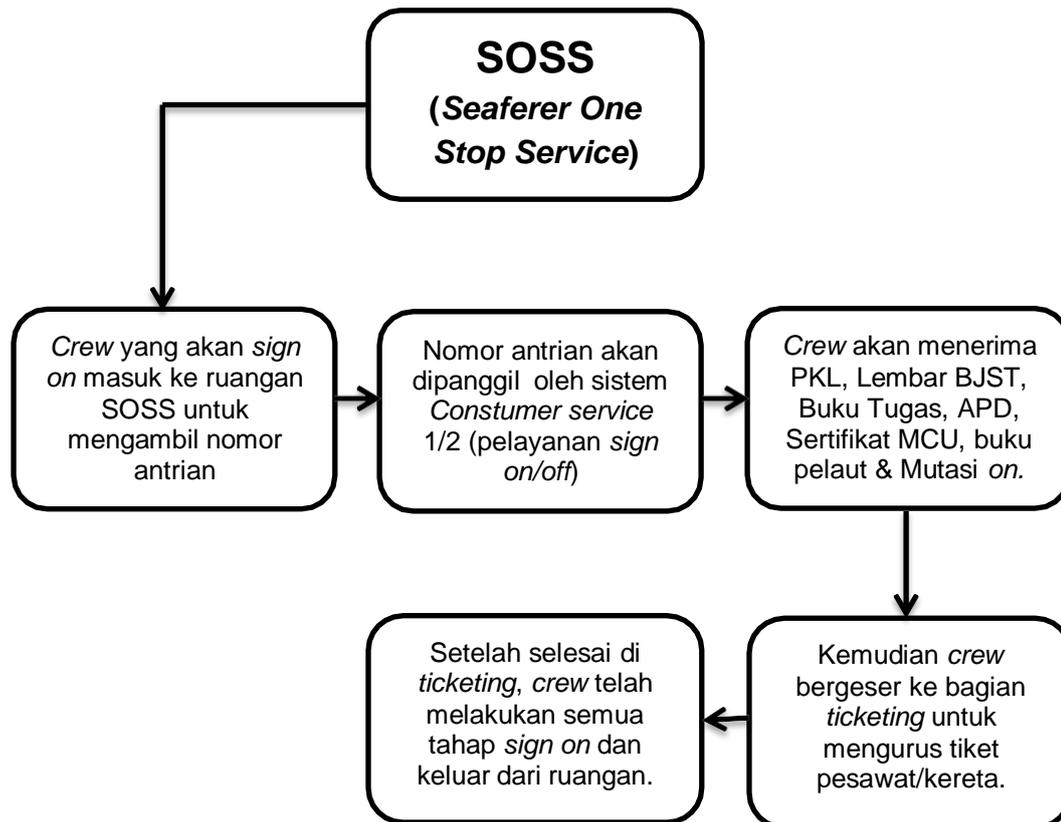
*Seafarer One Stop Service* (SOSS) merupakan pelayanan terpadu satu pintu yang merupakan bagian dari inovasi fungsi *crewing*, yang bertujuan sebagai tempat pelayanan awak kapal milik Pertamina *Shipping*. Ruangan tersebut melayani beberapa pelayanan yang di dapat dari *back office crewing* diantaranya :

#### 1. Pelayanan *Sign On*

Berkas *sign on* yang didapat dari fungsi *crewing* yaitu berupa buku data tugas, surat perintah mutasi naik dan surat mutasi turun (untuk pengganti di kapal), Sertifikat *Medical Check Up* (MCU) terbaru, Perjanjian Kerja Laut (PKL), dan Surat Perjalanan Dinas (SPD). Biasanya berkas-berkas tersebut didapat dari *Personal In Charge* (PIC). PIC adalah istilah yang digunakan untuk orang yang bertanggung jawab menangani hal-hal tertentu. Posisi PIC ini penting dalam kegiatan administrasi perusahaan. Seseorang yang mendapat posisi sebagai PIC harus ahli, dia digaji untuk menangani suatu hal yang penting dalam aktivitas perusahaan.

