

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki banyak pelabuhan, salah satunya di Dumai, Pelabuhan Dumai termasuk pelabuhan yang sibuk akan aktivitas ekspor dan impor yang menyebabkan kapal asing berlabuh di wilayah Indonesia.

Indonesia sebagai negara kepulauan terdiri dari banyak pulau dan laut unsur perhubungannya yang terletak di benua Asia, dan mendapatkan julukan sebagai negara maritim (negara yang dikelilingi oleh laut dan laut sebagai suatu sumber kehidupan). Posisinya yang strategis itu sangat menguntungkan Indonesia dalam perdagangan Internasional sehingga dapat dijadikan sebagai peluang yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan pelayaran nasional dalam mengembangkan bisnisnya. Oleh karena itu permintaan akan pelayanan yang baik sangat lah penting guna mendukung usaha pengangkutan yang berpengaruh besar bagi usaha perdagangan.

Di zaman seperti ini saat ini dimana ilmu pengetahuan dan teknologi telah berkembang dengan pesat, tidak mengherankan bilamana pengaruh juga terhadap meningkatnya kegiatan Perdagangan Internasional di berbagai belahan dunia. Selain itu kemajuan zaman berdampak pula terhadap semakin banyaknya permasalahan dan tantangan yang harus dihadapi. Salah satunya pada bidang pelayanan kepelabuhanan yang terjadi di Indonesia saat ini secara menyeluruh termasuk pelabuhan Dumai.

Secara umum dapat dikatakan bahwa pelayaran yang teratur merupakan cerminan suatu kebijakan pelayaran yang dapat menyelaraskan hubungan antara pelaksana dan pengguna jasa angkuta laut, baik dari segi pelayanan produk jasa maupun penanganan produk-produk barang. Dalam hal ini setiap produk mempunyai kapasitas yang tidak sama dan untuk memuaskan berbagai tujuan diantaranya kecepatan, keselamatan, dan biaya yang dikeluarkan. Konsep yang menuntun untuk memilih produk apa saja yang dapat memberikan kepuasan itu adalah nilai (*value*) dimana nilai itu sendiri merupakan berbagai macam tujuan. Namun sayangnya, dalam kegiatan

pengangkutan ekspor impor saat ini masih di dominasi perusahaan-perusahaan asing. Untuk itu pemberdayaan perusahaan pelayaran nasional sebagai unsur yang strategis dalam pembangunan ekonomi Indonesia diharapkan dapat menjadi sebuah kenyataan.

Pentingnya pemberdayaan perusahaan pelayaran nasional tersebut semakin diperkuat dengan lahirnya inpres Nomor 5 Tahun 2005 yang berisikan tentang menerapkan asas cabotage secara konsekuen dan merumuskan kebijakan serta mengambil langkah-langkah yang di perlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna memberdayakan industri pelayaran nasional. Untuk menjalankan perusahaan pelayaran nasional, selain harus didukung dengan SDM yang handal, profesional, dan berkompeten, juga harus berwawasan luas dibidang manajemen perusahaan pelayaran. Peningkatan pelayanan transportasi laut semakin diperlukan karena semakin meningkatnya arus barang dan penumpang dari tahun ke tahun.

Hal ini dapat dilihat dari bertambahnya perusahaan-perusahaan pelayaran baik nasional maupun asing yang konsekuensinya adalah timbulnya persaingan diantara perusahaan pelayaran. Untuk kelancaran kegiatan pembongkaran muatan impor atau ekspor merupakan kebutuhan bagi pengangkut atau pemilik kapal serta *customer* atau pemakai jasa pengiriman barang. Untuk mewujudkan kelancaran tersebut, dalam menjalankan kegiatan perusahaan pelayaran dapat menunjuk agen-agen dipelabuhan-pelabuhan dimana kapal-kapalnya akan melakukan kunjungan untuk melakukan kegiatan. Secara prosedur, perusahaan pelayaran menunjuk *general agent* di negara yang akan dikunjungi oleh kapal tersebut dalam rangka melakukan kegiatan bongkar muat. General agent tidak menjalankan kegiatan kapal secara langsung, melainkan menunjuk kembali ke *port agent* untuk menangani kapal tersebut sampai selesai kegiatan pembongkaran dan muat. Sehingga perusahaan keagenan umum yang telah ditunjuk sebagai perwakilannya dapat meningkatkan pelayanan untuk dapat menarik *customer*. Dalam hal ini diharapkan dapat memberikan yang terbaik guna meningkatkan

kinerja perusahaan serta berusaha menjaga kepercayaan kepada pengguna jasa atau *customer*.

