**ANALISIS JASA KEAGENAN DALAM MENUNJANG KELANCARAN PELAYANAN KAPAL PADA PT. INDO DHARMA TRANSPORT CABANG PALEMBANG**

Volume 01 Nomor 1 Agustus 2020 Halaman 01-19

**Tri Rahmat Rasid1) Rosliawati 2) Annisa Rahmah3)**

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

Jalan Tentara Pelajar No. 173 Makassar, Kode pos. 90172

Telp. (0411) 3616975; Fax (0411) 3628732

E-mail: pipmks@pipmakassar.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang jasa keagenan dalam mendukung kelancaran layanan kapal. Bagaimana juga tugas dan tanggung jawab perusahaan agensi untuk mengurus dokumen kapal yang berkaitan dengan agensi di pelabuhan. Metode yang digunakan dalam metode ini adalah metode deskriptif yaitu dengan menggambarkan suatu sistem yang menganalisis faktor-faktor penghambat dalam kelancaran pelayanan kapal.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Indo Dharma Transport Cabang Palembang. Saat itu penulis sedang melaksanakan praktek darat (Prada), yakni pada tanggal 29 Juli 2018 sampai dengan 30 Juni 2019. Sumber data yang diperoleh adalah data primer yang diperoleh langsung dari tempat penelitian dengan cara pengamatan dan wawancara langsung dengan karyawan perusahaan, serta literatur-literatur yang berkaitan dengan judul skripsi.

Hasil penelitian ini menjunjukkan bahwa layanan agen kapal tidak dapat dipisahkan dari penanganan clearance kapal. Dalam penelitian ini, kita akan mendapatkan solusi untuk mengatasi penyebab keterlambatan dan langkah-langkah yang diambil dalam menangani proses *clearance in* dan *clearance out* kapal. sehingga semua bentuk layanan agen kapal dapat berjalan dengan lancar dan baik.

Kata Kunci : *Jasa Keagenan, Kelancaran, Pelayanan, Kapal*

**1. PENDAHULUAN**

Kapal yang merupakan alat penghubung di laut yang telah dikenal oleh masyarakat pada umumnya. Suatu perusahaan pelayaran mengoprasikan kapal-kapalnya dari pelabuhan satu ke pelabuhan lainya, sehingga perusahaan pelayaran harus mengurusi kapal yang dioperasikan pada saat di pelabuhan yang disinggahinya. Kegiatan mengurus semua keperluan kapal mulai dari awal kedatangan kapal, pada saat berada di pelabuhan hingga waktu keberangkatan. Kebanyakan sarana dan prasarana pengangkutan laut memungkinkan kegiatan usaha pengangkutan dapat berjalan dengan baik, agar tidak terjadinya permasalahan pada saat kapal berlayar dan sandar dipelabuhan yang akan dituju. Oleh karena itu, setiap perusahaan pelayaran harus memberikan pelayanan dalam mengoperasikan kapalnya.

Terdapat berbagai kegiatan / aktivitas penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal, serta mengurusi segala keperluan kapal. Kegiatan penanganan kapal tidak dapat dipisahkan dari rencana pelayanan penanganan kapal yaitu penyandaran (*Clearance In*) dan keberangkatan kapal (*Clearance Out*). Sebelum penyandaran dan keberangkatan kapal dilakukan, ada beberapa kegiatan yang ditetapkan terlebih dahulu oleh pihak pengelola dermaga dan harus disampaikan ke pihak kapal, yaitu pemberitahuan rencana kedatangan dan keberangkatan kapal, penentuan dermaga dan persiapan dermaga, pelaksanaan kapal sandar dan berangkat, permintaan kebutuhan kapal, naik turunnya penumpang, pengurusan dokumen clearance in dan clearance out kapal, pihak/ instansi terkait.

Tulisan ini mengkhususkan mengadakan penelitian pada Agen perusahaan pelayaran, bagian *clearance in/out*, pengurusan dokumen dan pemberangkatan kapal. Agen perusahaan pelayaran adalah usaha yang mengkhususkan diri dalam pelayanan jasa mewakili kepentingan pemilik kapal di pelabuhan di mana *ship agent* itu berada. Jadi tulisan ini mengkhususkan analisis dalam kelancaran pelayanan kapal dan kendala-kendalanya di pelabuhan. Dalam bisnis ini kecekatan perusahaan pelayaran yang memberi jasa keagenan merupakan salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian khusus.

Berdasarkan keterangan-keterangan yang dipaparkan di atas maka penulis memutuskan untuk menambil masalah ini dengan judul *“Analisis Jasa Keagenan Dalam Menunjang Kelancaran Pelayanan Kapal Pada PT. Indo Dharma Transport Cabang Palembang.“*

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut.

* + - 1. Faktor apa yang menjadi penghambat dalam jasa keagenan untuk kelancaran pelayanan kapal pada PT. Indo Dharma Transport Cabang Palembang ?
      2. Bagaimana upaya yang diambil untuk mengatasi hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam jasa keagenan untuk kelancaran pelayanan kapal pada PT. Indo Dharma Transport Cabang Palembang ?

**2**. **TINJAUAN PUSTAKA**

**A. PENGERTIAN KEAGENAN**

Ada beberapa definisi-definisi yang diberikan mengeni tinjauan pustaka dalam penelitian ini.

Menurut C.D Sujatmiko (1994:199) dalam bukunya Prosedur Penanganan Dokumen Kapal, edisi kedua, Arcan, Jakarta: Universitas Indonesia, Fakultas Teknik, Keagenan adalah suatu kegiatan untuk mengurusi kapal yang berada di dalam atau diluar negeri karena di pelabuhan dimana kapal tersebut berada tidak adanya suatu kantor cabang/perwakilan/owner representative, maka ditunjukkan suatu agen dari perusahaan pelayaran setempat.

Agen perusahaan pelayaran dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

* 1. ***General Agent***

Yaitu perusahaan pelayaran nasional yang berkedudukan di Ibu kota yang ditunjuk oleh *Principal* (perusahaan pelayaran asing) diluar negeri, untuk mengurusi segala sesuatu yang berkaitan dengan keperluan kapalnya selama berada di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia.

Adapun kewajiban-kewajiban agen umum ini adalah sebagai berikut :

1). Membuat perjanjian keagenan umum *(Agency Agreement)* dengan *principal*. Memberikan informasi kepada *Principal* mengenai keadaan setempat (pelabuhan-pelabuhan yang ada beserta fasilitas-fasilitasnya).

2). Mengurusi kepentingan kapal yang diageninya selama kapal berada di negaranya.

3). Bertanggung jawab terhadap semua tagihan *(Disbursement)*

yang berkaitan dengan kapal yang diageninya.

4). Membuat laporan kegiatan kapal yang diageninya *(Time Sheet).*

* 1. ***Sub Agent***

Adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh *General Agent* untuk mengurusi kapal yang diageninya di pelabuhan dimana *Sub Agent* bertempat. *Sub Agent* tidak bertanggung jawab secara langsung kepada *Principal* akan tetapi bertanggung jawab langsung kepada *General Agent*, karena *General Agent*-lah yang menunjuknya, sehingga nantinya *General Agent* yang bertanggung jawab secara langsung kepada *principal.*

Proses penunjukkan *Pricipal* terhadap *Agent* adalah sebagaimana tampak dalam skema berikut ini :

Gambar 2.1**.** Proses Penunjukan Agent

SUB AGENT

PRINCIPAL

L / A

A / A

L / A

GENERAL AGENT

Sumber: KM 33 tahun 2001 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan angkutan laut yang berlaku di dalam negeri

Keterangan :

* *Principal* menunjuk suatu badan usaha pelayaran sebagai *General Agent* dengan *Letter of Appointment*, atas dasar *Letter of Appointmnet* tersebut dibuatlah *Agency Agreement*.

*Letter of Appoinment* tersebut harus dilampiri dengan Surat Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA) dan Surat Ijin Usaha Perusahaan Pelayaran dari *Principal*.

Contoh :

*Principal* PT. Y ,menunjuk PT. X sebagai *General Agent* untuk menangani kapal MV. Voyager.

* *General Agent* dapat menunjuk perusahaan pelayaran lainnya untuk menjadi *Sub Agent* di pelabuhan dimana *General Agent* tidak memiliki kantor cabang.

Contoh :

*General Agent* PT. Y menunjuk PT. X untuk MV. Voyager dengan *Letter of Appointment* dengan dilampiri SIUPP, *Letter of Appointment* dari *Principal* dan PKKA.

* *Sub Agent* ditunjuk oleh *general agent* untuk mengurus kapal selama berada di pelabuhan di daerah sub agent yang ditunjuk.

Adapun tugas-tugas pokok agen pelayaran adalah sebagai

berikut :

1. Mengusahakan muatan kapal.
2. Mengurus bongkar muat barang-barang.
3. Mengurus kebutuhan awak kapal.
4. Mengurus *Clearances* keluar masuk kapal di pelabuhan.
5. Mengurus kebutuhan kapal : *Bunker*, air tawar, bahan bakar dan lain-lain.
6. Menyelesaikan dokumen-dokumen muatan.

Menurut Engkos Kosasih, S.S., M.M., Ph.D. dan Prof. Capt. Hananto Soewedo, M.Mar., S.E., M.M., Ph.D., dalam bukunya Manajemen Perusahaan Pelayaran (Suatu Pendekatan dalam Bidang Usaha Pelayaran) Edisi Kedua (2007:203), Keagenan umum *(general agent)* adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing di luar negeri (selaku *principa*l) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal *principa*l tersebut (kapal milik, kapal *carter* yang dioperasikan *principal*).

1. **FUNGSI UNIT KEAGENAN**

Menurut Engkos Kosasih, S.S., M.M., Ph.D. dan Prof. Capt. Hananto Soewedo, M.Mar., S.E., M.M., Ph.D., dalam bukunya Manajemen Perusahaan Pelayaran (Suatu Pendekatan dalam Bidang Usaha Pelayaran) Edisi Kedua (2007:204) Unit keagenan memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut :

1. Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik terhadap pelayanan *liner service* maupun *tramper.*
2. Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal datang dan berangkat kapal.
3. Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan.
4. Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan sebagai masukan dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya.
5. Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulan terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.
6. **IMPLEMENTASI TUGAS AGEN**

Tugas agen dimulai dengan penunjukan kepada perusahaan pelayaran sebagai agen oleh (pemilik/operator) kapal-kapal asing, yang dilakukan dalam *agency agreement*. Sebelum kapal tiba, *principal* memberitahukan kadatangan kapalnya dan jumlah muatan yang perlu ditangani. Unit keagenan di kantor pusat sebagai *general agent* akan menunjuk cabang-cabang sebagai *port agent* (pelaksana untuk pelayanan kapal (*husbanding*) dan muatan dari kapal *principal* (*canvassing*)).

1. **PENGERTIAN PELAYANAN**

Menurut Donni Juni Priansa dalam bukunya Manajemen Pelayanan Prima (2017:52) berpendapat bahwa pelayanan merupakan salah satu fokus penting bagi organisasi publik dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi publik.

Menurut kamus Bahasa Inggris, *clearance* berasal dari kata dasar *clear* yang artinya bersih, sedangkan *clearance* artinya izin Menurut Amir MS, (1999:1411) *Clearance* adalah :

* + 1. Hak kapal untuk memasuki dan meninggalkan pelabuhan.
    2. Ijin *(certificate)* berangkat kapal dari syahbandar.
    3. Ijin pengeluaran barang dari pabean

Dari uraian di atas, kita dapat melihat pengertian *clearance in and out* kapal yaitu:

*Clearance in* kapal adalah proses perizinan kapal yang dilakukan oleh keagenan perusahaan pelayaran pada setiap instansi pelabuhan dimana kapal tersebut akan memasuki daerah perairan pelabuhan, sampai kapal sandar di dermaga untuk mengadakan bongkar muat dan kegiatan-kegiatan lainnya, dan *Clearance out* kapal adalah proses perizinan pemberangkatan kapal yang dilakukan oleh keagenan perusahaan pelayaran pada setiap instansi terkait di pelabuhan dimana kapal tersebut sudah selesai melakukan kegiatan bongkar muat kegiatan lainnya yang selanjutnya akan meninggalkan pelabuhan menuju kepelabuhan tujuan berikutnya.

1. **PENGERTIAN KAPAL**

Menurut C.D.Sudjatmiko (1994:72) Secara umum pengertian kapal adalah setiap sarana apung yang digunakan atau dapat digunakan sebagai alat angkut ataupun yang digunakan atau dapat digunakan untuk wadah kerja di air, termasuk alat dan peralatan yang lazim dan merupakan bagian yang tak dapat dipisahkan dari sarana apung tersebut.

Di bawah ini merupakan beberapa pengertian kapal menurut :

1. **Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2002 tentang perkapalan.**

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

1. ***The Hague Rules* Pasal 1 ayat 4 Tahun1924.**

Kapal adalah setiap kapal yang digunakan sebagai pengangkutan di laut.

1. **KUHD Pasal 309.**

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

1. **JENIS-JENIS KAPAL**

Menurut C.D.Sudjatmiko (1994:73) membagi kapal menjadi beberapa golongan antara lain sebagai berikut :

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

Kapal barang ini dapat dibagi menjadi :

1. ***General Cargo Carrier***
2. ***Bulk Cargo Carrier***
3. ***Tanker***
4. ***Special Designed ship***
5. ***Container Vessel***

Kapal Peti Kemas dapat dibagi lagi menjadi :

*1). Containerized Cargo Ship*

*2). Semi Container Vessel*

1. **Kapal Penumpang *(Passenger Vessel)***

Yaitu kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut penumpang.

1. **Kapal Barang Penumpang *(Cargo-Passenger Vessel)***

Yaitu kapal yang dibangun untuk mengangkut penumpang dan muatan secara bersama-sama. Dimana kapal ini mempunyai banyak geladak dan cabin penumpang serta *cargo hatches.*

1. **Kapal Barang dengan Akomodasi Penumpang Terbatas *(Cargo Vessel With Limeted Accomodation for Passenger)***

Yaitu kapal barang biasa, baik yang berupa *general cargo carrier* maupun *bulk carrier*, yang diberi cabin untuk mengakomodasikan penumpang umum sampai sebanyak 12 orang.

1. **DOKUMEN – DOKUMEN KAPAL**

Sebuah kapal yang akan dioperasikan atau digunakan untuk pengangkutan harus dilengkapi dengan dokumen-dokumen kapal sebagai berikut :

1. **Surat Tanda Kebangsaan atau *Certificate of Registry***

Untuk negara Indonesia Surat Tanda Kebangsaan ini diberikan atas dasar besar kecilnya ukuran kapal, sebagai berikut :

1. **Surat Laut *(Zeebrief***
2. **Pas TahunanPas Kecil**
3. **Surat Laut Sementara,** adalah dokumen pendaftaran kapal
4. **Surat Ukur *( Meetbrief)***
5. **Sertifikat Layak Laut *(Seaworthy Certificate)***
6. **Sertifikat Garis Muat *(Loadline Certificate)***
7. **Daftar Anak Buah Kapal *(Surat sijil, Monaterrol, Crew List)***
8. **Petikan dari Daftar Kapal**
9. **Sertifikat Keamanan Radio Telegrap *(Radio Telegrap Safety Certificate)***
10. **Sertifikat Keamanan *(Safety Cerficate)***
11. **Sertifikat Kesehatan *(Bill of Health)***
12. **Sertifikat Keselamatan Konstruksi Kapal Barang *(Cargo Ship Safety Contruction Certificate)***
13. **Surat Tikus *(Deratting Certificate)***
14. **Sertifikat Keselamatan Perlengkapan Kapal Barang *(Cargo Ship Safety Equipment Certificate)***
15. **Sertifikat Klasifikasi Mesin *(Certificate of Classification Mechinery)***
16. **Sertifikat Standar Internasional Pencemaran Udara Laut *(International Oil Pollution Prevention Certificate)***
17. **Sertifikat Susunan Perwira Kapal *(Structure Officer Certificate/Safe manning Certificate)***
18. **Sertifikat Alat-alat Keselamatan *(Hiflamable Lift Reft Certificate)***
19. **Rencana Pola Trayek**
20. **SIUPP (Surat Ijin Usaha Perusahaan Pelayaran)**

Disamping dokumen-dokumen tersebut di atas, masih ada beberapa dokumen lainnya antara lain :

1. *Crew List*
2. *Provision List*
3. *Bonded Store List*
4. *Desk Store List*
5. *Engine Store List*
6. *General List*
7. *List Of Crew’s Baggages*
8. *General Information / Ship Particular*
9. *Voyage Memo*
10. *International Certificates of Vaccination*
11. *Condition Report*
12. **PENGERTIAN PERUSAHAAN PELAYARAN**