Biasanya yang mengurus bagian ini adalah *costumer service* 1 dan *costumer service* 2. Berikut adalah table pelayanan *Sign On*.

Gambar 4.3 Alur Pelayanan *Crew Sign On*



Sumber : Lokasi Penelitian PT. Pertamina *Shipping* 2019

- a. *Officer Crew Manning LR/MR/GP* merupakan *Person In Charge (PIC)* penempatan *crew* untuk kapal-kapal milik pertamina.
- b. *Officer/ Travelling & Documentation* merupakan *Person In Charge (PIC)* pengiriman/pemberangkatan dan penjemputan awak kapal pertamina.
- c. *Jr. Officer Administration & Data* merupakan *Person In Charge (PIC)* pembuatan Perjanjian Kerja Laut (*PKL*) dan pengumpulan sertifikat kompetensi dan profensi awak kapal milik pertamina.

## 2. *Ticketing*

Bagian ini merupakan bentuk usaha kerjasama antara fungsi *crewing* bersama anak perusahaan PT. Pertamina (persero) yang berada di bawah jajaran PT. Pertamina Trans Kontinental (PTK). PT. Pertamina Trans Konstinental sendiri memiliki salah satu anak perusahaan yang bernama PT. Peteka Karya Gapura (PKG) yang memiliki lini bisnis termasuk jasa pengiriman, penyediaan tenaga kerja dan perdagangan umum. Bisnis jasa pengiriman meliputi pengiriman barang menggunakan transportasi darat, laut, dan udara. Bisnis lain yaitu memasok tenaga kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaan staf administrasi pengemudi, layanan kru, layanan pemeliharaan, dan sebagainya. Kegiatan lainnya adalah penyediaan material secara umum (materi kapal seperti suku cadang, tali kapal, peralatan mesin, alat tulis kantor dan sebagainya).

Jadi, untuk pengiriman awak kapal di PT. Pertamina Shipping sendiri telah dipercayakan kepada pihak anak perusahaan PKG. PKG sendiri telah memiliki kantor cabang yang berada di seluruh Indonesia dan telah bekerjasama juga dengan beberapa pihak travel di luar Indonesia.

## 3. *Pertamina Maritime Training Center (PMTTC)*

Demi meningkatkan layanan lebih terhadap awak kapal milik Pertamina, PT. Pertamina (Persero) *Shipping* juga bekerja sama dengan pihak PMTC untuk mengurus revalidasi dan *updating* sertifikat agar para *crew* kapal tidak kehabisan ongkos untuk perjalanan dari kantor Pertamina *Shipping* sendiri yang berlokasi di JL.Yos Sudarso Nomor32-34, Jakarta Utara, dan kantor PMTC yang berlokasi di JL. Raya pemuda Nomor44, Jakarta Timur. Banyak *crew* yang mengeluh karna waktu mereka terbuang percuma di jalan hanya untuk mendaftarkan diri mereka dan harus

pulang pergi antara PMTC dan Pertamina *Shipping*. Dengan adanya PMTC di ruangan SOSS, *crew* kapal tidak perlu lagi melakukan perjalanan jauh antara kantor Pertamina *shipping* dan PMTC untuk melakukan pengecekan dan pendaftaran mengikuti kelas untuk mengambil sertifikat tertentu.

#### **D. Analisis Masalah**

Dalam penelitian ini akan di titik beratkan pada masalah pelayanan *crew* dalam fungsi *Crewing* PT. Pertamina (Persero) *Shipping*. Penulis memperoleh hasil dan data-data yang dibutuhkan melalui observasi, serta studi pustaka yang dilakukan dari mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan masalah.

