

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Negara Indonesia memiliki potensi sumber daya alam sebagai salah satu negara penghasil minyak, kenyataannya minyak siap dipakai untuk masyarakat tidak mencukupi kebutuhan dalam negeri. Perusahaan pertambangan minyak dan gas bumi (Pertamina) merupakan suatu perusahaan yang didirikan berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan republik Indonesia dan satu-satunya perusahaan yang bergerak di bidang pengusahaan pertambangan minyak dan gas bumi di Indonesia yang meliputi pencarian, eksploitasi dan eksplorasi pertambangan minyak di seluruh Indonesia. Untuk efektivitas pengelolaan angkutan minyak dan gas/*chemical*, maka Pertamina melimpahkan atau menyerahkan kepada pihak PT. Pertamina Tongkang (PTK), sehingga PT. Pertamina Tongkang dalam menjalankan misinya tetap konsisten mengutamakan kepentingan rakyat dan selalu mempertahankan aspek ketahanan nasional dan wawasan nusantara serta mengupayakan peningkatan pelayanannya melalui keagenan kapal milik atau kapal charter yang masuk di pelabuhan Pertamina.

Pelabuhan merupakan komponen utama dari suatu sistem transportasi sebab kelancaran arus kapal sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan kepelabuhanan. Pelabuhan merupakan awal dan akhir dari suatu operasi transportasi. Dalam menyongsong perdagangan bebas yang semakin pesat maka perusahaan pelayaran dituntut untuk bisa melayani kapal dan barang yang diangkut oleh transportasi laut dengan semaksimal mungkin dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan, sehingga kelancaran arus kapal dan barang dipelabuhan akan berjalan lancar dan mendukung perdagangan bebas. Pengertian pelabuhan menurut peraturan menteri perhubungan PM 51 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut yaitu tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat

kapal bersandar, naik turun penumpang, dan atau 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 moda transportasi.

Transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting dalam dunia perdagangan Internasional maupun domestik. Transportasi laut juga membuka akses dan menghubungkan wilayah pulau, baik daerah yang sudah maju maupun daerah yang masih terisolasi. Indonesia sebagai negara kepulauan Indonesia sangat membutuhkan transportasi laut. Sistem transportasi angkutan laut merupakan salah satu sarana untuk mewujudkan wawasan nusantara, khususnya dalam rangka menumbuhkan kesatuan ekonomi nasional yang diselenggarakan merupakan bagian penting dari sistem perhubungan nasional. Bertumbuhnya kesatuan ekonomi berdampak pada usaha yang dijalankan dapat menghasilkan keuntungan sehingga kegiatan operasional dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Perusahaan pelayaran yang terkait dengan angkutan perairan di pelabuhan disebut juga pelayanan jasa keagenan. Pelayanan jasa keagenan merupakan salah satu peranan penting dalam kelancaran kegiatan kapal di pelabuhan. Keagenan kapal di PT. Pertamina Trans Kontinental menyediakan jasa keagenan kapal untuk kapal-kapal yang berlabuh di suatu pelabuhan diseluruh Indonesia sebagai *General Agent (GA)* atau sebagai *handling agent (HA)*. Didalam melakukan kegiatan operasional keagenan ada beberapa hal yang mengakibatkan keterlambatan penanganan pelayanan kapal baik dari pihak kapal maupun pihak dilapangan dan pihak terkait lainnya.

PT. Pertamina Trans Kontinental sebagai *handling agent* diseluruh pelabuhan di Indonesia baik sebagai pelabuhan umum ataupun pelabuhan khusus. Adapun aktivitas dari keagenan di PT. Pertamina Trans Kontinental juga meliputi *bunker handling*, *water supply*, dan pemenuhan kebutuhan suku cadang (*spare part*). Dalam pelaksanaan kegiatan bunker agen akan terlebih dahulu membuat dokumen untuk pelaksanaan bunker yang ditujukan kepada

Kantor Otoritas Pelabuhan setempat seperti permohonan surat izin olah gerak di pelabuhan dan permohonan surat izin pengawasan pengisian bahan bakar minyak di kapal.

Faktor yang menyebabkan terhambatnya proses pelayanan keagenan tersebut juga dipicu oleh adanya revitalisasi *jetty* I dan rumah pompa *jetty* I di dermaga PT. Pertamina Trans Kontinental yang masih dalam perbaikan. Dan kemudian dengan tingginya volume masuk dan keluarnya kapal dipelabuhan Pertamina TUKS Sungai Pakning, maka pihak yang bersangkutan menuntut seluruh unit yang terkait untuk bekerja sama secara maksimal dalam upaya menghindari keterlambatan pada proses operasi kepelabuhanan.

Keterlambatan pengadaan suplai ke kapal dapat mengakibatkan kapal harus melakukan *waiting time* pada saat setelah bongkar muat dan menunggu sampai terpenuhinya permintaan suplai dari kapal tersebut sampai diatas kapal. Sebagai perusahaan jasa, PT. Pertamina Trans Kontinental harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan, dalam artian harus mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen, lalu kepuasan dari konsumen memberikan manfaat diantaranya meningkatkan hubungan harmonis antara perusahaan dan konsumen dan mendorong terciptanya loyalitas konsumen yang menguntungkan perusahaan.

Pada kondisi tertentu tidak sedikit jasa keagenan pelayaran yang mengalami kendala karena peran jasa keagenan kapal yang juga bertanggung jawab atas semua kebutuhan logistik diatas kapal diluar dari pengurusan dokumen-dokumen kapal.

Berdasarkan latar belakang maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul ‘**Optimalisasi pelayanan keagenan terhadap kelancaran suplai logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning.**’

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 proses pelayanan keagenan di PT. Pertamina Trans Kontinental dalam memenuhi kebutuhan suplai logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam optimalisasi pelayanan keagenan terhadap kelancaran suplai logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning.
3. Untuk mengetahui strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan keagenan guna mendukung kelancaran suplai logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning.

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 Proposal Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi dan kebijakan di masa yang akan datang mengenai peranan bongkar muat di pelabuhan/dermaga.

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 mempraktekkan teori-teori yang di dapat selama mengikuti pendidikan, dan juga sebagai persyaratan kelulusan dari program Diploma III prodi 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 pelaksanaan proses pelayanan keagenan saat ini di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning dalam memenuhi kebutuhan suplai logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam optimalisasi pelayanan keagenan terhadap kelancaran suplai logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning?
3. Bagaimana strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan keagenan guna mendukung kelancaran suplai logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning?

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah “Optimalisasi Pelayanan Keagenan Terhadap Kelancaran Suplai Logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning.”

1.5 Sistematika Penelitian

Adapun penyusunan adalah sebagai berikut :

HALAMAN SAMPUL

TANDA PENGESAHAN

ABSTRAK (INDONESIA)

ABSTRACT (INGGRIS)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

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 METODELOGI PENELITIAN

- 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data
- 3.3 Teknik Analisis Data
- 3.4 Jadwal Penelitian / Rencana Kegiatan Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENELITI