ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT. OREMUS BAHARI MANDIRI DI PELABUHAN TANJUNG PERAK

LELY KUSUMA DEWI

NIT. 17.43.016

KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2021

ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT. OREMUS BAHARI MANDIRI DI PELABUHAN TANJUNG PERAK

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan

Diploma IV Pelayaran

Program Studi

Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Disusun Dan Diajukan Oleh

LELY KUSUMA DEWI

NIT : 17.43.016

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN

MAKASSAR 2021

SKRIPSI

ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT. OREMUS BAHARI MANDIRI DI PELABUHAN TANJUNG PERAK

Disusun dan Diajukan oleh:

LELY KUSUMA DEWI

NIT. 17.43.016

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada tanggal 18 Juni 2021

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Jumriani, S.E., M.Adm.SDA.	**Novianty Palayukan, S.S., M.Hum.**
NIP. 19731201 199803 2 008	**NIP. 19811123 200502 2 002**

Mengetahui:

a.n. Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar Pembantu Direktur I	Ketua Program Studi KALK
Capt. Hadi Setiawan, MT., M. Mar.	**Rosliawati A. Kosman, S.E., M.M.**
NIP. 19751224 199808 1 001	**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 "**Analisis Peningkatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal PT. Oremus Bahari Mandiri di Pelabuhan Tanjung Perak"**.

Penulisan skripsi ini berdasarkan pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan dan berdasarkan pengalaman yang penulis dapatkan selama melaksanakan praktek darat di PT. Oremus Bahari Mandiri di Surabaya. 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.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, maka pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, terutama kepada yang terhormat:

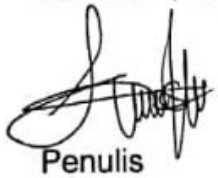
1. Bapak Capt. Sukirno, M.M. Tr., M.Mar, selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar;
2. Bapak Capt. Hadi Setiawan, MT., M. Mar., selaku Pembantu Direktur I Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar;
3. Ibu Rosliawati, SE., MM., selaku Ketua Prodi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar;
4. Ibu Jumriani, S.E., M.Adm., SDA., selaku pembimbing I atas segala bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini;
5. Ibu Novianty Palayukan, SS., M.Hum., selaku pembimbing II atas

segala bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini;

6. Pimpinan dan segenap staf pada PT. Oremus Bahari Mandiri yang telah bersedia menerima penulis untuk belajar dan melaksanakan penelitian serta mengumpulkan data dalam kaitannya dengan penulisan tugas akhir;
7. Orang tua saya tercinta Bapak Lukman Mooduto, Ibu Yeny Sulistyawati, adik tercinta Rahmat Fajarianto, serta seluruh keluarga atas doa dan dukungannya selama penulisan skripsi dan melaksanakan pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar;
8. Priyadi Wahyu Kusuma yang juga selalu memberikan saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Rekan-rekan taruna/i Angkatan XXXVIII dan Resimen Gelombang LIV khususnya program studi KALK yang telah memberi dukungan dan dorongan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini dari awal sampai selesai;
10. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for never just being me at all times.*

Penulis berharap segala kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga penulis dapat meningkatkan pengetahuan khususnya di bidang Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan kepelabuhanan. Semoga apa yang penulis sajikan dalam tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan serta inspirasi informasi bagi para pembaca pada umumnya

Makassar, Juni 2021



Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya : LELY KUSUMA DEWI

Nomor Induk Taruna : 17.43.016

Program study : KALK

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT. OREMUS BAHARI MANDIRI DI PELABUHAN TANJUNG PERAK

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

Makassar, Juni 2021

LELY KUSUMA DEWI
17.43.016

Scanned with CamScanner

ABSTRAK

Lely Kusuma Dewi, 2021 “Analisis Peningkatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal PT. Oremus Bahari Mandiri di Pelabuhan Tanjung Perak” (Dibimbing oleh Jumriani dan Novianty Palayukan).

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui hambatan dan upaya yang dilakukan oleh PT. Oremus Bahari Mandiri untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal agar mempermudah kegiatan operasional perusahaan.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Oremus Bahari Mandiri yang merupakan perusahaan yang bertugas mengageni kapal. Penulis melaksanakan penelitian selama 12 bulan yaitu Agustus 2019 sampai Agustus 2020. Dalam melaksanakan penelitian, penulis menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data yaitu menggunakan metode observasi (pengamatan langsung) dan studi informasi dengan mengumpulkan informasi yang terkait dengan penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam menjalankan tugas terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kegiatan keagenan yaitu kurangnya jumlah karyawan serta sarana yang kurang memadai. Hal ini menyebabkan pengurusan dokumen dan pelaporan kegiatan kantor menjadi terlambat karena agen membutuhkan transportasi untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain serta dengan diberlakukannya inaportnet membuat para agen wajib memiliki fasilitas seperti laptop, scanner dan internet yang berguna untuk menginput data kedatangan dan keberangkatan kapal.

Kata Kunci : Jasa Keagenan, Peningkatan Pelayanan, Observasi

ABSTRACT

Lely Kusuma Dewi, 2021 “Analysis of Improved Ship Agency Services PT. Oremus Bahari Mandiri at Tanjung Perak Port” (Supervised by Jumriani and Novianty Palayukan).

This thesis aims to determine the obstacles and efforts made by PT. Oremus Bahari Mandiri to improve ship agency services in order to facilitate the company's operational activities.

This research was conducted at PT. Oremus Bahari Mandiri which is the company in charge of the ship's agency. The author carried out research for 12 months, namely August 2019 to August 2020. In carrying out the research, the author used several methods in collecting data, namely using the observation method (direct observation) and information studies by collecting information related to research.

The results of this study indicate that in carrying out their duties there are several obstacles in the implementation of agency activities, namely the lack of number of employees and inadequate facilities. This causes document processing and reporting of office activities to be delayed because agents need transportation to move from one place to another and with the enactment of inaportnet, agents are required to have facilities such as laptops, scanners and internet which are useful for inputting ship arrival and departure data.

Keywords: Agency Services, Service Improvement, Observation

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	**i**
HALAMAN PENGAJUAN	**ii**
HALAMAN PENGESAHAN	**iii**
PRAKATA	**iv**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	**vi**
ABSTRAK	**vii**
ABSTRACT	**viii**
DAFTAR ISI	**ix**
DAFTAR GAMBAR	**xi**
DAFTAR TABEL	**xii**
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelayanan	6
B. Pengertian Peningkatan	7
C. Pengertian Keagenan Kapal	7
D. Jenis Keagenan Kapal	9
E. Hak dan Kewajiban Perusahaan Keagenan Kapal	11
F. Jenis – jenis Agen	12
G. Pengertian Pelabuhan	15
H. Fasilitas Pelabuhan	15

I. Peran Pelabuhan 23
J. Fungsi Pelabuhan 25
K. Kerangka Pikir 27
L. Hipotesis 28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Desain Penelitian 29
B. Definisi Operasional Variabel 29
C. Populasi dan Sampel 30
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian 30
E. Teknik Analisis Data 31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 32
B. Pengurusan *Clearance-in* Kapal 35
C. Faktor yang Mempengaruhi 40
D. Pemecahan Masalah 47

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 49
B. Saran 49

DAFTAR PUSTAKA xiii

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
2.1	Dermaga	16
2.2	Gudang Lini 1	17
2.3	Lapangan Penumpukan	18
2.4	Terminal Penumpang	18
2.5	Terminal Petikemas	19
2.6	Terminal Curah Cair	19
2.7	Terminal Curah Kering	20
2.8	Terminal Ro-Ro	20
2.9	Fasilitas *Bunker*	21
2.10	Kerangka Pikir	27

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
4.1	Data Kunjungan Kapal periode tahun 2018-2019	40
4.2	Data Persyaratan Jabatan pada PT. Oremus Bahari Mandiri	42
4.3	Data Karyawan PT. Oremus Bahari Mandiri pada tahun 2019	44
4.4	Data Sarana dan Prasarana di PT. Oremus Bahari Mandiri	45
4.5	Data Fasilitas Pelabuhan Tanjung Perak	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang dikenal sebagai negara maritim yang sebagian besar luas wilayahnya merupakan perairan dan terdiri atas pulau-pulau. Oleh sebab itu sarana transportasi laut sangat penting untuk menghubungkan pulau – pulau yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu transportasi laut adalah angkutan laut yang berupa kapal. Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut. Angkutan kapal laut merupakan usaha perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa angkutan laut. Jasa angkutan laut meliputi jasa angkutan penumpang dan muatan barang.

Kebutuhan akan jasa angkutan laut semakin lama semakin meningkat, baik jumlahnya maupun macamnya. Usaha-usaha dalam pembangunan sarana angkutan laut yang dilakukan sampai saat ini adalah merupakan cerminan dalam mengatasi peningkatan kebutuhan tersebut. Salah satu komponen dari sistem angkutan laut adalah pelabuhan, dimana pelabuhan laut merupakan salah satu sub sistem transportasi laut yang mempunyai fungsi utama, yaitu sebagai tempat yang aman untuk berlabuh dan bertambatnya kapal-kapal serta sebagai terminal transfer barang dan penumpang melalui angkutan darat dan angkutan laut.