Adapun tujuan Analisa masalah ini adalah memperoleh data dan menganalisa masalah sehingga mudah dipahami berdasarkan dari penjelasan-penjelasan yang tertulis. Penulis memberikan gambaran tentang permasalahan yang terjadi antara lain :

##### **1. Pelaksanaan perencanaan pelayanan tidak jelas waktu mulai dan selesai pelayanannya.**

###### **a. Observasi**

Penulis melakukan pengamatan langsung pada seluruh fungsi *Crewing* di PT. Pertamina (Persero) *Shipping* pada setiap bulannya serta mengambil data dari 22 PIC (*Person In Charge*) dan beberapa *crew* kapal yang terdiri dari PWTT (Pekerja Waktu Tidak Tetap) dan PWT (Pekerja Waktu Tetap).

###### **b. Studi Dokumentasi**

Penulis melakukan pengambilan data tentang inovasi dan perubahan apa yang terjadi setelah adanya SOSS (*Seafarer One Stop Service*) diterapkan di fungsi *Crewing* PT. Pertamina (Persero) *Shipping*.

## **2. Tidak ada *system* penyimpanan *soft file* dokumen awak kapal dan rentan dokumen hilang**

### a. Observasi

Penulis melakukan observasi pada fungsi *Crewing* di PT. Pertamina (Persero) *Shipping* di bagian *Ast. Manager Crewing Manning* oleh Capt. Amirul Fikri dan di bagian *Ast. Manager Services & Adm* oleh Ibu Shinta Prasetya Febriane.

### b. Studi Dokumentasi

Penulis melakukan pengambilan data tentang inovasi dan perubahan apa yang terjadi setelah adanya SOSS (*Seafarer One Stop Service*) diterapkan di fungsi *Crewing* PT. Pertamina (Persero) *Shipping*.

## **E. Pembahasan Masalah**

Selama melaksanakan penelitian di PT. Pertamina (Persero) *Shipping* peneliti memperoleh hasil penelitian dan mendapat data-data dari observasi, keterangan dari studi pustaka dan dokumen-dokumen perusahaan.

Penulis melakukan penelitian dengan melakukan observasi keterangan dari studi dan bagian terkait yang ada di fungsi *Crewing* dan SOSS (*Seafarer One Stop Service*) pada PT. Pertamina (Persero) *Shipping* itu sendiri dan dokumen-dokumen yang ada di perusahaan.

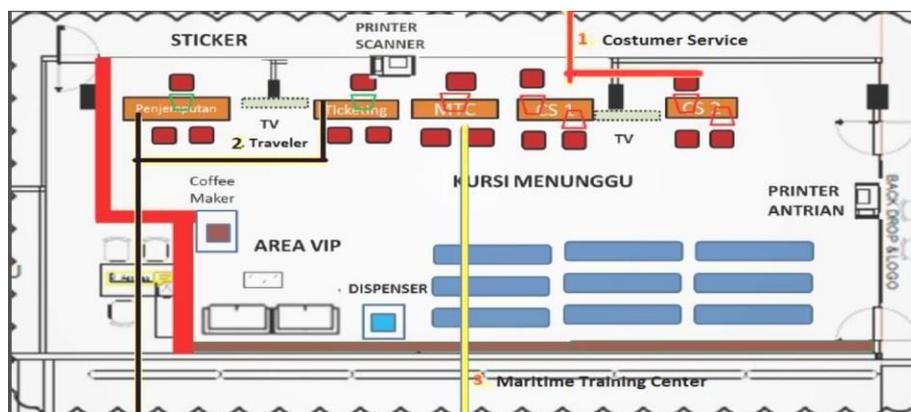
Penulis dapat memberikan gambaran tentang permasalahan yang ada, yaitu tentang bagaimana mengatasi pelaksanaan pelayanan *crew* yang belum memperhatikan *Delivery* (Kecepatan Pelayanan) dan *Quality* (Kualitas Pelayanan) sehingga terjadinya penumpukan *crew* di fungsi *Crewing* dan alur pelayanan kurang jelas yang memicu *staff Crewing* kurang fokus pada pekerjaan karena ruangan terlalu ramai dan awak kapal yang dilayani dengan fasilitas yang kurang memadai. Selanjutnya penulis uraikan dalam sub bab pembahasan masalah.