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang Pasal 323 sampai Pasal 340 tahun 1834, Perusahaan Pelayaran (Rederij) adalah suatu badan yang menjalankan perusahaan dengan cara mengoperasikan kapal  atau  usaha  lain  yang  erat hubungannya  dengan kapal. Dalam kegiatan usahanya perusahaan pelayaran dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

1. **Usaha Pelayaran Dalam Negeri**
2. **Usaha Pelayaran Luar Negeri**

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

1. **Pelayaran Tetap *(Line Service)***
2. **Pelayaran Tidak Tetap *(Tramper Service)***
3. **PELABUHAN DAN FASILITASNYA**

Pelabuhan merupakan daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar dan muat barang, kran-kran untuk muat dan bongkar barang, gudang laut (transito) dan tempat-tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya dan gudang-gudang dimana barang disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan*. (Buku Pelabuhan karya Prof. Dr. Ir. Bambang Triatmodjo, CES, DEA., Cetakan ketujuh, (2007:3)).*

1. **Fasilitas Pelabuhan secara umum meliputi :**
   1. Kade (rede)
   2. Gudang Lini I
   3. Gudang Lini II *(Warehouse)*
   4. *Tankfarm* untuk *Liquid Cargo*
   5. Silo untuk *Dry Bulk Cargo*
   6. *Cranes* dan berbagai *Handling Equipment*
   7. Jaringan jalan
   8. *Parking areas* untuk truk dan mobil
   9. Jalan kereta api *(Railway Track)*
   10. Lapangan penumpukan *(Marshalling Yards)*
   11. Pipa-pipa untuk berbagai macam *Bulk Liquid Cargo*
2. **Pelayanan kapal meliputi hal-hal berikut :**
   1. Informasi tentang navigasi *(navigational information),* pelayanan radio dan telepon
   2. Pemanduan, penundaan dan makanan
   3. Bahan bakar *(bunkering)*
   4. Reparasi dan galangan kapal
3. **Pelayanan untuk barang terdiri dari :**
   1. Jasa bongkar muat *(cargo handling)*
   2. Angkutan tongkang dalam pelabuhan *(lighterage)*
4. **Fasilitas umum lainnya yang terdiri dari :**
   1. Penerangan listrik
   2. Pemadaman kebakaran *(fire fighting)*
   3. Sanitasi
   4. Fasilitas untuk buruh
   5. Kebersihan lingkungan
   6. Keamanan lingkungan
5. **INSTANSI-INSTANSI DI PELABUHAN**

Fungsi pelabuhan yang dikemukakan oleh Herry Gianto dan Arso Martopo (1990:5) adalah sebagai berikut :

1. Untuk memuat atau membongkar barang dan naik atau turun penumpang, memindahkan dari suatu kendaraan ke yang lain.
2. Untuk barang dan penumpang dari waktu datang sampai keluar, tempat memproses barang dan membungkus barang untuk untuk diangkut
3. Untuk tempat dokumentasi, menimbang barang, persiapan surat-surat, pemilihan route penjualan tiket, dan lain-lain.
4. Penampunga kenaraan dan komponen lain, perawaatan dan pengaturan.
5. Tempat pengumpulan barang dan penumpang sehingga mencapai jumlah tertentu yang ekonomis untuk diangkut.

Adapun instansi pemerintah yang berperan di pelabuhan adalah sebagai berikut:

1. **Bea dan Cukai**
2. **Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)**
3. **Imigrasi**
4. **Dinas Karantina dan Dinas Kesehatan**
5. **Keamanan dan ketertiban**
6. **Sucofindo (*supertanding company Indonesia)***
7. **PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia**
8. **Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP).**

**3. METODE PENELITIAN**

1. **Metode Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu suatu metode yang memaparkan secara terperinci kejadian-kejadian yang terjadi diatas kapal yang berhubungan dengan judul penelitian, dengan memberikan penjelasan sesuai dengan keadaan saat itu.

