

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, yang terletak di antara dua samudra, yaitu Samudra Hindia dan Samudra Pasifik serta terletak di antara dua benua, yaitu Benua Asia dan Australia menyebabkan Indonesia berada di posisi silang yang sangat strategis. Strategis dalam hal ini merujuk pada pentingnya perairan Indonesia bagi rute pelayaran internasional yang menghubungkan dunia bagian utara dan selatan serta sebaliknya. (Dhiana Puspitawati,2017).

Dalam kaitannya dengan potensi ini, dapat dijelaskan bahwa laut juga merupakan wilayah yang sangat penting bagi keutuhan dan pemersatu bagi sebuah negara karena laut merupakan sarana bagi kesatuan bangsa, sarana pertahanan dan keamanan, sebagai sarana diplomasi, serta yang paling utamanya adalah sebagai sarana kemakmuran dan kesejahteraan negara dan masyarakat karena melimpahnya potensi-potensi sumber daya laut tersebut. Indonesia merupakan sebuah negara maritim yang memiliki beribu-ribu pulau, sebagian besar negara Indonesia ini terdiri dari perairan dan sisanya daratan. total luas kawasan Negara Republik Indonesia mencapai 7,7 juta km². Dari luas wilayah itu sekitar 3,2 juta km² merupakan luas perairan yang terdiri dari 2,8 juta km² perairan pedalaman dan 0,3 juta km² berupa laut teritorial. Itu belum termasuk 2,7 juta km² kawasan Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE). (Jurnal Mahkamah Vol. 19 No. 1, April 2007).

Laut merupakan wilayah yang sangat penting bagi keutuhan dan pemersatu bagi sebuah negara karena laut merupakan sarana bagi kesatuan bangsa, sarana pertahanan dan keamanan, sebagai sarana diplomasi, serta yang paling utamanya adalah sebagai sarana kemakmuran dan kesejahteraan negara dan masyarakat karena melimpahnya potensi-potensi sumber daya laut tersebut. Indonesia merupakan sebuah negara maritim yang memiliki beribu-ribu pulau, sebagian besar negara Indonesia ini terdiri dari perairan dan sisanya adalah daratan. Total luas kawasan Negara Republik Indonesia

mencapai 7,7 juta km² . Dari luas wilayah itu sekitar 3,2 juta km² merupakan luas perairan yang terdiri dari 2,8 juta km² perairan pedalaman dan 0,3 juta km² berupa laut teritorial. Itu belum termasuk 2,7 juta km² kawasan Zona Ekonomi Eksklusif (Exclusive Economic Zone). (John, dkk, 2007).

Dengan berkembangnya industri pelayaran, maka kebutuhan layanan pelayaran akan terus menerus ada. Hal ini memaksa perusahaan pelayaran untuk bersaing mendapatkan pelanggan. Dikarenakan industri pelayaran bergerak dibidang jasa, maka persaingan yang ada, akan dilakukan dengan saling berlomba memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen. Lebih jauh diungkapkan bahwa layanan pada perusahaan pelayaran akan menentukan apakah perusahaan tersebut mampu bersaing di pasar global atau tidak. Syarat sederhana yang harus dipenuhi oleh perusahaan pelayaran tersebut adalah kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat (Pangihutan Anton, Thamrin Muhammad, 2016).

Keagenan kapal sebagai pihak yang bertugas mewakili pemilik kapal dalam mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh kapal. Hal ini dilakukan agar kegiatan kapal selama di pelabuhan dapat berjalan sesuai dengan rencana. Agen juga harus mempersiapkan fasilitas sebelum kapal tiba dan memastikan kegiatan bongkar maupun muat dapat berjalan dengan baik. Sehingga dapat memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap kepentingan kapal selama di pelabuhan. Menurut Suryono, (211-213) agen kapal adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam kegiatan atau aktifitas kapal atau perusahaan pelayaran.

PT. Arta Naarga Persada menjadi kegiatan usaha untuk mengurus keperluan dan kepentingan kapal Perusahaan angkutan laut asing dan kapal Perusahaan angkutan nasional selama berada di Indonesia. Dan telah memiliki akta pendirian terbatas pertanggal 17 Maret 2020, yang telah memiliki pengesahan pendirian berbadan hukum perseroan terbatas dengan nomor AHU-00543367.AH.01.11 Tahun 2020 Tanggal 18 Maret 2020. Jasa keagenan kapal PT. Arta Naarga Persada juga telah memiliki persetujuan keagenan kapal (SIUPKK) dari Kementrian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dengan Nomor: AL.310/63/DA-2020. Dengan

berkantor pusat pada Alamat: Dusun. I Mekar Indah, Desa Simbula, Kecamatan Katoi, Kabupaten Kolaka Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara (NPWP 94.708.118.8-815.000) dan saat ini sudah memiliki beberapa kantor cabang yang tersebar pada beberapa wilayah di Indonesia Pulau Sulawesi daerah Kolaka, Konawe, Morowali, Palu (Sulawesi Tengah) dan Bantaeng (Sulawesi Selatan) di Pulau Jawa Cabang Cirebon dan Merak, dan di Pulau Sumatera Cabang Lampung.