Pelabuhan merupakan salah satu tempat pertukaran arus barang dari transportasi laut ke transportasi darat harus senantiasa dapat mengimbangi perkembangan tersebut baik dalam hal penyediaan pelayanan untuk kapal. Menurut Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 tentang kepelabuhanan sebagai mana telah dirubah dalam Peraturan Pemerintah No. 64 Tahun 2015 tentang Kepelabuhanan, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan

dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang mempunyai fungsi untuk melayani kapal dan berbagai transaksi yang berlangsung di pelabuhan.

Berdasarkan hal tersebut maka diperlukanlah sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran alat pelayanan ekspor dan impor. Dengan menimbang biaya transportasi dalam mengirim barang muatan berat, maka para eksportir dan importir di berbagai negara cenderung memilih moda transportasi laut seperti kapal untuk mengangkut barang yang mereka perdagangkan dan tentunya akan dibawa dalam jumlah banyak dan murah dibandingkan transportasi melalui darat dan udara yang dinilai lebih mahal. Dengan semakin pesatnya pelayanan jasa di Indonesia, maka diperlukanlah perusahaan jasa keagenan untuk kapal yang memiliki standar pelayanan yang baik dan selama ini memang jarang ditemukan di pelabuhan di Indonesia. Keagenan adalah pihak yang mewakili untuk dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal dalam mempersiapkan segala sesuatu agar kegiatan kapal selama di pelabuhan dapat berjalan sesuai dengan rencana, mempersiapkan fasilitas sebelum kapal tiba dan menyelesaikan kewajiban-kewajiban finansial setelah kapal berangkat, sehingga dapat memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap kepentingan kapal selama di pelabuhan.

Perusahaan pelayaran yang tumbuh dan berkembang di Indonesia disertai dengan penawaran pelayanan jasa yang diberikan perusahaan pelayaran yang semakin meningkat terhadap kapal. Selain daripada itu pihak pelabuhan juga harus memberikan

pelayanan jasa yang optimal, untuk melancarkan proses arus ekspor impor barang dengan menggunakan transportasi laut. Instansi dimaksud tersebut antara lain administrasi pelabuhan, karantina, beacukai, imigrasi, kesehatan dan pihak keamanan. Pelaksanaan kegiatan keagenan kapal dinilai baik dan dianggap sesuai dengan kebutuhan para pelanggan serta beban biaya yang harus dibayar oleh pelanggan dianggap wajar, maka terbuka kemungkinan para pelanggan akan tetap menunjuk agen tersebut melayani kapal yang dioperasikan pelanggan pada kunjungan berikutnya.

Untuk memenuhi kebutuhan kapal sebuah pelabuhan yang baik haruslah mempunyai perlengkapan yang diperlukan oleh kapal yang memasuki pelabuhan itu untuk berbagai keperluan, maka dari itu pihak pelabuhan dalam memberikan pelayanan tentu saja tidak dapat bekerja sendiri, diantaranya ada salah satu pihak yang cukup berpengaruh atas kelancaran bagi pelabuhan dalam memberikan pelayanan, yaitu adanya usaha keagenan dalam menyampaikan informasi dan data dari pemilik kapal maupun dari kapal itu sendiri.

Untuk menunjang terwujudnya dan terselenggaranya pelayanan jasa kepelabuhanan yang diharapkan, selain harus tersedia fasilitas dan peralatan yang cukup, pelayanan jasa pelabuhan harus dilakukan dengan efektif dan efisien, artinya pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan objek yang dilayani dengan mempergunakan sistem, teknik, dan metode yang baik, sehingga jasa pelayanan yang diberikan memudahkan serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efektif bagi setiap kapal yang mengadakan aktifitas di pelabuhan tersebut sehingga diperlukanlah perusahaan jasa keagenan untuk kapal yang memiliki standar pelayanan yang baik. Setiap angkutan laut yang berlayar pasti akan singgah di pelabuhan untuk melakukan pemuatan atau pembongkaran barang, serta embarkasi dan debarkasi penumpang. Disini diatur rencana kedatangan/keberangkatan kapal dan juga segala keperluan yang

dibutuhkan kapal. Namun tidak semua kapal memiliki cabang di pelabuhan yang akan disinggahinya. Sehingga pemilik kapal harus menunjuk salah satu perusahaan pelayaran yang berada di pelabuhan tertentu untuk melayani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan tersebut. Kegiatan pelayanan tersebut dinamakan pelayanan keagenan kapal.

PT. Oremus Bahari Mandiri dalam melaksanakan tugas sebagai agen kapal tidak selalu berjalan lancar, peneliti menemui berbagai masalah tentang pelaksanaan pelayanan kapal yang dikarenakan beban kerja yang besar dan kurangnya kuantitas karyawan sehingga berdampak pada karyawan yang letih dalam bekerja karyawan tersebut terkadang salah dalam penulisan *quantity* atau tanggal terbit B/L di dalam membuat *inward manifest* yang kemudian diserahkan ke Bea Cukai.

Dengan semakin pesatnya pertumbuhan jumlah perusahaan penyedia jasa keagenan di Indonesia, maka persaingan usaha di bidang tersebut juga semakin ketat. Oleh karena itu setiap perusahaan penyedia jasa keagenan harus mempunyai strategi yang handal untuk memenangkan persaingan.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Peningkatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal PT. Oremus Bahari Mandiri di Pelabuhan Tanjung Perak**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah faktor-faktor apa yang menghambat PT. Oremus Bahari Mandiri dalam pelayanan keagenan Kapal ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor penyebab terhambatnya pelayanan keagenan kapal pada PT. Oremus Bahari Mandiri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis

   Dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan literatur di bidang keagenan, serta juga dapat memberikan wawasan tambahan bagi pembaca.

2. Manfaat secara praktis

   Sebagai panduan praktis pemecahan masalah pelayanan keagenan kapal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan

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

Cara yang tepat untuk menangani kegiatan pelayanan sangat membantu kelancaran dan kecepatan penanganan kepentingan orang-orang yang bersangkutan. Disini termasuk masalah prosedur dan metode yang sederhana sehingga pelaksanaan kegiatan dapat efektif dan efisien, mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Ratminto (2013:2), pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Supaya manajemen pelayanan umum dapat berhasil baik, unsur pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan/organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok sebagai korps maupun secara individual.

Sasaran manajemen pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan. Berdasarkan beberapa definisi, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses yang terjadi sebagai akibat adanya

interaksi antar konsumen dengan karyawan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

B. Pengertian Peningkatan

Kata “peningkatan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebuah cara atau usaha yang dilakukan untuk mendapatkan keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik. Berdasarkan kedua pengertian dapat disimpulkan bahwa di dalam makna kata “meningkatkan” tersirat adanya unsur proses yang bertahap, dari tahap terendah, tahap menengah dan tahap akhir atau tahap puncak. Sedangkan “meningkatkan atau peningkatan” yang peneliti maksudkan dalam penelitian ini adalah meningkatkan pelayanan keagenan terhadap kapal yang diageni.

C. Pengertian Keagenan Kapal

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Pelaksanaan kegiatan keagenan kapal bertanggung jawab terhadap penyelesaian semua tagihan dan permasalahan yang timbul akibat dari perjanjian atau kontrak keagenan yang telah disepakati yang berkaitan dengan kegiatan kapal yang diageni selama berada di Indonesia.

Menurut Suyono R.P (2007:101) keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi jika dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik

(*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya. Apabila suatu kapal berlabuh disuatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 82 tahun 1999 dan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 33 tahun 2001, perusahaan pelayaran asing yang mengoperasikan kapalnya ke pelabuhan Indonesia, wajib menunjuk perusahaan pelayaran nasional sebagai agen umum.

Menurut Peraturan menteri perhubungan No: KM. 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal Barang dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang di selenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) kantor Pelabuhan: Agen umum (*General Agent*) adalah perusahaan angkutan laut nasional/penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik, kapal charter maupun kapal yang dioperasikan).

Menurut H.A Abbas Salim, Manajemen Transportasi, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1993, hal 98) Agen Pelayaran adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam kegiatan atau aktifitas kapal atau perusahaan pelayaran. Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk melayani berbagai keperluan tersebut perusahaan pelayaran akan menunjuk sebuah agen kapal. Secara garis besar dikenal tiga jenis agen kapal, yaitu *general agent*, sub-agen atau agen, dan cabang agen.

Kegiatan keagenan kapal menurut PP Nomor 11 Tahun 2016 adalah:

a. Pelaporan secara tertulis rencana dan realisasi kedatangan dan keberangkatan kapal yang diageninya kepada direktur jenderal.
b. Penyerahan dokumen kapal kepada syahbandar utama, otoritas pelabuhan utama atau unit penyelenggara pelabuhan setempat serta instansi pemerintah terkait lainnya.
c. Pengurusan jasa-jasa kepelabuhanan yang diperlukan kapal tersebut.
d. Penunjukan perusahaan bongkar muat (PBM) untuk kepentingan pemilik kapal.
e. Penyelesaian dokumen kapal yang habis masa berlakunya atau beban pemilik kapal.
f. Pemungutan uang tambang (*freight*) atas perintah pemilik kapal.
g. Pembukuan dan pencarian muatan.
h. Penerbitan konsumen (*bill of lading*) untuk dan atas pemilik kapal.
i. Penyelesaian tagihan (*dishbursement*) atas nama pemilik kapal.
j. Penyelesaian pengisian bunker bahan bakar minyak, air tawar sesuai permintaan kapal.
k. Pemberian informasi yang diberikan oleh pemilik kapal, dan atau
l. Pelaksanaan kegiatan lainnya yang disepakati antara pemilik/operator dengan pelaksana kegiatan keagenan kapal.