Berikut keuntungan setelah penerapan ruangan SOSS (*Seafarer One Stop Service*) :

**1. Pelaksanaan pelayanan crew lebih memperhatikan kajian *delivery* (kecepatan pelayanan)**

Selama peneliti melakukan penelitian, inovasi dari SOSS (*Seafarer One Stop Service*) itu sendiri telah menerapkan alur proses baru untuk mewujudkan pelayanan lebih memperhatikan kajian *Delivery* (Kecepatan Pelayanan).

Gambar 4.4 Denah Ruang SOSS



Sumber : PT. Pertamina (Persero) *Shipping*

Sebelum mengambil berkas *On Board* di *Customer Service* SOSS (*Seafarer One Stop Service*), *Crew* kapal dihubungi oleh *Personal In Charge* (PIC) bagian *Travelling & Documentation* 3 (tiga) hari sebelum *Crew* datang ke kantor PT.Pertamina (Persero) *Shipping*, agar *Crew* kapal dapat melakukan persiapan sebelum *On Board*. Sebelumnya banyak *crew* kapal terkendala dalam pengambilan berkas tersebut dikarenakan banyak diantara mereka berada di daerah yang berbeda-beda dan dihubungi ketika akan diberangkatkan keesokan harinya. Pelaksanaan pelayanan terhadap kru juga sudah lebih terjadwal dan alur pelayanan sudah lebih jelas. Serta dokumen-dokumen yang akan bawa oleh *Crew* untuk *On Board* sudah disiapkan satu sampai dengan tiga hari

sebelum pengambilan berkas. Karena telah dilengkapi dengan mesin antrian, *Crew* kapal hanya perlu mengambil nomor antrian pada mesin dan mengantri untuk mengambil berkas *On Board* yang sudah siap.

Dengan adanya proses pelayanan *crew* yang diterapkan oleh fungsi *Crewing* terhadap SOSS (*Seafarer One Stop Service*), awak kapal dan pekerja di fungsi *crewing* dapat lebih fokus dengan tugas pokok masing-masing. Hal ini merupakan salah satu inovasi yang berdampak besar terhadap fungsi *Crewing* yang memberikan pelayanan yang lebih baik, kecepatan pelayanan dan mengutamakan *crew* kapal milik pada PT.Pertamina (Persero) *Shipping*, sehingga *crew* kapal hanya perlu datang ke kantor 2 (dua) kali. Yaitu untuk melaksanakan BJST (*Before Join Ship Training*) yang dilakukan bersamaan dengan penandatanganan PKL (Perjanjian Kerja Laut) dan pada saat pengambilan SPD (Surat Perjalanan Dinas) sekaligus pemberangkatan.

Selain itu di ruangan SOSS (*Seafarer One Stop Service*) juga telah bekerja sama dengan pihak PMTC (*Pertamina Maritime Training Center*) untuk mengambil bagian dalam pelayanan terhadap *crew* kapal milik PT.Pertamina (Persero) *Shipping*. Hal ini memungkinkan Para *crew* untuk bisa melaksanakan Revalidasi dan Updating sertifikat melalui perwakilan PMTC di teller MTC (*Maritime Training Center*) yang tersedia di ruangan SOSS tersebut. Sebelumnya para *crew* harus melakukan Revalidasi dan *Updating* sertifikat di kantor yang beralamat di JL. Raya pemuda Nomor44, Jakarta Timur. Dikarenakan kendala jarak dan medan yang sulit, banyak *crew* kapal yang mengeluh karena harus melakukan pengurusan berkas di dua kantor yang berbeda. Dengan begitu SOSS juga telah berimplementasi dengan PMTC itu sendiri atas permintaan fungsi *crewing* pada PT.Pertamina (Persero) *Shipping*.

Berikut perubahan sebelum dan setelah diterapkannya SOSS:

No.	Sebelum diterapkannya SOSS	Setelah Diterapkannya SOSS
1.	Bergerombolnya <i>crew</i> dalam ruangan <i>crewing</i> sehingga mengganggu para pekerja	Sudah ada ruang tunggu di SOSS sehingga <i>crew</i> tidak bergerombol lagi.
2.	<i>crew</i> datang ke kantor 3 kali sebelum <i>On Board</i>	<i>Crew</i> datang ke kantor hanya 2 kali sebelum <i>On Board</i>
3.	<i>Crew</i> harus ke ruangan PIC manning, PIC SPD, PIC PKL, gudang APD, kemudian ke bagian <i>Ticketing</i>	<i>Crew</i> hanya perlu ke <i>Customer Service</i> , dan kemudian langsung ke bagian <i>ticketing</i> .
4.	<i>Crew</i> harus ke kantor PMTC untuk melakukan Revalidasi Sertifikat, yang dimana lokasi kantornya berbeda.	<i>Crew</i> bisa Revalidasi Sertifikat di ruang SOSS, yaitu pada <i>Counter</i> PMTC.

## 2. Aplikasi e-PKL dan *database sharing* membuat kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Crew*, fungsi *Crewing* telah membuat suatu aplikasi yang di beri nama e-PKL (Elektronik Perjanjian Kerja Laut), yaitu salah satu inovasi terbaru yang diterapkan di dalam SOSS (*Seafarer One Stop Service*) dan diaplikasikan oleh *Customer Service* diruangan SOSS tersebut. Tujuan utama aplikasi ini agar tidak ada lagi penyimpanan dokumen asli milik awak kapal yang berpotensi tercecer di fungsi *Crewing*. Proses berjalannya e-PKL sendiri yaitu, sebelum melaksanakan penandatanganan PKL (Perjanjian Kerja Laut), *crew* kapal terlebih dahulu harus menyerahkan hasil scan seluruh *certificate of competency* dan *certificate of proficiency* kedalam *soft file* PDF. Sertifikat tersebut sebelumnya diserahkan ke fungsi *crewing* terkhusus di PIC (*Personal In Charge*) pembuatan PKL dalam bentuk *hardcopy*. Hal ini sangat tidak efektif, diakibatkan karena selain proses pengecekan yang sertifikat yang begitu lama

karena dilakukan secara manual, juga dapat memicu terjadinya kehilangan dokumen awak kapal.

Gambar 4.5 Tampilan Aplikasi Elektronik Perjanjian Kerja Laut Pada Fungsi *Crewing* dan SOSS

The screenshot displays the 'Data Personil Detail' interface, which is organized into several sections for entering and viewing employee data:

- Employee List:** A table at the top shows employee details for 'P11110', including 'Nopekan' (Aktif), 'Set Aktif' (Aktif), and 'Set Aktif' (Aktif). It includes a 'Page 1 of 1 (1 Items)' indicator and a 'Max. 2000KB | .jpg, .png, .png' file upload limit.
- Personil 1:** Fields include 'Tempat Lahir' (Jayapura), 'Tanggal Lahir' (19.05.1989), 'Usia' (28), 'Tipe Pekerja' (PWT), 'Status Pekerja' (AKTIF), 'Tanggal Mulai Kerja' (02.01.2017), and 'Jabatan' (OILER). It also has a 'PRL' field set to 10 and a file upload button.
- Personil 2:** Fields include 'No. KTP' (123), 'Jenis Kelamin' (Laki-Laki), 'Status Kawin' (Menikah), 'Agama' (Kristen), 'Ijazah Formal' (SMA), 'Tahun' (2008), 'Sertifikat Kompetensi' (ANT-IX), and 'Npwp' (111). It also includes fields for 'Nama Sekolah' (xxx) and 'Nama Sekolah' (tr).
- Personil 3:** Fields include 'Alamat Tetap' (adsa), 'Alamat Lain', 'No. Telp' (021), 'No. HP' (03), and 'Alamat Email' (@kairoo-it.com).
- Personil 4:** Fields include 'Status PKL' (W), 'Kapal PKL' (MT. Gamsunoro), and 'Keterangan' (afds).

A 'Save' button is located at the bottom of the form.

Sumber : Lokasi Penelitian PT. Pertamina (Persero) *Shipping*

Dari hasil wawancara penulis dengan bapak Ika Helnayadi selaku Manager *Crewing* di PT.Pertamina (Persero) *Shipping*, pengaplikasian e-PKL (Elektronik Perjanjian Kerja Laut) ini telah dilengkapi dengan sistem pengecekan sertifikat secara otomatis serta dapat melatih kemampuan *crew* dalam bidang Teknologi. Dari hasil pengamatan observasi penulis, e-PKL sangat efektif untuk diaplikasikan sebagai salah satu penunjang pelayanan *crew*, karena telah membantu pengecekan sertifikat secara cepat dan mengurangi penumpukan berkas *crew* kapal yang berpotensi tercecer. *Crew* kapal dapat melakukan *updating* sertifikat melalui *Customer Service* pada SOSS (*Seafarer One Stop Service*) jika salah satu sertifikat yang ada sudah habis masa berlakunya.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Setelah penulis menguraikan pada bab sebelumnya dalam skripsi ini, akhirnya penulis menarik kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa:

1. Dengan adanya SOSS (*Seafarer One Stop Service*) proses pelayanan terhadap awak kapal sudah menjadi lebih baik dan lebih bisa diatur dalam pengurusan berkas. Hal ini juga berdampak besar terhadap *back office* PT. Pertamina (Persero) *Shipping* yaitu khususnya fungsi *Crewing*, dimana ruangan tersebut tidak lagi menjadi padat terhadap pelayanan crew sign on/off, pengurusan berkas dan *medical checkup* karena segala kebutuhan crew tersebut telah disiapkan secara matang dari fungsi *crewing* ke SOSS (*Seafarer One Stop Service*) untuk diserahkan ke crew atau awak kapal milik PT.Pertamina (Persero).
2. Diterapkannya SOSS (*Seafarer One Stop Service*) di fungsi *Crewing* PT.Pertamina (Persero) *Shipping* telah mengoptimalkan kinerja di fungsi tersebut. Optimalnya pelayanan tersebut diakibatkan banyak crew yang sudah mengikuti prosedur yang diterapkan fungsi *crewing* melalui SOSS serta tidak ada laporan berkas crew yang tercecer, karena dokumen telah disimpan secara aman di dalam *Soft File* e-PKL (Elektronik Perjanjian Kerja Laut).

