

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia dikenal sebagai negara maritim karena sebagian besar luas wilayahnya merupakan perairan dan terdiri atas pulau-pulau. Dumai adalah sebuah kota di Provinsi Riau, Indonesia, sekitar 201 km dari kota Pekanbaru. Kota Dumai adalah kota dengan wilayah administrasi terluas kedua di Indonesia berdasarkan statusnya sebagai kota Madya, setelah kota Palangka Raya. Kota ini berawal dari sebuah dusun kecil di pesisir timur Provinsi Riau. Kota Dumai merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Diresmikan sebagai kota pada 20 April 1999, dengan UU No. 16 tahun 1999 tanggal 20 April 1999 setelah sebelumnya sempat menjadi kota administratif (kotif) di dalam Kabupaten Bengkalis. Pada awal pembentukannya, Kota Dumai hanya terdiri atas 3 kecamatan, 13 kelurahan dan 9 desa dengan jumlah penduduk hanya 15.699 jiwa dengan tingkat kepadatan 83,85 jiwa/km. Dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Pulau Rupat, Kabupaten Bengkalis.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Bandar Laksamana.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Bandar Solapan dan Bandar Laksamana, Kabupaten Bengkalis.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Bangko dan Tanah Putih, Kabupaten Rokan Hilir.

Penduduk Kota Dumai tahun 2010, berjumlah 253.803 jiwa yang terdiri atas 131.465 jiwa laki-laki dan 305.338 jiwa perempuan. Dengan kepadatan penduduk 178.00 jiwa/km<sup>2</sup> dengan laju pertumbuhan penduduk

berkisar 3,51 persen/tahun. Menurut data tahun 2020, jumlah penduduk kota Dumai yang terdiri dari berbagai suku bangsa seperti Melayu (Mayoritas), lalu suku Batak, Minang, Jawa, Tionghoa, dan Bugis sebagai minoritas adalah sebanyak 286.000 jiwa dengan kepadatan rata-rata 156 jiwa/km<sup>2</sup> dan laju pertumbuhan sebesar 3,7% per tahun. Islam adalah agama mayoritas yang dipeluk penduduknya.

Kota Dumai yang berada di tepi pantai timur pulau sumatra melakukan pengembangan secara terpadu kawasan pesisir pantainya sebagai kawasan tangkap dan budidaya keramba komoditas unggulan ekspor ikan hidup seperti kerapu, kakap putih, kepiting rajungan dan bawal melalui pemulihan fungsi hutan mangrove. Kota Dumai juga memiliki pelabuhan yang bisa dijadikan sebagai portal untuk menuju negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia.

Sarana transportasi laut sangat penting untuk menghubungkan pulau-pulau yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu sarana transportasi laut adalah angkutan laut berupa kapal. Kapal merupakan kendaraan pengangkut penumpang dan barang melalui jalur laut. Angkutan kapal laut merupakan usaha perusahaan pelayaran yang bergerak dalam penyediaan jasa meliputi angkutan penumpang dan muatan barang. Peranan perusahaan pelayaran sangat berperan penting dalam ketersediaan angkutan laut.

Perusahaan pelayaran mengoperasikan kapal-kapalnya dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan, sehingga kegiatan yang dilakukan adalah mengurus semua keperluan kapal mulai dari rencana kedatangan kapal, pada saat di pelabuhan hingga keberangkatan kapal. Hal ini tidak dapat dipisahkan dari rencana pelayanan penanganan kapal yaitu kedatangan dan keberangkatan kapal. Sebelum kedatangan dan keberangkatan kapal ada beberapa prosedur yang harus dilaksanakan oleh agen pelayaran bersama pihak pengelola dermaga dan harus disampaikan ke pihak kapal yaitu tentang pemberitahuan rencana kedatangan dan

keberangkatan kapal, penentuan dermaga dan persiapan dermaga, pelaksanaan kapal sandar dan jadwal keberangkatan.