D. Jenis Keagenan Kapal

1. Keagenan umum kapal asing, yaitu:
   a. Angkutan laut asing yang melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka bagi perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional sebagai agen umum.
   b. Perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum yang tidak memiliki kantor cabang di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri, dapat

menunjuk perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang berada di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri sebagai sub agen.

c. Sub agen sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) mengurus kepentingan kapal asing yang diageni oleh perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional selama berada di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri.

d. Perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan, untuk mengangkut muatan dalam negeri.

2. Keagenan kapal nasional, yaitu:

   a. Kapal angkutan laut nasional yang dioperasikan oleh perusahaan angkutan laut nasional yang melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari luar negeri dari dan ke pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dapat diageni oleh perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional.

   b. Perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum yang tidak memiliki kantor cabang di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri, dapat menunjuk perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang berada di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri sub agen.

c. Dalam hal tidak terdapat perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional di suatu pelabuhan atau terminal khusus, perusahaan keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional dapat menunjuk perusahaan pelayaran rakyat sebagai sub agen.

3. *Booking Agent* adalah perusahaan pelayaran atau forwarding yang ditunjuk untuk mengurusi muatan kapal dengan sistem liner.
4. *Special Agent* (Agen Khusus) adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk melayani kapal dengan sistem tramper pada saat *charter* di suatu pelabuhan untuk kegiatan bongkar muat.
5. *Port Agent* adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk melakukan tugas-tugas di suatu pelabuhan. *Port Agent* dapat menunjuk *sub agent* di pelabuhan lainnya untuk mewakilinya. *Port agent* tetap bertanggung jawab terhadap *principalnya*.
6. *Protectual Agent* adalah agen yang ditunjuk oleh pencharter yang tercantum dalam *Charter Party* untuk mewakili kepentingannya.
7. *Husbandry Agent* adalah agen yang ditunjuk oleh principal untuk mewakili diluar kepentingan bongkar muat, seperti hanya mengurus ABK, *Repair*, *Supplier* dll.
8. *Boarding Agent* adalah petugas dari keagenan yang selalu berhubungan dengan pihak kapal. Biasanya *Boarding Agent* yang pertama naik ke kapal waktu kapal tiba dan terakhir meninggalkan kapal ketika kapal akan berangkat.

E. Hak dan Kewajiban Perusahaan Keagenan Kapal

1. Hak perusahaan keagenan kapal
   a. Perusahaan keagenan kapal berhak menerima pembayaran (*agency fee*) dari pemilik kapal sesuai dengan kesepakatan.
   b. Struktur pembayaran (*agency fee*) merupakan kerangka tarif dengan mempertimbangkan:
      1) Jenis barang dan ukuran kapal
      2) Volume dan berat barang

3) Bentuk kemasan
4) Jenis pelayaran
5) Pelabuhan tujuan
6) Waktu tunggu di pelabuhan (*port stay*)

2. Kewajiban perusahaan keagenan kapal
   a) Melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dalam izin usahanya.
   b) Melakukan kegiatan operasional secara terus menerus paling lama 3 (tiga) bulan setelah izin usaha diterbitkan.
   c) Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayaran dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
   d) Menyampaikan laporan bulanan secara tertulis kepada pemberi izin.
   e) Melaporkan secara tertulis apabila terjadi perubahan penanggung jawab dan/atau pemilik perusahaan dan/atau domisili perusahaan kepada pemberi izin.
   f) Melaporkan secara tertulis setiap pembukaan kantor cabang.

F. Jenis – jenis Agen

Secara garis besar ada 3 jenis agen yaitu :

1. *General Agent* (Agen Umum)

   Adalah suatu perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal miliknya selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia.

2. *Sub Agent*

   Adalah suatu perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh General Agent untuk melayani kebutuhan kapal di suatu pelabuhan. *Sub Agent* ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *General agent*.

3. Cabang Agen

Adalah cabang dari *General agent* di suatu pelabuhan tertentu.

a) Tugas Agen

1) Tugas *General Agent*

Tugas Keagenan Perizinan

Mengurus semua ijin-ijin di Dirjen Perhubungan Laut, dikantor Syahabandar dan PT. Pelindo sehubungan dengan penunjukan keagenan.

Tugas Koordinasi yang meliputi :

(a) Koordinasi Operasi dan Pemasaran

(1) Memastikan waktu sandar, lama Bongkar Muat, estimasi keberangkatan dan melaporkan saat setelah sandar dan kegiatan bongkar muat serta keberangkatan dengan jumlah muatannya.

(2) Mencarikan muatan atau bila principal yang cari muatan maka Agen koordinasi dengan *Shipper* untuk mengatur semua keperluan yang berhubungan dengan muatan. Mengumumkan kedatangan kapal dan rencana berangkat dengan tujuan kemana saja, serta melaporkan kondisi muatan tersebut kepada *principal*.

(b) Koordinasi Keuangan

Mengumpulkan dan mencatat semua pengeluaran biaya dan tagihan kapal selama berada di pelabuhan, karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka bagian *Dishbursement* bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan yang belum selesai. Oleh karena itu agen memerlukan *Advance Money* yang cukup, terutama untuk kapal-kapal tramper sebab mungkin tidak singgah lagi.

(c) Penunjukan *Sub Agent* atau Agen

Untuk pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, *General Agent* tidak melakukannya sendiri.

General Agent akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya.

(d) Mengumpulkan *Dishbursement* pengeluaran kapal

Bagian *Dishbursement* mengumpulkan semua tagihan selama kapal dipelabuhan sampai dengan berangkat beserta bukti-bukti notanya, harus berkoordinasi dengan operasi dan keuangan.

2) Tugas *Sub Agent* atau Agen

Pelayanan kapal (*Ship's Husbanding*) yang meliputi :

(1) Pelayanan ABK

(2) Perbaikan atau pemeliharaan kapal

(3) Pemuatan kapal (Bunker air / BBM, *Spare part*, dll)

Operasi keagenan (*Cargo Operation*) yang meliputi :

a. Clearance in-out
b. Tambat
c. Tunda
d. Pandu tiba berangkat
e. Pengawasan bongkar / muat, dokumen muatan (*Shipping Documents*).

3) Tugas *Operasional Agent*

1) Mencari tambatan dan proses sandar kapal sampai dengan keberangkatannya
2) Melayani permintaan kapal air, ransum, BBM, perbaikan dan keperluan kapal yang lain ke rumah sakit bila ada *crew* yang sakit
3) Memberikan supervisi kepada PBM dan mengontrol pelaksanaan bongkar atau muat
4) Membuat *Dishbursement Account* dan laporan ke *agency* pusat dan *principal*.
5) PBM dapat ditunjuk oleh *principal*, *Cargo Owner* atau agen.

6) Bagian keuangan menerima *Advance* dari *principal,* mengeluarkan biaya-biaya selama di pelabuhan.
7) Memverifikasi atas nota *Dishbursement* dan mengirim ke *principal*.
8) Membayar kekurangan *Dishbursement* ke agen yang ditunjuk (MAP).
9) Bila agen ditugaskan untuk mencari muatan maka bagian keuangan melaksanakan *freight collection* dan mengirimkan ke *principal*.

G. Pengertian Pelabuhan

Undang Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, menyatakan:

" Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi".

Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan, menyatakan :

" Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah ".

H. Fasilitas Pelabuhan

Dalam menunjang kelancaran kegiatan di suatu pelabuhan diperlukan fasilitas-fasilitas, fasilitas-fasilitas yang ada di suatu

pelabuhan dapat menggambarkan baik atau buruknya pelabuhan tersebut. Fasilitas pelabuhan dapat dilihat dari peruntukan wilayahnya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan dan Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 51 tahun 2015, rencana peruntukan wilayah dibagi menjadi 2 (dua) yaitu peruntukan wilayah daratan dan peruntukan wilayah perairan, yang mana tiap-tiap peruntukan wilayah terdapat fasilitas pokok dan fasilitas penunjang. Adapun fasilitas-fasilitas tersebut antara lain:

1. Peruntukan wilayah daratan
    a) Fasilitas Pokok
        1) Dermaga;

            Dalam melayani kapal-kapal yang masuk di pelabuhan dibutuhkan fasilitas berupa dermaga, yaitu tempat dimana kapal dapat sandar dan tambat guna melakukan kegiatannya, baik bongkar/muat, naik turun penumpang, dan/atau kegiatan lainnya

Gambar 2.1 Dermaga

Sumber : sea-and-port.blogspot.com

        2) Gudang Lini 1

            Gudang lini 1 disebut juga transit-shed atau deep-sea godown. Barang-barang yang ada di dalamnya masih berada dalam pengawasan Bea dan Cukai karena belum

menyelesaikan urusan Bea dan Cukai atau persyaratan lainnya.

Gambar 2.2 Gudang Lini 1

Sumber : sea-and-port.blogspot.com

3) Lapangan Penumpukan Lini 1

Lapangan penumpukan atau biasa disebut open storage, merupakan lapangan yang memiliki fungsi sama seperti gudang sebagai tempat untuk menyimpan/meletakkan muatan yang tahan terhadap perubahan cuaca, lapangan penumpukan lini 1 sama halnya seperti gudang lini 1, masih berada dalam pengawasan Bea dan Cukai dan belum menyelesaikan urusan Bea dan Cukai atas persyaratan lainnya.

Gambar 2.3 Lapangan Penumpukan

Sumber : sea-and-port.blogspot.com

4) Terminal Penumpang

Terminal penumpang merupakan terminal yang memiliki fungsi untuk melayani kegiatan naik turun penumpang. Sebagai contoh terminal penumpang di Surabaya ini yang memiliki fasilitas di terminal penumpangnya seperti fasilitas di Bandar udara.

Gambar 2.4 Terminal Penumpang

Sumber : sea-and-port.blogspot.com

5) Terminal Petikemas

Terminal petikemas atau container terminal adalah terminal yang dlengkapi sekurang-kurangnya dengan fasilitas berupa tambatan, dermaga, lapangan penumpukan (*container yard* (CY)), serta peralatan yang layak untuk melayani kegiatan bongkar muat petikemas.

Gambar 2.5 Terminal Petikemas

Sumber : sea-and-port.blogspot.com

6) Terminal Curah Cair

Terminal curah cair merupakan terminal yang dilakukan untuk kegiatan bongkar muat barang cair (*liquid cargo*), yang mana pada terminal curah cair biasanya dilengkapi dengan pipa-pipa dan selang sebagai alat bongkar muat dari dan/atau ke kapal.

Gambar 2.6 Terminal Curah Cair

Sumber : sea-and-port.blogspot.com

7) Terminal Curah Kering

Terminal curah kering adalah terminal untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang curah kering (seperti: beras, pupuk, kedelai, jagung, dll).

Gambar 2.7 Terminal Curah Kering

Sumber : sea-and-port.blogspot.com

8) Terminal Ro-Ro

Terminal ro-ro (roll on, roll-off) merupakan terminal yang biasanya digunakan untuk kapal-kapal ro-ro, seperti kapal ferry dan kapal pengangkut mobil. Digunakan untuk kegiatan bongkar muat barang yang berada di atas kendaraan beroda. Contoh terminal ro-ro seperti pelabuhan penyeberangan Merak-Bakauheni dan pelabuhan penyeberangan yang lainnya.

Gambar 2.8 Terminal Ro-Ro

Sumber : sea-and-port.blogspot.com

9) Fasilitas *Bunker*

Fasilitas *bunker* merupakan fasilitas yang disediakan untuk memberikan pelayanan pengisian bahan bakar minyak (BBM) ke kapal. Pengisian BBM bisa menggunakan kapal untuk melakukan pengisian pada kapal yang sedang berlabuh atau bisa menggunakan kendaraan darat seperti truk tanki pengisi bahan bakar.

Gambar 2.9 Fasilitas *Bunker*

Sumber : sea-and-port.blogspot.com

10) Fasilitas Pemadam Kebakaran

Fasilitas pemadam kebakaran juga dibutuhkan di pelabuhan bertujuan untuk melakukan pemadaman kebakaran yang timbul di area pelabuhan, baik kebakaran yang terjadi di daratan maupun kebakaran di kapal yang berada di perairan.

11) Fasilitas gudang untuk Bahan/Barang Berbahaya dan Beracun (B3)

b) Fasilitas Penunjang

1) Kawasan Perkantoran

Kawasan perkantoran dibutuhkan untuk mendukung kelancaran kegiatan kepelabuhanan baik dari sektor kepemerintahan maupun dari sektor industri, dll.

2) Fasilitas Pos dan Telekomunikasi
3) Fasilitas Pariwisata dan Perhotelan
4) Instalasi air bersih, listrik, dan telekomunikasi
5) Jaringan jalan dan rel kereta api
6) Jaringan limbah, drainase, dan sampah
7) Areal Pengembangan Pelabuhan
8) Kawasan Perdagangan
9) Kawasan Industri

2. Peruntuk Wilayah Perairan
    a. Fasilitas Pokok
        1) Alur Pelayaran

            Alur-pelayaran adalah bagian dari perairan yang alami maupun buatan yang digunakan sebagai lintasan arus lalu lintas kapal dimana kedalaman, lebar, dan hambatan pelayaran lainnya dianggap aman untuk dilayari.
        2) Perairan Tempat Labuh

            Perairan tempat labuh merupakan tempat dimana kapal diam menunggu waktu merapat ke dermaga.
        3) Kolam Pelabuhan untuk Kebutuhan Sandar dan Olah Gerak Kapal

            Kolam pelabuhan adalah lokasi di perairan pelabuhan yang merupakan tempat kapal berlabuh dan melakukan bongkar muat serta mengisi perbekalan dengan aman.
        4) Perairan Tempat Alih muat Kapal

            Perairan tempat alih muat kapal diperuntukan untuk mengalihkan muatan dari kapal besar ke kapal yang lebih kecil atau sebaliknya. Alih muat kapal juga sering disebut sebagai ship to ship.
        5) Perairan untuk kapal yang mengangkut Bahan/Barang Berbahaya dan Beracun (B3)

            Perairan ini dikhususkan untuk kapal-kapal yang mengangkut barang-barang berbahaya dan beracun.
        6) Perairan untuk kegiatan karantina

            Perairan yang digunakan untuk kapal yang harus diperiksa lebih lanjut oleh petugas karantina pelabuhan.
        7) Perairan Pandu

            Wilayah perairan yang karena kondisi perairannya mewajibkan dilakukan pemanduan kepada kapal yang melayarinya.

b. Fasilitas Penunjang

1) Perairan untuk pengembangan pelabuhan jangka panjang

   Perairan ini dibutuhkan agar perencanaan pengembangan perairan ke depannya dapat terlaksana, perencanaan pengembangan dibagi menjadi 3 (tiga) tahap, jangka pendek (5 tahun), jangka menengah (10 tahun) jangka panjang (20 tahun).

2) Perairan untuk fasilitas pembangunan dan pemeliharaan kapal

   Area kapal ini digunakan untuk perbaikan kapal-kapal yang rusak ditempatkan diluar alur, sehingga tidak mengganggu operasional pelabuhan.

3) Perairan tempat uji coba kapal (percobaan berlayar)

   Area perairan ini digunakan untuk kegiatan uji coba kapal yang telah selesai melakukan perbaikan.

4) Perairan tempat kapal mati

   Area ini digunakan untuk menambatkan kapal-kapal mati yang kandas ditempatkan diluar alur pelayaran sehinga tidak mengganggu operasional pelabuhan.

5) Perairan untuk keperluan darurat

   Area ini dibutuhkan untuk kapal-kapal penolong untuk evakuasi, pemadam dan kegiatan penyelamatan lainnya pada saat terjadi kecelakaan kapal.

I. Peran Pelabuhan

Pelabuhan menjadi salah satu unsur penentu terhadap aktivitas perdagangan. Pelabuhan yang di kelola secara baik dan efisien akan mendorong kemajuan perdagangan, bahkan industri di daerah akan maju dengan sendirinya. Dan dari sinilah pelabuhan sangat berperan penting, apabila kita melihat sejarah jaman dahulu beberapa kota metropolitan di Negara kepulauan seperti Indonesia, pelabuhan turut membesarkan kota-kota tersebut. Pelabuhan menjadi jembatan

penghubung pembangunan jalan raya, jaringan rel kereta api, dan pergudangan tempat distribusi. Yang tidak kalah pentingnya peran pelabuhan adalah sebagai *local point* bagi perekonomian maupun perdagangan dan menjadi kumpulan badan usaha seperti pelayaran dan keagenan, pergudangan, freight forwarding, dan lain sebagainya.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan. Pelabuhan memiliki peran sebagai :

a. Simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya;
b. Pintu gerbang kegiatan perekonomian;
c. Tempat kegiatan alih moda transportasi;
d. Penunjang kegiatan industry dan/atau perdagangan;
e. Tempat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan atau barang; dan
f. Mewujudkan wawasan nusantara dan kedaulatan negara.

Dilihat dari peran pelabuhan yang begitu kompleks sehingga pelabuhan berfungsi sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan pengusahaan. Pada dasarnya pelabuhan terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu pelabuhan laut dan pelabuhan sungai dan danau. Pelabuhan laut memiliki hierarki antara lain pelabuhan utama, pelabuhan pengumpul, dan pelabuhan pengumpan (pengumpan regional dan pengumpan lokal).

a. Pelabuhan Utama (PU)

   Pelabuhan utama adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri dan internasional, alih muat angkutan laut dalam negeri dan internasional dalam jumlah besar, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyebrangan dengan jangkauan pelayaran antar provinsi.

b. Pelabuhan Pengumpul (PP)

Pelabuhan pengumpul adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah menengah, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyebrangan dengan jangkauan pelayanan antar provinsi.

c. Pelabuhan Pengumpan

Pelabuhan pengumpan adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpul, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyebrangan dengan jangkauan pelayanan dalam provinsi.

J. Fungsi Pelabuhan

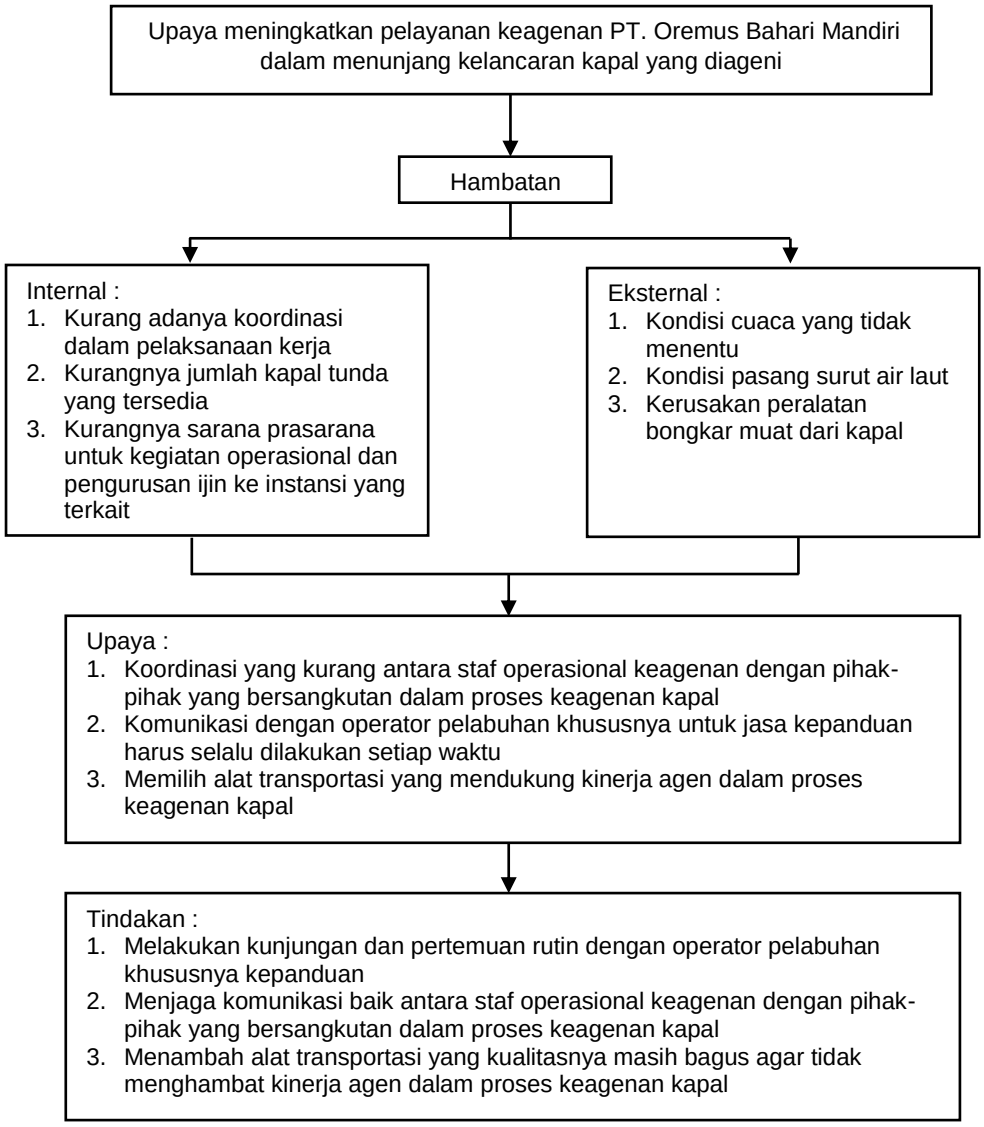
Menurut D.A. Lasse (2014), pelabuhan mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut :

1. *Gateway* (pintu gerbang), pelabuhan berfugsi sebagai pintu yang dilalui orang dan barang ke dalam maupun ke luar pelabuhan yang bersangkutan. Disebut sebagai pintu karena pelabuhan adalah jalan atau area resmi bagi lalu lintas perdagangan. Masuk dan keluarnya barang harus melalui prosedur kepabeanan dan kekarantinaan, jadi ada proses yang sudah tertata di pelabuhan. Dan jika lewat di luar jalan resmi itu tidak dibenarkan.
2. *Link* (mata rantai), keberadaan pelabuhan pada hakikatnya memfasilitasi pemindahan barang muatan antara moda transportasi darat (*inland transport)* dan moda transportasi laut (*maritime transport)* menyalurkan barang masuk dan keluar daerah pabean secepat dan seefisien mungkin. Fungsinya sebagai *link* ini terdapat setidaknya ada tiga unsur penting, yaitu :
   a. Menyalurkan atau memindahkan barang muatan dari kapal ke truk.

b. Operasi pemindahan berlangsung cepat artinya minimum *delay*
c. Efisien dalam arti biaya

3. *Interface* (tatap muka), yang di maksud *interface* di sini adalah dalam arus distribusi suatu barang mau tidak mau harus melewati area pelabuhan dua kali, yakni satu kali di pelabuhan muat dan satu kali di pelabuhan bongkar. Dalam kegiatan tersebut pastinya membutuhkan peralatan mekanis maupun non mekanis. Peralatan untuk memindahkan muatan menjembatani kapal dengan truk atau kereta api atau truk dengan kapal. Pada kegiatan tersebut fungsi pelabuhan adalah antar muka (*Interface*).
4. *Industry Entity*, dalam *industry entity* ini jika pelabuhan yang diselenggarakan secara baik akan bertumbuh dan akan mengembangkan bidang usaha lain, sehingga area pelabuhan menjadi zona industri terkait dengan kepelabuhanan, diantaranya akan tumbuh perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang, keagenan, pergudangan, PBM, truking, dan lain sebagainya.

K. Kerangka Pikir



L. Hipotesis

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, diduga bahwa peningkatan pelayanan jasa keagenan PT. Oremus Bahari Mandiri belum maksimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis pada saat melakukan penelitian adalah jenis deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk variable berupa informasi-informasi sekitar pembahasan baik secara lisan maupun tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati atas suatu fenomena tertentu.

B. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan : Suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.
2. Keagenan : Hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi jika dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya. Apabila suatu kapal berlabuh disuatu pelabuhan maka kapal tersebut

membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi.

3. Pelabuhan : Tempat yang terdiri atas daratan & atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan & kegiatan pengusahaan yang dipergunakan tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, bongkar muat barang, berupa tempat terminal berlabuh kapal dengan fasilitas keselamatan & keamanan pelayaran & kegiatan penunjang pelabuhan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

   Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang terdiri dari manusia dan benda ataupun sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu dalam penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Oremus Bahari Mandiri.

2. Sampel Penelitian

   Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Oremus Bahari Mandiri.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

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

1. Teknik Observasi

   Merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data melalui pengamatan di lapangan. Teknik pengumpulan data dilapangan dilakukan melalui, Metode Survei (*observasi*), yaitu suatu cara untuk mendapatkan data melalui pemantauan langsung ke unit-unit sasaran penlitian.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku tentang pendapat, teori, dalil, dan juga melalui internet, majalah dan surat kabar. Maka instrument penelitian dari dokumentasi adalah *checklist* dokumentasi.

3. Studi Informasi

Mengumpulkan segala jenis informasi yang berhubungan dengan objek penelitian. Dari pengumpulan ini didapat beberapa data, informasi dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Data-data dan informasi-informasi tersebut berisikan tentang teknik perawatan dan perbaikan yang didapat dengan memanfaatkan referensi-referensi dari buku-buku yang ada di perpustakaan. Namun dalam penyusunannya tetap diperlukan penggabungan antara teori yang diperoleh dengan pengalaman yang dimiliki selama menjalankan praktek darat.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai dalam skripsi ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu teknik yang menjelaskan atau menggambarkan penelitian ini sebagaimana judul yang penulis ambil yaitu mengenai tugas PT. Oremus Bahari Mandiri sebagai keagenan kapal dalam melayani kapal dan muatan di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Oremus Bahari Mandiri

PT. Bahari Papua yang berdiri pada tanggal 3 mei 2007, yang merupakan salah satu Perusahaan Pelayaran Niaga di Papua. Perusahaan Pelayaran ini dibangun oleh pak ALEX KHOEWAY dan Pak CRIS dimana mereka berkerja sama untuk membangun sebuah perusahaan yang dinamakan PT. Bahari Papua.

Pada awal berdirinya, jasa yang diberikan adalah pelayaran rute. Dua tahun kemudian mulai mengembangkan diri pada pelayaran antar pulau dan aktivitas feeder.

Seiring berkembangnya alur pelayaran dan semakin berkembang perusahaan PT. Bahari Papua maka kedua belah pihak berencana ingin membangun perusahaan pelayaran sendiri, Pak Alex Khoeway membangun perusahaan pelayaran PT. Bahari Papua Perkasa yang bertempat di Sorong sedangkan Pak Cris tetap pada PT. Bahari Papua diganti nama menjadi PT. Orela Bahari bertempat di Surabaya Jl. W.R. Supratman No. 23. Dan dari pihak Pak Albert serta Capt. Eko akhirnya membangun perusahaan PT. Orela Bahari Anugerah yang dimana saat ini terbagi menjadi dua perusahaan yaitu PT. Orela Bahari Mandiri dan PT. Oremus Bahari Mandiri.

Bisnis utama perusahaan ini adalah menyediakan jasa pelayanan dan pengangkutan seperti mengangkut Kru Kapal, BBM, Solar, Premium, Logistik dan Material konstruksi perminyakan dan pertambangan.

Perusahaan ini juga melakukan kegiatan keagenan dari beberapa perusahaan pelayaran diantaranya; Samarinda, Balikpapan, Sorong, Tarakan, Luwuk.

PT. Oremus Bahari Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di keagenan kapal. Perusahaan ini menjalankan kegiatan keagenan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan/ atau perusahaan angkutan laut nasional dalam rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/ atau kapal perusahaan angkutan nasional selama berada di Indonesia. PT. Oremus Bahari Mandiri beralamat di Jl. Tanjung Sadari No. 5-D Surabaya, Jawa Timur.

2. Visi dan Misi Perusahaan

PT. Oremus Bahari Mandiri dibentuk dan dimulai aktifitas dengan menyedikan jasa pelayaran dan pengangkutan barang–barang. Visi mutu PT. Oremus Bahari Mandiri sebagaimana dinyatakan dalam kebijakan mutu adalah untuk menjadi penyediaan jasa pelayaran dan pengangkutan barang terbaik dengan memenuhi seluruh persyaratan dan harapan pelanggan.

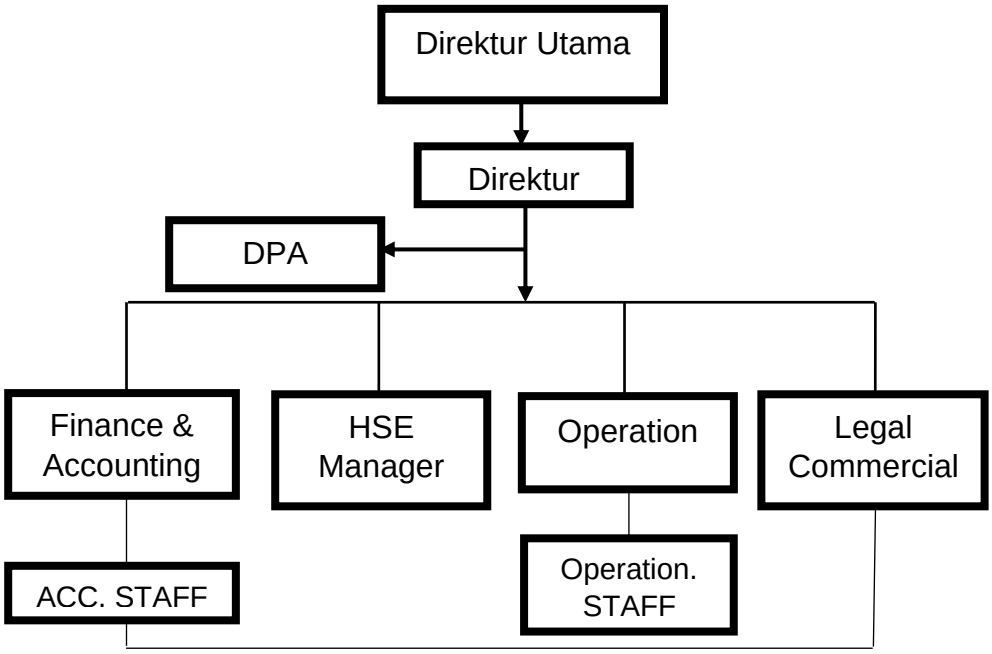
Visi

Menjadi Perusahaan Keagenan kapal kelas dunia.

Misi

1. Memberikan jasa pelayanan keagenan kapal dalam negeri, kapal luar negeri dan offshore secara tepat dan berkualitas.
2. Memiliki standar pelayanan yang maksimal didukung denga sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional.
3. Tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan.

3. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT Oremus Bahari Mandiri

4. Tugas dan Kewajiban

a. Komisaris

Komisaris adalah orang yang memiliki wewenang tertinggi diperusahaan, dan orang yang paling bertanggung jawab, baik di kantor maupun di kapal, sehubungan dengan kegiatan bisnis/komersial, keuangan dan hukum perusahaan. Dirut bertanggung jawab untuk menjamin bahwa sumber daya yang cukup dan dukungan kegiatan operasional baik di kantor maupun di kapal telah diberikan sehingga memungkinkan orang yang ditunjuk/DPA melaksanakan tugasnya.

b. Direksi

Direksi bertanggung jawab kepada DIRUT. Tanggung jawab direksi yaitu :

1) Mengorganisasi, mengkordinir dan mendelegasikan tugas dari PT. Oremus Bahari Mandiri.
2) Membuat keputusan sehubungan dengan kelancaran operasional perusahaan (Ops, HSE, dan armada) yang meliputi kapal dan daratan serta semua personil terkait.
3) Membantu DIRUT dalam membuat rencana strategi perusahaan (bila diperlukan), dan mematuhi strategi perusahaan yang telah ditentukan.
4) Melaksanakan, memonitor dan mengontrol system HSE PT. Oremus Bahari Mandiri.

c. Kepala Bagian Operasional (Operation Manager)

1) Tanggung Jawab

   Melaporkan dan bertanggung jawab kepada dorektur sehungan dengan kelancaran, keamanan dan keselamatan jalannya operasi kapal dijalankan sesuai dengan peraturan dan peundang-undangan yang berlaku.

2) Wewenang

   Merencanakan dan menetapkan strategi operasional perusahaan

3) Tugas

   Bertanggung jawab atas teknis opersaional kapal sehari-hari terkait dengan kinerja kapal dilaut dan di pelabuhan

B. Pengurusan *Clearance-In* Kapal

Menurut Hermansyah (2016) kapal yang akan memasuki pelabuhan wajib memenuhi ketentuan clearance in/ out oleh syahbandar. Oleh karena itu ketika akan masuk pelabuhan nahkoda biasanya memberitahukan akan kedatangan kapalnya kepata stasiun radio pantai untuk mendapatkan informasi kondisi pelayaran pelabuhan tersebut.

1. Sebelum kapal datang adapun hal-hal yang perlu dipersiapkan adalah sebagai berikut :

   Hal yang pertama dilakukan oleh agen pelayaran adalah Agen selalu *update* memantau berita kapal selama perjalanan (*Branch Report*) dan melakukan kontak ke pihak kapal khususnya kepada (Captain Kapal) untuk mengirimkan (*Master Cable*) untuk mengetahui *schedule* kapan kapal akan tiba, Untuk proses *Clearance In* agen mengajukan layanan kedatangan kapal dalam waktu paling lambat 1x24 jam, terlebih dahulu agen harus mendaftarkan kapal dengan mengajukan penunjukan keagenan ke sistem *(Inapornet)* untuk di verifikasi oleh Syahbandar sehingga status layanan keagenan tadi berubah status menjadi warta kapal, dilanjutkan melengkapi data pada warta kapal tersebut dengan selengkap-lengkapnya untuk selanjutnya warta dikirimkan ke Penyelenggara Pelabuhan dalam bentuk PKK dan ke Syahbandar dalam bentuk SPM. Dalam proses verifikasi oleh masing – masing instansi batas waktu untuk memberikan respon ke *Inaportnet* adalah 5 (lima) jam sejak layanan diterima. Setelah PKK dan SPM di setujui PKK yang telah diverifikasi untuk selanjutnya mengirimkan data RPK-RO ke Penyelenggara Pelabuhan dari PPKB yang diajukan sebagian datanya dari PKK yang telah diverifikasi. Data yang masuk ke penyelenggara pelabuhan dalam bentuk layanan PPK untuk penyandaran kapal. Dan penerbitan SPK Pandu dari BUP apabila PPK telah ditetapkan oleh Syahbandar dan SPOG dapat diterbitkan paling lambat 1 (satu) jam sejak SPK Pandu diterbitkan, setelah SPK pandu diterbitkan kapal bisa langsung menghubungi pihak kepanduan untuk dipandu sandarnya kapal. Kegiatan agen setelah data *inapornet* di verifikasi adalah sebagai berikut :

a. Mengadakan *pra meeting* di PPSA (Pusat Pelayanan Satu Atap) untuk menentukan jam pemanduan, lama tambat.
b. Mengadakan *meeting* penetapan sandar di Syahbandar dan agen itu sendiri untuk laporan pergerakan.
c. Agen memberikan informasi ke karantina untk kedatangan kapal untuk kemudian diperiksa dan untuk proses penerbitan PHQC (*Port Health Quarantine Clearance*) dengan melampirkan *Crew List*.

Untuk keperluan *Clearance In*, ada beberapa dokumen yang diperlukan untuk arsip agen pelayaran, Pelindo, dan bagian LALA (Lalu Lintas Laut), Syanbandar :

a. RPT (*Rencana Pengoperasian Trayek*)
b. Penunjukan Keagenan
c. *Crew List*
d. *Ship Particular*
e. Surat Laut
f. Surat Ukur
g. SPB (Surat Persetujuan Berlayar)
h. LKK (Laporan Kedatangan Kapal)
i. SPOG (Surat Persetujuan Olah Gerak)

2. Pada saat kapal tiba maka yang di lakukan PT. Oremus bahari Mandiri sebagai agen adalah sebagai berikut:
   a. Pemeriksaan kedatangan kapal. Kapal yang akan masuk harus diperiksa terlebih dahulu oleh :
      1) Karantina dan kesehatan pelabuhan, yaitu memeriksa kapal, *crew* dan penumpang kapal serta muatan, memeriksa *health book* (buku kesehatan) dan *yellow book* (buku vaksinasi) serta manifest muatan dan mengeluarkan *free pratique* (bebas penyakit), memeriksa persediaan obat-obatan di atas kapal sesuai ketentuan yang ada dan memberikan sanitasi kapal.

Dimana 2 jam sebelum kapal tiba pihak *boarding agent* membuat laporan perihal kedatangan kapal ke pihak karantina dan kesehatan pelabuhan.