Dalam rangka mendukung kegiatan pengoperasian kapal-kapal berbendera Indonesia dan kapal-kapal berbendera asing, pada Pelabuhan wilayah Indonesia Bagian Timur. PT Arta Naarga Persada sebagai penyedia jasa keagenan kapal telah berkontribusi mengambil peran dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi Indonesia Bagian Timur untuk mendukung poros maritim dunia yang memiliki komitmen dengan memberikan layanan yang memuaskan kepada Perusahaan pelayaran, pemilik kapal dan memberikan informasi melalui komunikasi interpersonal kepada Tim Manajemen Perusahaan pengguna jasa layanan keagenan.

Faktor penentu efektivitas dan efisiensi pelayanan agen pelayaran di pelabuhan adalah hubungan baik dan koordinasi yang baik dengan instansi dan pihak-pihak yang berkepentingan dan terlibat dengan kegiatan keagenan kapal selama berada di pelabuhan sebagai Kepala Pelabuhan dan Bea Cukai, kantor Imigrasi, kantor Karantina Kesehatan Pelabuhan, Pihak pemilik kapal (*ship owner*) tidak selalu bisa memenuhi kebutuhan selama operasional kapal, sehingga perusahaan jasa menunjuk perusahaan keagenan untuk mendukung operasional kapal di setiap pelabuhan singgah.

Dari faktor tersebut, banyak perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang agen pelayaran. Bidang kegiatan yang dilakukan adalah kegiatan pengurusan surat-surat kapal baik bagi kapal yang tiba di pelabuhan maupun bagi kapal yang meninggalkan pelabuhan singgah menuju pelabuhan tujuan. Jumlah perusahaan pelayaran berkembang pesat di Indonesia, persaingan dalam bidang pelayaran sektor pelayaran menjadi semakin pesat. Oleh karena itu, perusahaan pelayaran harus memiliki sumber daya manusia yang profesional dan handal.

Beberapa permasalahan yang terjadi di PT. Arta Naarga Persada cabang Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal adalah kurangnya kualitas dan kuantitas Sumber daya manusia. Hal ini, menyebabkan karyawan yang kurang ahli dalam bidang pekerjaan dan bekerja tidak sesuai *jobdesk*. Kemudian, dikarenakan kurangnya jumlah karyawan yang tidak sesuai dengan apa yang dilaksanakan sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Selain itu, terbatasnya fasilitas yang dimiliki PT. Arta Naarga Persada cabang Lampung. Kesiapan fasilitas yang ada sangat menunjang guna kelancaran kegiatan keagenan terutama pada bagian operasional. Kondisi fasilitas yang baik sangat diharapkan oleh setiap karyawan agar pekerjaan tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien, hal ini yang menyebabkan pengurusan dan pelaporan kegiatan kantor menjadi terlambat karena agen membutuhkan transportasi untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Peneliti tertarik untuk menyelidiki dan membahas lebih lanjut dalam penelitian dengan judul **“UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI PT. ARTA NAARGA PERSADA CABANG LAMPUNG.”**

1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

Suatu kegiatan penelitian pasti mempunyai suatu tujuan yang jelas, tujuan penelitian ini adalah untuk memberi arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Adapun penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung.
2. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi pada pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung.
3. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung.

1.2.2 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penyusunan Tugas Akhir yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III (D-III) maka kegunaan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Sebagai sumber masukan bagi instansi dalam hal pelaksanaan proses keagenan kapal tersebut. Sehingga perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu kegiatan keagenan kapal supaya dapat merubah menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi *Civitas*

Politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman Penelitian ini dapat menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan mutu Pendidikan dan pelatihan untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil sehingga mampu bersaing di dunia kejadian didalam negeri maupun Internasional.

3. Bagi Peneliti

Bagi Peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta mampu mempraktek kan teori-teori yang di dapat selama mengikuti Pendidikan, dan juga sebagai persyaratan kelulusan dari program Diploma III program studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga di Politeknik Negeri Bengkalis.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok pemikiran yang telah dituliskan diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung?
2. Apa saja hambatan yang terjadi pada pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung?

3. Bagaimana upaya dalam meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung?

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini tentang Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung.

1.5 Sistematika Penelitian

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

HALAMAN SAMPUL

TANDA PENGESAHAN

ABSTRAK (INDONESIA)

ABSTRACT (INGGRIS)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan Penelitian

1.3 Perumusan Masalah

1.4 Batasan Masalah

1.5 Sistematika Penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoritis

2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Waktu dan Tempat Penelitian

1.2 Teknik Pengumpulan Data

1.3 Teknik Analisis Data

1.4 Jadwal Penelitian / Rencana Kegiatan Penelitian

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.2 Analisis Data

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

4.4. Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENELITI

LAMPIRAN