Pelabuhan merupakan suatu 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 atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuhnya kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat pemindahan intra dan antarmoda transportasi. Dalam hal kegiatan perencanaan kapal untuk sandar masih sering terlambat dan tidak sesuai dengan jadwal. Hal ini bisa disebabkan karena beberapa faktor contohnya seperti kerusakan alat bongkar muat dan antrian kapal. Dalam melakukan pembongkaran harus dilengkapi dengan fasilitas atau peralatan pembongkaran yang baik. Peralatan pembongkaran harus sesuai dengan jenis muatan yang dibongkar. Peralatan pembongkaran yang digunakan untuk membongkar suatu muatan mempunyai kapasitas dan kemampuan tertentu serta memiliki kecepatan standard untuk membongkar dalam periode waktu tertentu. Terkadang alat-alat bongkar yang digunakan dalam kegiatan bongkar muat mengalami kerusakan sehingga memperlambat kinerja bongkar muat. Karena kinerja bongkar muat menjadi lama maka terjadi antrian kapal yang cukup banyak dan perencanaan sandar kapal menjadi tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Usaha keagenan timbul disebabkan karena pertimbangan dari sebuah perusahaan pelayaran yang akan melakukan ekspansi usahanya kepelabuhan tertentu, namun untuk mendirikan sebuah cabang perusahaan dinilai memerlukan dana yang tidak sedikit, sementara frekuensi kunjungan kapal di pelabuhan tersebut kecil maka dengan pertimbangan tersebut perusahaan cukup dengan menunjuk sebuah perusahaan pelayaran sebagai agen untuk melayani kapal-kapal yang singgah di pelabuhan

tersebut, karena selaku agen perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal-kapal yang di ageniya sejak kapal akan memasuki pelabuhan sampai akan meninggalkan pelabuhan.

Untuk memenuhi ketentuan tersebut maka yang harus diperhatikan adalah perencanaan pelayanan, pemasaran serta koordinasi kapal pada saat kapal sebelum melakukan sandar di dermaga atau labuh di daerah labuh jangkar sampai berlayar kepelabuhan tujuan. Semakin tidak baik kinerja pelayanan kapal atau barang di pelabuhan tersebut, akan tercermin dari semakin lamanya sandar suatu kapal karena tidak baiknya pelaksanaan kegiatan B/M barang dari dan ke kapal tersebut, yang pada gilirannya akan semakin lama kapal berada di pelabuhan dan mengakibatkan semakin panjang atau banyak antrian kapal di pelabuhan tersebut sehingga waktu menunggu untuk dilayani juga semakin lama.

Penyebab tidak maksimalnya pelayanan di pelabuhan merupakan kemacetan (*congestion*) pergerakan barang, terbatasnya infrastruktur, terbatasnya crane, administrasi, dan manifest muatan. Terkait dengan kemacetan pergerakan barang, tidak saja terjadi di dalam pelabuhan, tetapi juga di luar pelabuhan yang mengakibatkan tersendatnya pengiriman barang dan kapal harus menunggu lebih lama. Untuk mengantisipasi lonjakan arus kunjungan kapal dan volume pergerakan barang melalui Pelabuhan Dumai, sarana dan prasarana pelabuhan harus diperhatikan, karena akan berpengaruh langsung kepada kinerja pelayanan pelabuhan. Dari penelitian yang pernah dilakukan pada beberapa pelabuhan, ada indikasi bahwa terjadinya waktu tunggu di pelabuhan dapat terjadi jika kinerja pelabuhan tidak optimal.