2) Imigrasi

Boarding agent membuat laporan ke pihak imigrasi 6 jam sebelum kapal tiba, hal Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) dimana PKK tersebut akan diperiksa dan distempel oleh Imigrasi yang menyatakan bahwa kapal tersebut layak masuk pelabuhan. Setelah kapal tiba, pihak Imigrasi memeriksa kewarganegaraan kru (*Crew list* dan *passport)* bila dalam keadaan baik maka akan diterbitkan *clearance in*.

3) Bea dan Cukai

Yaitu memeriksa barang-barang dan dokumen-dokumen muatan yang ada diatas kapal yang tertera dalam dokumen *Store List*.

b. Pemeriksaan dokumen-dokumen kapal

1) Dokumen dibawah ini harus dipersiapkan sebelum tiba di pelabuhan, khususnya untuk kapal-kapal berbendera asing:

a) PKKA (pemberitahuan keagenan kapal asing)
b) PPKB (pusat pelayanan kapal dan barang)
c) RKSP (rencana kedatangan sarana pengangkut) diajukan oleh agen ke Bea dan Cukai
d) Memorandum pemeriksaan dokumen kapal diajukan ke *harbour master*
e) *Letter of appointment* dari owners/kapal
f) *International Tonnage Certificate* (Surat Ukur Kapal)
g) ISSC (*international ship security certificate*) dari owners
h) Ship particular dari owners/kapal

i) *Master cable* dari master yang mengatakan bahwa kapal akan masuk ke pelabuhan

j) Crew list

k) Cargo manifest, bill of lading

l) Last Port Clearance (surat ijin berlayar pelabuhan terakhir)

m) *Deratting Certificate* (sertifikat bebas tikus)

n) Indonesian health book yang sudh di clearance in (disetujui dan diperiksa oleh karantina)

o) *Passpor*t

p) *Minimum safe maining certificate* (sertifikat muatan berharga)

q) *Document of compliance* (dokumen ijin pelaksanaan aktifitas kapal)

r) *Seaman book* (buku pelaut)

s) *Maritime declaration of health* (peraturan kesehatan laut)

t) Arrival condition of ship

2) Untuk kapal berbendera Indonesia, selain dokumen diatas ditambah :

a) Sertifikat kesempurnaan

b) Buku sijil awak kapal

c) Surat keterampilan pelaut

3) Surat –surat muatan

a) *Manifest* (jika kapal membawa muatan)

b) *Store list* (daftar inventaris kapal

c) *Personnel effect list* (daftar barang bawaan awak kapal)

d) *List port of call* (daftar pelabuhan yang disinggahi)

e) *The letter of drug* (surat ijin penggunaan obat)

4) Dokumen-dokumen yang diisi dan yang disahkan oleh nahkoda yaitu, warta kapal yang terdiri dari :
   a) *General declaration*/pernyataan umum kapal
   b) *Cargo declaration*/pernyataan muatan kapal
   c) *Passenger list* (daftar penumpang) jika kapal membawa penumpang yang telah disyahkan oleh imigrasi

3. Penyerahan buku kesehatan ke karantina dan kesehatan pelabuhan

   Boarding agent menyerahkan buku kesehatan yang sudah diperiksa oleh karantina maksud untuk diperiksa adalah memastikan apakah masih berlaku dan kapal dalam keadaan sehat dan layak untuk memasuki pelabuhan tersebut.

4. Melaporkan kedatangan kapal ke kantor syahbandar

   Setelah dokumen dan surat kapal diisi dan ditandatangani oleh Nahkoda diterima, selanjutnya dilaporkan dan diserahkan untuk diperiksa oleh syahbandar dengan melampirkan memorandum pemeriksaan dokumen kapal. Dokumen ini diambil kembali ketika kapal akan berlayar kembali, yang pelapornya tidak lebih dari 1 (satu) hari setelah kapal sandar.

C. Faktor yang Mempengaruhi

1. Faktor Internal

Adapun data kunjungan kapal disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.1 : Data Kunjungan Kapal periode tahun 2018-2019

No.	Bulan	Kunjungan kapal	
		2018	2019
1.	Januari	16	9
2.	Februari	13	6

3.	Maret	15	8
4.	April	10	6
5.	Mei	11	6
6.	Juni	7	5
7.	Juli	9	4
8.	Agustus	6	3
9.	September	9	4
10.	Oktober	5	4
11.	November	7	-
12.	Desember	4	4
Total		112	59

Pada tabel 4.1 data kegiatan kunjungan kapal diatas tahun 2018-2019 menunjukkan bahwa PT. Oremus Bahari mandiri mengalami penurunan sebanyak 53 kunjungan kapal dilihat dalam kurun waktu 1 tahun. Setidaknya kunjungan kapal pada tahun 2018-2019 dikarenakan kurangnya kuantitas sumber daya manusia yang ada dan fasilitas perusahaan yang terbatas menyebabkan keterlambatan dalam mengageni kapal.

Berikut merupakan penyebab kegiatan kunjungan kapal menurun:

a. Kurangnya Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia pada PT. Oremus Bahari Mandiri

   Sumber daya manusia merupakan tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan. Tentunya sumber daya manusia yang dapat mencapai keberhasilan perusahaan merupakan SDM yang memiliki kualitas.

   Di bawah ini persyaratan jabatan pada PT. Oremus Bahari Mandiri :

Tabel 4.2 : Data Persyaratan Jabatan pada PT. Oremus Bahari Mandiri

No	Jabatan	Persyaratan Jabatan
1.	*Head of Operational*	1. Diploma dari jurusan Teknik, diutamakan dari Teknik perkapalan/Teknik Industri/Teknik Kelautan 2. D4/S1 dengan pengalaman kerja > 8 tahun 3. Pengalaman kerja di bidang *Port Management*, diutamakan di bidang *Marine Operation* / *Shipping Operation*
2.	*Manager of Operational*	1. Diploma dari jurusan Teknik, diutamakan dari Teknik perkapalan/Teknik Industri/Teknik Kelautan 2. D3/D4 dengan pengalaman kerja 3 - 5 tahun 3. Pengalaman kerja di bidang *Port Management*, diutamakan di bidang *Marine Operation* / *Shipping Operation* 4. Min. 3 tahun menjabat sebagai *Manager Operational*
3.	*Admin Operational*	1. Diploma dari jurusan Teknik Informatika atau SMK

		jurusan Informatika dengan pengalaman kerja 1-2 tahun
4.	*Staff Operational*	1. Diploma dari jurusan Teknik Perkapalan/Teknik kelautan/Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan 2. D3 dengan pengalaman kerja 0-3 tahun 3. Pengalaman kerja di bidang *Port Management*, diutamakan di bidang *Shipping Operation*

Dari tabel di atas PT. Oremus Bahari Mandiri memiliki karyawan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang dikeluarkan oleh perusahaan. Hal ini menyebabkan karyawan kurang ahli dalam bidang pekerjaan dan bekerja berdasarkan kebiasaan sehari hari serta jumlah karyawan yang membuat karyawan bekerja ganda dari tupoksi mereka hingga menyebabkan proses pelayanan dalam keagenan menjadi terkendala seperti keterlambatan pengurusan dokumen.

Lebih lanjut, data kualifikasi karyawan berdasarkan pengalaman kerja di PT. Oremus Bahari Mandiri disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.3 : Data Karyawan PT. Oremus Bahari Mandiri tahun 2019

No.	Jabatan	Jml.	Jml. keb	Kualifikasi yang dipersyaratkan		Kualifikasi yang ada		Ket
				Pendidikan	Pengalaman kerja (thn)	Pendidikan	Pengalaman kerja (thn)	
1.	Head of Operational	1	1	D IV	8	D IV	10	S
2.	Manager of Operational	1	1	D IV	5	D IV	6	S
3.	Admin of Operational	1	2	D III	2	SMK	1	TS
4.	Staff Operational	2	4	D III	3	D III	2	TS

S: Sesuai; TS: Tidak Sesuai

Dari Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa PT. Oremus Bahari Mandiri memiliki karyawan kurang dari jumlah kebutuhan perusahaan. Hal ini membuat karyawan bekerja ganda dari tupoksi mereka hingga menyebabkan proses pelayanan dalam keagenan menjadi terkendala seperti keterlambatan pengurusan dokumen.

b. Terbatasnya Sarana & Prasarana pada PT. Oremus Bahari Mandiri

Kesiapan sarana yang ada sangat menunjang kelancaran kegiatan keagenan terutama pada bagian operasional. Kondisi prasarana yang baik sangat diharapkan oleh setiap karyawan agar pekerjaan dapat berjalan baik dan lancar. Berikut merupakan data sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Oremus Bahari Mandiri :

Tabel 4.4 : Data Sarana dan Prasarana di PT. Oremus Bahari Mandiri

Nama Barang	jml	Satuan	Keterangan
Mobil	1	Unit	Mobil dinas dikhususkan untuk direktur
Motor	-		Motor pribadi setiap karyawan
Komputer	3	Unit	2 dalam keadaan baik, 1 dalam keadaan kurang layak pakai
Printer	2	Unit	1 dalam keadaan baik, 1 dalam keadaan kurang layak pakai
Safety shoes	4	Pasang	Baik
Life Jacket	5	Unit	Baik
Safety Helmet	6	Unit	5 dalam keadaan baik, 1 dalam keadaan tidak layak pakai
Safety Glasses	-		
Telepon	3	unit	Baik
Handy talky	3	Unit	Baik
Wireless	2	Unit	Baik

Sumber : Data Inventaris Bulanan

Berdasarkan tabel 4.4, apabila agen sedang melakukan kegiatan terkadang terkendala dikarenakan pemakaian fasilitas yang kurang memadai menyebabkan agen harus bergantian menggunakan fasilitas tersebut. Hal ini yang menyebabkan pengurusan dokumen dan pelaporan kegiatan kantor menjadi terlambat karena agen membutuhkan transportasi untuk melakukan perpindahan dari satu tempat

ke tempat yang lain serta dengan diberlakukannya inaportnet di pelabuhan Surabaya membuat para agen wajib memiliki fasilitas seperti laptop, *scanner* dan internet yang berguna untuk menginput data kedatangan dan keberangkatan kapal.