1. **DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL / DESKRIPSI FOKUS**

Judul penelitian adalah Analisis pelaksanaan jasa keagenan dalam menunjang pelayanan kapal pada PT. Indo Dharma Transport Cabang Palembang. Pengertian operasional yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Jasa Keagenan.
2. Kapal.
3. PT. Indo Dharma Transport Cabang Palembang.
4. **POPULASI DAN SAMPEL**

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kapal yang diageni oleh PT. Indo Dharma Transport Cabang Palembang sebanyak 104 unit kapal

Adapun sampel yang diambil adalah sebanyak 40 kapal yang memiliki masalah kelengkapan dokumen dan kekurangan *supply* bantuan kebutuhan ke kapal.

1. **TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

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

1. **Teknik Observasi**

Yaitu penggunaan langsung kepada suatu objek yang akan diteliti. Dalam metode ini penulis mengamati secara langsung di lapangan untuk mengetahui sesuatu yang belum jelas sampai penulis betul-betul mengerti. Maka instrumen penelitian dari teknik observasi adalah *checklist*.

1. **Wawancara (*Interview*)**

Yaitu suatu cara untuk mendapatkan data melalui temu wicara dan wawancara langsung dengan pegawai atau staf atau pihak-pihak terkait. Maka instrumen penelitian dari wawancara *(interview)* adalah pedoman wawancara.

1. **Teknik Dokumentasi**

Yaitu suatu cara untuk memperoleh atau mengumpulkan data melalui gambar dan dokumen lainnya yang sesuai. Dalam metode ini penulis mengumpulkan data melalui profil perusahaan yaitu PT. Indo Dharma Transport Cabang Palembang dan literatur yang ada kaitannya dengan masalah ini baik melalui buku-buku, laporan penelitian artikel, jurnal penelitian dan lain-lain. Maka instrumen penelitian dari teknik dokumentasi adalah *checklist*.

**4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Hasil Pembahasan**
2. **Faktor-faktor Yang Dihadapi Dalam Menangani Kapal**

Dalam melaksanakan atau menjalankan tugasnya, khususnya PT. Indo Dharma Transport tidak luput pula dari hambatan-hambatan yang terjadi selama melaksanakan kegiatan penanganan kapal asing.

Hal-hal yang biasanya menjadi hambatan kelancaran dalam menunjang kelancaran pelayanan kapal di PT. Indo Dharma Transport Cabang Palembang antara lain :

* 1. **Faktor cuaca**

Dimana apabila keadaan cuaca memburuk maka proses penyandaran kapal akan terlambat bahkan tidak dilaksanakan sebelum cuaca membaik untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Selain itu, pihak agen juga akan terlambat menuju ke kapal untuk mengambil dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

* 1. Masalah ABK

Dalam penangan ABK saat sign on dan sign off crew kapal dimana, cuaca menjadi penghambat pada saat mengantar crew ke kapal terjadi cuaca buruk di ambang luar. Sehingga crew yang sign on dan sign off terlambat.

* 1. Dokumen atau sertifikat kapal

Cuaca menjadi penghambat dalam pengambilan maupun pengembalian sertifikat dokumen kapal karena dapat merusak sertifikat ataupun dokumen kapal.

* 1. Masalah Permesinan

Dalam penanganan permesinan, ada spare part yang diantarkan ke kapal yang memiliki masalah pada kapal maupun kegiatan bongkar muat di kapal sehingga spre perlu memperhatikan cuaca. Untuk menjaga kondisi spare part agar bisa digunakan. Selain itu cuaca yg tidak mendukung menghambat perbaikan dan proses bongkar muat di kapal.

* 1. Pelayanan Bunker

Dalam pengantaran ransum dan pengisian bahan bakar dan air bersih perlu memperhatiakan cuaca. Apabila gelombang tinggi.

* 1. **Faktor dokumen**
     1. Masalah ABK

Dalam penangan ABK dijumpai dokumen yang memasuki waktu pembaharuan seperti paspor. Dimana, dalam kepengurusan mengenai kekurangan dokumen persyaratan perpanjangan sertifikat tersebut.

* + 1. Dokumen atau sertifikat kapal dalam perpanjangan sertifikat kapal seperti sertifikat kesehatan dan sertifikat kapal lainnya. tidak memiliki dokumen persyaratan maka dapat menghambat pembaruan karena menunggu pembuatan sertifikat baru.
    2. Masalah Permesinan

Dalam pengambilan barang kiriman spare part terjadi human eror dimana, karyawan PT. IDT tidak membawa dokumen slip pengambilan. Sehingga balik mengambil slip tersebut. Sehingga menghambat pelayanan jasa keagenan.