Dari uraian di atas diketahui bahwa peranan perusahaan pelayaran atau keagenan kapal laut sangat dibutuhkan dalam membantu pemilik kapal (*owner*) dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal pada suatu pelabuhan agar kegiatan kapal tersebut dapat berjalan dengan lancar

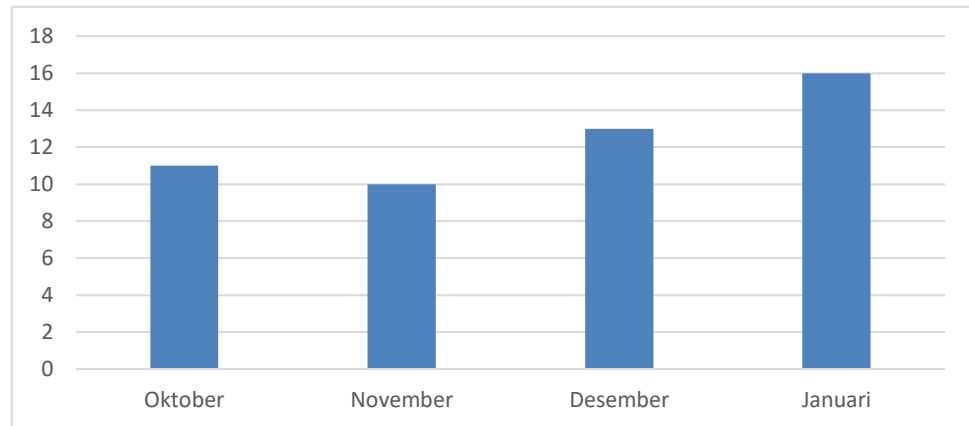
dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan atau disepakati.

PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai merupakan perusahaan pelayaran swasta yang bergerak di keagenan pelayaran yang mengoperasikan kapal Tugboat dan Tongkang. Kapal tugboat merupakan kapal yang digunakan untuk melakukan manuver/pergerakan, utamanya menarik atau mendorong kapal lainnya di pelabuhan, laut lepas atau melalui sungai atau terusan. Kapal tunda digunakan pula untuk menarik tongkang, kapal rusak, dan peralatan lainnya. Kapal tongkang merupakan kapal pengangkut kargo yang umumnya tidak memiliki baling-baling sendiri sehingga bergantung pada kapal tunda untuk memberinya daya dorong. Sementara kapal tunda adalah penggerak utama tongkang, yang terhubung ke tongkang menggunakan tali penarik.

Pada kegiatannya PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keagenan kapal dimana perusahaan tersebut berperan sebagai Port Agent atau Local Agent. Sehingga pelayanan jasa keagenan sangatlah penting dalam meningkatkan persaingan yang ada di Dumai, saat ini bahkan banyak perusahaan-perusahaan keagenan baru yang ada di Dumai. Seiring meningkatnya kunjungan kapal yang diageni oleh PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai, harus memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen atau pengguna jasa keagenan kapal.

PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai memiliki potensi yang sangat besar untuk berkembang pesat dalam pelayanan jasa keagenan kapal. Peningkatan pelayanan jasa keagenan kapal oleh PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai diharapkan dapat meningkatkan jumlah kapal yang diageninya. Selama ini dalam pelaksanaan pelayanan jasa keagenan oleh PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai masih terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan jasa yang diberikan belum optimal. Seperti masih lambatnya proses penyelesaian dokumen-dokumen persyaratan untuk

*clearance*, sehingga mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* yang dilakukan oleh PT. Snepac Shipping cabang Dumai.



*Gambar. 1.1 Laporan Kunjungan Kapal Tahun 2022-2023 PT. Snepac Shipping cabang Dumai*

*Sumber: Bagian Operasional PT. Snepac Shipping cabang Dumai, Data lengkap di Bagian Lampiran*

Dari data kegiatan kunjungan kapal di atas tahun 2022-2023 menunjukkan bahwa terdapat penurunan kunjungan kapal pada bulan Oktober terdapat 11 kapal dan November terdapat 10 kapal, sedangkan kenaikan kunjungan kapal terjadi pada bulan Desember terdapat 13 kapal dan Januari terdapat 16 kapal, di karenakan kurang memadainya saran dan prasarana yang di miliki oleh perusahaan yang kemudian menghambat informasi dan komunikasi antar instansi terkait sehingga banyaknya ketidaktepatan penanganan dalam penyandaran kapal dipelabuhan.