2. Faktor Eksternal

Tugas agen adalah memberikan pelayanan kepada kapal milik *principal* di pelabuhan, dan salah satu pelayanan yang diberikan oleh agen adalah mempersiapkan proses kedatangan dan keberangkatan kapal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagai perusahaan yang ditunjuk dan dipercaya maka agen harus meningkatkan profesionalisme kerja. Namun dalam pelaksanaannya seringkali agen menemui beberapa masalah yang timbul dalam memberikan pelayanan di lapangan dan agen harus betul-betul membuat perencanaan yang matang dalam membuat jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga dapat memperkecil kerugian yang akan diderita oleh agen. Berikut ini akan dibahas beberapa masalah yang timbul dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan Tanjung Perak. Adapun masalah-masalah yang dihadapi oleh PT. Oremus Bahari Mandiri adalah sebagai berikut:

a. Kondisi cuaca
b. Dermaga yang belum siap
c. Terbatasnya kapal tunda dan pandu

Table 4.5 : Data Fasilitas Pelabuhan Tanjung Perak

No.	Kapal	Jumlah Kapasitas
1.	Kapal Tunda	16 Unit
2.	Kapal Pandu	8 Unit

Sumber: Pelabuhan Tanjung Perak

Tabel di atas menunjukkan jumlah kapal Tunda sebanyak 16 Unit dan Kapal Tunda sebanyak 8 Unit, data ini diambil per tahun 2019. Data ini tidak sebanding dengan jumlah kunjungan kapal di pelabuhan

Tanjung Perak. Hal inilah yang membuat waktu tunggu kapal lebih lama dari yang sudah diperkirakan.

Pengaruh dari keterlambatan kedatangan kapal dapat mempengaruhi waktu kapal yang telah ditetapkan oleh PPSA untuk sandar dan hal ini dapat mengakibatkan kerugian bagi agen karena agen harus membuat PPKB ulang yang menyebabkan agen harus mengeluarkan biaya tambahan.

D. Pemecahan Masalah

Kebutuhan akan pelayanan keagenan kapal sangatlah tinggi dikarenakan banyaknya kapal-kapal yang melakukan kegiatan di pelabuhan sehingga para *shipowner* membutuhkan perusahaan keagenan untuk mengurusi segala kegiatan kapal yang akan melakukan kegiatan di pelabuhan Tanjung Perak.

Jadi cara yang ditempuh adalah sebagai berikut :

1. Menambah jumlah karyawan, pihak perusahaan hendaknya menambah jumlah karyawan, terutama penambahan karyawan pada divisi operasional.
2. Pemberian pelatihan dan pendidikan keagenan, peningkatan kualitas karyawan dalam kegiatan operasional yaitu dengan pemberian pendidikan dan pelatihan sehingga memiliki kemampuan dalam melaksanakan kegiatan pelayaran keagenan secara maksimal.
3. Menambah sarana dan prasarana kantor dengan menambah jumlah sarana dan prasarana pendukung dalam kegiatan pelayanan keagenan akan mempermudah kegiatan operasional perusahaan.
4. Keterlambatan tiba yang disebabkan oleh kondisi cuaca adalah sebesar 80%.
5. Keterlambatan sandar yang disebabkan oleh :
   a) Dermaga yang belum siap sebesar 20%. Koordinasi antara pihak agen dengan pihak *principal* dan instansi terkait harus

dilakukan lebih intensif sehingga setiap perubahan kedatangan maupun sandar bisa diketahui dengan segera oleh semua pihak dan dapat segera dilakukan revisi untuk perisapan waktu penyandaran kapal.

b) Terbatasnya pandu dan kapal tunda yang disebabkan oleh padatnya lalu lintas di pelabuhan Tanjung Perak yang membuat kapal harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan sebesar 80%. Jumlah ketersediaan kapal tunda dan petugas pandu perlu ditambah agar kapal tidak terlalu lama menunggu pelayanan tunda dan pandu.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah dilakukan penelitian, diperoleh hasil yang dapat menjadi kesimpulan dalam penelitian ini, adapun kesimpulan pada penelitian ini adalah kurangnya jumlah karyawan serta terbatasnya sarana dan prasarana yang tersedia dapat menyebabkan terhambatnya proses menangani kedatangan/keberangkatan kapal yang diageni. Serta dermaga dalam keadaan penuh dan kekurangan pandu sehingga kapal harus menunggu antrian untuk sandar, dengan kejadian ini maka penjadwalan kapal dapat mundur atau terhambat.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai peranan PT. Oremus Bahari Mandiri dalam upaya meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, penulis ingin memberikan saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi PT. Oremus Bahari Mandiri agar lebih optimal dalam jasa keagenan kapal. PT. Oremus Bahari Mandiri sebaiknya menambah jumlah karyawan yang ada agar lebih memudahkan proses pengurusan *Clearance In/Out* kapal serta menambah sarana dan prasarana yang tersedia. Dan untuk pihak pelabuhan agar sebaiknya menambah jumlah ketersediaan kapal tunda dan petugas pandu agar kapal tidak terlalu lama menunggu pelayanan tunda dan pandu.

DAFTAR PUSTAKA

Abbas Salim, H.A. (1993) *Manajemen Transportasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Jumriani, J., Rahmah, A., & Al Shadril, M. (2019). Peningkatan Peran Divisi Dokumen Kontrol Pt. Lintas Samudra Borneo Line Dalam Menangani Dokumen Kapal Di Kantor Syahbandar Dan Otoritas Pelabuhan (Ksop) Banjarmasin. *Venus*, *7*(14), 21-36.

Lasse, D.A., (2014) *Manajemen Kepelabuhanan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Moenir, A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2013). *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Suyono, RP, Capt., (2005) *Shipping, Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Jakarta: Penerbit PPM

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar. (2016). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Makassar: Politeknik Ilmu Pelayaran.

Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2009**,** Tentang *Kepelabuhanan*

Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 Tahun 2016 Tentang *Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008, Tentang *Pelayaran*.

LAMPIRAN

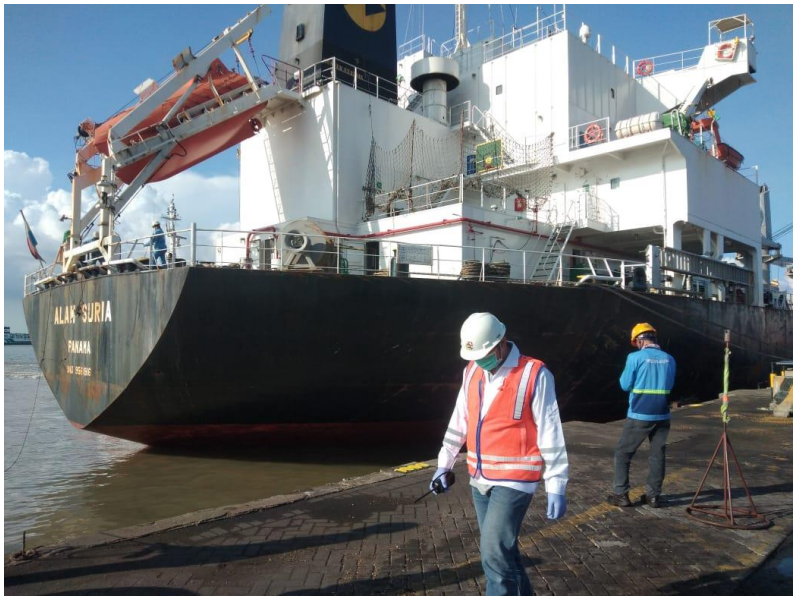
Lampiran Proses Boarding diatas kapal / *Clearance-In*

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Lampiran Proses Penyandaran Kapal

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Sumber : Dokumentasi Pribadi

RIWAYAT HIDUP

LELY KUSUMA DEWI, Lahir di Merauke pada Tanggal 28 Januari 2000. Merupakan Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan bapak Lukman Mooduto dan ibu Yeny Sulistyawati.

Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan tahun 2011 pada SD Yapis 2 Merauke dan melanjutkan Pendidikan sekolah lanjutan tingkat pertama SMP Negeri 1 Merauke diselesaikan pada tahun 2014 dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah menengah atas SMA Negeri 2 Merauke, diselesaikan pada tahun 2017. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan Diploma IV Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar. Pada tahun 2017, tepatnya bulan Agustus 2017, penulis mulai mengikuti pendidikan Diploma IV Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar (2017-2021) dan mengambil jurusan KALK.

Selama semester V dan VI penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA) pada PT. Oremus Bahari Mandiri Surabaya selama satu tahun. Dan pada tahun 2021 penulis telah menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.