## B. Saran

1. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai implementasi SOSS (*Seafarer One Stop Service*) di fungsi *crewing* PT. Pertamina (Persero) *Shipping*, penulis ingin memberikan saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi PT. Pertamina (Persero) *Shipping* dalam hal pengimplementasian SOSS di fungsi *crewing* agar lebih optimal. Di dalam penerapan SOSS, penandatanganan dan pengambilan PKL (Perjanjian Kerja Laut) yang telah disahkan, masih sangat kurang teratur dan bisa dibilang semerawut, terkadang dalam suatu waktu ada beberapa kru kapal yang mewakili penandatanganan dari pihak pekerja yang bersangkutan, sehingga hal ini memicu rawan terjadinya fraud diantara pekerja, sementara untuk pengaplikasian e-PKL (Elektronik Perjanjian Kerja Laut) perlu ditingkatkan lagi agar *crew* bisa mengakses dan melakukan *updating* sertifikat melalui online sehingga *crew* dapat melakukan *updating* dari luar kantor PT.Pertamina (Persero) *Shipping*.
2. Adapun beberapa perubahan alur proses pelayanan kru yang teratur dengan kualitas yang baik, pelaksanaan pelayanan diharap lebih memperhatikan kecepatan pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap *crew* kapal milik PT.Pertamina (Persero) *Shipping*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alihamdan, (2017). *Pengertian Penerapan dan Menurut Para Ahli Terlengkap (Online)*, (<https://alihamdan.id/implementasi/>). Diakses pada tanggal 11 November 2019)
- Engkos K. & Hananto S. (2007), *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Jakarta: Sekolah Tinggi Manajemen Transport, Trisakti.
- Keputusan Menteri Perhubungan (1998) *Pengawakan Kapal Niaga Nomor KM. 70 Tahun 1998*.
- Keputusan Presiden (2000). *Penyelenggaraan Angkutan Laut dan Sungai untuk Minyak dan Gas Bumi Bahan Bakar Minyak dan Gas Nomor 169 Tahun 2000*.
- Nursiyono J.A. (2015). *Pengambilan Sampel*. Bogor: In Media
- Peraturan Pemerintah (2000). *Kepelautan, Nomor 7 tahun 2000*.
- Peraturan Menteri Perhubungan (2013) *Perekrutan dan Penempatan Awak Kapal Nomor PM 84 Tahun 2013*
- Peraturan Menteri Perhubungan (2013). *Pendidikan dan Pelatihan serta Sertifikasi Dinas Jaga Pelaut Nomor PM 70 Tahun 2013*.
- Peraturan Pemerintah (2002). *Perkapalan, Nomor 51 Tahun 2002*.
- Peraturan Presiden (2014). *penugasan Pertamina untuk mendistribusikan Indonesia, Nomor 199 Tahun 2014*.
- Pertamina (2013) *Dokumen Aplikasi PQA Shipping*
- Pertamina (2017) *Pedoman Pengelolaan Awak Kapal Revisi Ke-0*.
- Rusli, B. (2013), *One Stop Service : Alternatif Pelayanan Sektor Publik Yang Responsif dan Terpadu*.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia (2006). *Pengesahan Maritime Labour Convention Nomor 15 Tahun 2006*.
- Undang-Undang Republik Indonesia (2008). *Pelayaran, Nomor 17 Tahun 2008*.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**LISA MARSELLA**, lahir pada tanggal 19 Oktober 1999 di Polewali, Kecamatan Libureng, Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan. Merupakan Putri Pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Mansur dan Kasmawati. Penulis memasuki jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD) di Madrasah Ibtidayah No.52 Talabangi pada tahun 2005 hingga tahun 2011 serta menyelesaikan pendidikan lanjutan tingkat pertama di SMP Negeri 4 Libureng pada tahun 2011 hingga tahun 2014, dan kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Libureng dari tahun 2014 dan lulus pada tahun 2017.

Pada tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan Diploma – IV di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK) angkatan XXXVIII. Pada semester V dan Semester VI penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA) di salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Pertamina (Persero) *Shipping*, pada fungsi *Own Fleet*, fungsi *Crewing (Manning Engine)* dan fungsi *Crewing (Service Administration)*, yang berkantor di Jl. Yos Sudarso 32-34 Tanjung Priok, Jakarta Utara pada 23 Juli 2019 hingga 05 Agustus 2020, dan kemudian kembali ke kampus untuk melanjutkan pendidikan Semester VII dan Semester VIII.

Pengalaman Organisasi selama melaksanakan Pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar yaitu, Staff Seksi Air pada Semester IV Periode Maret – September 2019 dan Staff Seksi Laundry pada Semester VII dan Semester VIII. Pada Tahun 2021 penulis menyelesaikan pendidikan Diploma – IV di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.