PT. Snepac Shipping cabang Dumai ini dalam pekerjaan sehari-harinya masih dirasa kurang peran pimpinan dalam melakukan pekerjaan setiap harinya. Tentunya dengan kurangnya pengawasan dari pimpinan akan membuat kinerja dari para tenaga kerja menjadi kurang optimal. Maka dari itu tentu harus ada pengawasan yang lebih dari pimpinan untuk

membuat para tenaga kerja menjadi produktif dan optimal dalam melakukan pekerjaannya

Berdasarkan uraian diatas, penulis akan mengangkat suatu masalah khusus tentang **”Optimalisasi proses pelayanan keagenan kapal untuk meningkatkan penunjukkan keagenan kapal di PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai”**.

## **1.2 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

### **1.2.1 Tujuan Penelitian**

Kegiatan dilakukan secara sistematis dan terencana serta memiliki tujuan yang diinginkan. Tujuan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah kegiatan. Oleh karena itu dengan adanya tujuan, maka kegiatan dapat terlaksana dengan jelas dan terarah sehingga akan memperoleh hasil yang maksimal dalam kegiatan tersebut. Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan keagenan di PT. *Snepac Shipping* Cabang Dumai.
2. Untuk mengetahui meningkatkan penunjukkan keagenan kapal di PT. *Snepac Shipping* cabang Dumai.
3. Untuk mengetahui hambatan pelayanan keagenan PT. *Snepac Shipping* cabang Dumai.

### **1.2.2 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini dapat kita ketahui memiliki banyak sekali kegunaannya seperti:

1. Bagi perusahaan
  - a. Terciptanya hubungan yang baik antara akademi dengan perusahaan, dan juga ini dapat dijadikan pertimbangan dalam menghadapi masalah yang sama yang ada dalam perusahaan.
  - b. Dapat menjadi pertimbangan yang bermanfaat dalam mengambil kebijakan manajemen dan sebagai bahan referensi memecahkan masalah-masalah dalam kegiatan operasional di PT. *Snepac Shipping* Cabang Dumai.



2. Bagi taruna
  - a. Menjadi wacana umum di kampus Politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman.
  - b. Dapat memberi tambahan pengetahuan tentang keagenan, memberikan contoh pengalaman sehingga para taruna dapat mengembangkan pola pikir mereka serta dapat menjadikan mereka mudah menganalisa dan mengolah data-data yang diperoleh.
3. Bagi pembaca

Dengan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan bagi para pembaca dalam hal proses penyandaran kapal. Mereka dapat memperoleh gambaran tentang penyandaran kapal, persiapan yang dilakukan, hambatan, sebelum kapal tiba, waktu kapal dipelabuhan, kapal berangkat kembali.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun masalah yang ditemukan oleh penulis pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat pelayanan keagenan di PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai?
2. Bagaimana upaya meningkatkan penunjang keagenan kapal di PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai?
3. Apa saja hambatan pelayanan keagenan PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai?

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang timbul disini adalah sering terjadi kendala-kendala diantaranya jarak tampak atau pandangan dari kapal terhadap kapal tunda yang di sebabkan adanya pengaruh

penataan muatan yang terlalu tinggi. Hal tersebut masalah dalam proses penyandaran atau pelepasan dari pelabuhan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir (TA). Adapun penyusunan adalah sebagai berikut :

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK(Indonesia)

*ABSTRACT* (English)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.3 Rumusan Masalah

1.4 Pembatasan Masalah

1.5 Sistematika Penulisan

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Landasan Teoritis

2.2 Studi Penelitian Terdahulu

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3 Teknik Analisis Data

3.4 Jadwal Penelitian

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

4.1 Diskripsi Data

4.2 Analisa Data

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

### **BAB V PENUTIP**

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **BIO DATA PENULIS**

### **LAMPIRAN**