1. Pelayanan Bunker

Dalam pengurusan dokumen pembayaran yang terlambat dari penyedia bunker menghambat pelayanan jasa keagenan dalam pelayanan bungker.

1. **Pemecahan Masalah Yang Dilakukan PT. Indo Dharma Transport Dalam Penanganan Kapal Asing**

Dalam usahanya untuk mengatasi masalah yang dihadapi pada waktu melayani kapal asing, PT. Indo Dharma Transport melakukan sebagai berikut :

1. Akibat cuaca yang kadang berpotensi menjadi penghambat agen dengan petugas dari instansi maka perkiraan keberangkatan kelokasi harus diperhatikan dan sebaliknya mengecek kembali alat keselamatan sebelum berangkat untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Dan berkordinasi dengan Badan Meterologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) Kota Palembang untuk mengetahui perubahan cuaca di area Tanjung Buyut *Anchorage*.
2. Apabila pengurusan surat persetujuan mengalami hambatan dikarenakan faktor dokumen yang tertinggal atau ada yang telah kadaluarsa (*expired*) maka secepatnya melakukan koordinasi dengan agen yang berada di kantor untuk menghubungi pihak crew kapal.
   * 1. **PENUTUP**
3. **SIMPULAN**

Berdasarkan hal tersebut terdapat beberapa kesimpulan,diantaranya adalah sebagai berikut :

1. **Peranan keagenan dalam menangani kapal asing oleh PT. Indo Dharma Transport cabang palembang di daerah pelabuhan tanjung api-api,Sumatera Selatan secara garis besar dibagi empat tahap,antara lain**:
2. Persiapan sebelum kapal datang
3. Selama kapal sandar dan melakukan kegiatan di pelabuhan
4. Mempersiapkan keberangkatan kapal
5. Setelah keberangkatan kapal
6. **Beberapa hambatan-hambatan yang dialami dalam proses penanganan kapal oleh PT. Indo Dharma Transport cabang palembang, yaitu :**
7. Adanya kelalaian manusia dari salah satu crew PT. Indo Dharma Transport Pengaruh cuaca menjadi hambatan proses pelayana kapal,
8. **Saran**

Dari kesimpulan-kesimpulan maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi hal tersebut sehingga tidak terjadi lagi kelalaian dalam kelengkapan dokumen kapal yaitu PT. Indo Dharma Transport harus bersikap tegas terhadap crew yang melakukan kelalaian dalam hal pengurusan dokumen-dokumen seperti memberikan sanksi yang cukup tegas terhadap crew sehingga lebih teliti lagi dalam pengurusan dokumen kapal.
2. Untuk mengatasi hambatan yang terjadi, perkiraan waktu dan perhitungan yang tepat dalam pengamatan cuaca dibutuhkan agar tidak terjadi kendala pada pengurusan dokumen kapal.

**DAFTAR PUSTAKA**

Gianto Herry dan Martopo Arso. (1990) Pengoperasian Semarang Pelabuhan Laut Balai Pendidikan dan Pelatihan Pelayaran.

Kosasih Engkos dan Soewedo Hananto. (2007) Manajemen Perusahaan

Pelayaran, Suatu Pendekatan Praktis, edisi kedua, Jakarta PT. Rajagrafindo Persada.

Priansa Juni Doni, (2017) Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur, Bandung: Alfabeta.

Sujatmiko, C.D. (1994) *Prosedur Penanganan Dokumen Kapal*, edisi kedua, Arcan, Jakarta: Universitas Indonesia, Fakultas Teknik.

Triatmodjo, B. (2007) *Pelabuhan,* cetakan ketujuh, halaman ketiga. Jakarta: Universitas Indonesia.

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2001) Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut yang Berlaku Di Dalam Negeri Nomor KM 33 tahun 2001.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang/rederij Tentang Perusahaan Pelayaran Pasal 323-340 Tahun 1934

Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2002 Tentang Perkapalan.

Peraturan Pemerintah(2010) Tentang Angkutan Diperairan Nomor 20 Tahun 2010.

Undang-undang No. 17/2006 Tentang Kepabeanan.