Berperan penting dalam pengurusan dokumen baik dalam hal dokumen kapal dan dalam hal ini perusahaan pelayaran PT. Tirta Permai Bahari Cabang Dumai bergerak dalam pengurusan dokumen *clearance in clearance out* kapal sering dengan permintaan pengguna jasa pelayaran yang menginginkan dokumen yang cepat dan efisien pada saat proses penanganan dokumen diatas kapal masalah yang sering terjadi terlambat dalam hal mengantar dokumen, kurangnya dokumen sehingga menjadi faktor penghambat dan mempengaruhi proses penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal, membuat kinerja agen adanya kelalaian dari sumber daya manusia sehingga terlihat kurang maksimal dikarenakan sering terjadinya kurangnya dokumen pada saat di atas kapal.

Kurangnya Keterampilan Seorang *Agent On Board* dalam berbahasa Inggris sebagai bahasa Internasional di PT. Tirta Permai Bahari Cabang Dumai Perusahaan *International Shipping Agency* diharuskan mengerti dan memahami bahasa Inggris karena kebanyakan kapal yang diageni oleh PT Tirta Permai Bahari adalah kapal asing yang datang dari luar. Kebanyakan untuk kapal kapal asing menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa International, sehingga untuk menjalin komunikasi yang baik dengan kapten dan kru kapal seorang *agent on board* dapat memahami maksud dan keinginan mereka, namun masalah yang sangat mungkin terjadi adalah adanya kurangnya komunikasi (*misscommunication*) dengan pihak kapal.

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul penelitian : **KINERJA AGEN DI ATAS KAPAL DALAM MENANGANI KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL DI PT. TIRTA PERMAI BAHARI CABANG DUMAI**

1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian Tugas Akhir yang penulis ini buat adalah Untuk mengetahui

1. Bagaimana kinerja agen di atas kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal di PT. Tirta Permai Bahari.
2. Apa saja permasalahan yang di hadapi agen di atas kapal dalam penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal di PT. Tirta Permai Bahari.

1.2.2 Kegunaan Penelitian

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

a. Bagi Taruna/I

Bagi taruna/i dan pembaca sebagai bahan informasi dan wawasan yang lebih luas untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan yang dilakukan perusahaan pelayaran serta penggabungannya dengan teori-teori yang didapat pada saat perkuliahan dan masa praktek agar penulis siap dalam menghadapi dunia kerja di bidang pelayaran.

b. Bagi Jurusan kemaritiman (Politeknik Negeri Bengkalis)

Bagi jurusan kemaritiman (politeknik negeri bengkalis) di harap penelitian ini menjadi tambahan pustaka yang membahas kinerja agen diatas kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal serta kendala dan upaya mengatasinya pada pelayanan kapal di pelabuhan dumai oleh PT. Tirta Permai Bahari dan meningkatkan mutu pendidikan untuk dapat menghasilkan manusia yang berkualitas dan terampil sehingga mampu bersaing di dunia kerja didalam negeri maupun internasional.

1.3 Perumusan Masalah

Untuk memudahkan dalam proses penyusunan tugas akhir perlu dirumuskan terlebih dahulu masalah masalah yang akan penulis angkat dari observasi yang dilakukan di PT. Tirta Permai Bahari Cabang Dumai. Dalam suatu penelitian ilmiah suatu perumusan masalah adalah bagian yang sangat penting. Dengan perumusan masalah tersebut akan mempermudah penulis dalam melakukan dan mengembangkan penelitian dan mencari jawaban yang tepat dan sesuai untuk dicari pemecahan dari masalah tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja agen di atas kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal di PT. Tirta Permai Bahari?
2. Apa saja permasalahan yang di hadapi agen di atas kapal dalam penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal di PT. Tirta Permai Bahari?

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah terfokus, dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh kinerja agen diatas kapal di PT. Tirta Permai Bahari terhadap proses menangani kedatangan dan keberangkatan kapal.

1.5 Sistematika Penulisan

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

HALAMAN JUDUL

TANDA TANGAN PENGESAHAN

ABSTRAK (Indonesia)

ABSTRAC (Inggris)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar belakang
- 1.2 Tujuan dan Kegunaan penelitian
- 1.3 Perumusan masalah
- 1.4 Perbatasan masalah
- 1.5 Sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Tinjauan Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV

- 4.1 Deskripsi Data
- 4.2 Analisis Data
- 4.3 Alternatif Pemecahan Masalah
- 4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS