

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan Negara Maritim sudah pasti dan jelas menggunakan transportasi dengan kapal. Kapal memegang peranan yang sangat penting dalam negeri maupun luar negeri, karena usaha dalam bidang pengangkutan laut memegang peranan penting dalam perkembangan perekonomian suatu negara dan untuk menunjang kelancaran pengangkutan dengan menggunakan transportasi laut (Ginting, D., & Ginting, D. G. 2021).

Perkembangan dunia usaha yang semakin maju dan meningkat mempengaruhi perkembangan lingkungan usaha di bidang jasa pelayaran. Sarana transportasi yang lancar dibutuhkan hubungan kerjasama antara produsen dan konsumen baik dalam suatu wilayah negara maupun antar negara. Kegiatan perdagangan melalui laut akan meningkatkan kebutuhan terhadap perusahaan jasa pengangkutan laut maupun perusahaan jasa yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan pengangkutan melalui laut. Seperti Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) maupun Perusahaan Bongkar Muat (PBM) memiliki peranan yang sangat besar, untuk membantu proses berjalannya alur barang dari kapal (Indriyani, I., & Anggoro, R. 2022)

Pelabuhan memiliki peran yang penting dalam mendukung perdagangan dan pembangunan, karena membantu peningkatan kegiatan ekonomi negara, karena dengan adanya pelabuhan maka pengiriman barang menjadi lebih lancar, karena pelabuhan juga berfungsi sebagai tempat penyimpanan muatan yang dibawa oleh kapal (Indriyani, I., & Anggoro, R. 2022).

Pelayaran merupakan bagian dari sarana transportasi laut yang ditetapkan pada undang-undang pelayaran No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran. Pelayaran atau angkutan laut merupakan bagian sarana transportasi lainnya, angkutan laut mempunyai karekteristik yang mampu melakukan pengangkutan secara massal, Sampai dapat menghubungkan dan menjangkau wilayah satu dengan lainnya melalui perairan, angkutan laut juga mempunyai potensi kuat untuk dikembangkan dan peranannya baik nasional maupun internasional sehinga mampu mendorong

dan menunjang pembangunan nasional demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bidang kegiatan pelayaran dapat dibedakan menjadi dua yaitu pelayaran niaga dan bukan niaga. Pelayaran niaga adalah usaha pengangkutan barang, terutama dagangan, melalui laut antarpulau atau pelabuhan, pelayaran bukan niaga meliputi pelayaran kapal patroli kelautan dan sebagainya (Sianipar, M. J., & Ginting, D. 2024).

Kapal sebagai sarana pelayaran mempunyai peran sangat penting dalam sistem angkutan laut. Hampir semua barang ekspor dan impor, dan muatan dalam jumlah sangat besar diangkut dengan menggunakan kapal laut, walaupun hanya tempat dimana pengangkutan dilakukan terdapat fasilitas angkutan lain yang berupa angkutan laut dan udara. Hal ini mengingat bahwa kapal mempunyai kapasitas yang jauh lebih besar dari pada sarana angkut lainnya. Adapun pengangkutan minyak yang mencapai puluhan atau bahkan ratusan ribu ton, apabila harus diangkut dengan truk tangki memerlukan ribuan kendaraan dan tenaga kerja. Dengan muatan yang berjumlah besar, angkutan dengan kapal akan memerlukan waktu lebih singkat, tenaga kerja lebih sedikit dan biaya jauh lebih baik. Selain itu untuk angkutan barang antarpulau atau negara, kapal merupakan sarana angkut yang paling sesuai (Sianipar, M. J., & Ginting, D. 2024).

Dalam beberapa tahun terakhir, industri pelayaran Indonesia mengalami kemajuan pesat. Indonesia menjadi salah satu penghasil kapal terbesar didunia dengan memiliki beberapa Perusahaan besar seperti PT.PAL Indonesia dan PT. Dok dan perkapalan Surabaya. Selain itu, jumlah Pelabuhan dan dermaga di Indonesia juga semakin meningkat dengan adanya program Pembangunan infrastruktur (Capt. Abdul Nasir Rachman, "dkk" 2023:7).

Namun, industri pelayaran Indonesia masih menghadapi tantangan seperti kebijakan yang tidak konsisten, infrastruktur yang kurang memadai, dan kekurangan tenaga kerja yang terampil. Oleh karna itu diperlukan tahap untuk mengatasi tantangan tersebut agar industri pelayaran di Indonesia dapat terus berkembang dan bersaing ditingkat global (Capt. Abdul Nasir Rachman, "dkk" 2023:7).

Perusahaan pelayaran dalam negeri (*Domestic*) dan luar negeri (*International*) memproduksi atau menyediakan jasa angkutan laut yang mengangkut muatan dari suatu pelabuhan ke pelabuhan tujuan sesuai dengan trayek –trayek yang dilayani dengan baik, di dalam negeri maupun luar negeri.

Usaha keagenan timbul karena disebabkan pertimbangan dari sebuah perusahaan pelayaran yang akan melakukan usahanya kepelabuhan tertentu, namun untuk mendirikan sebuah cabang, perusahaan dinilai memerlukan dana yang tidak sedikit, sementara frekuensi kunjungan kapal di pelabuhan tersebut masih sangat kecil maka dengan pertimbangan tersebut perusahaan cukup menunjukan sebuah perusahaan pelayaran sebagai agen (Ginting, D., & Ginting, D. G. 2021).

Kurangnya pengetahuan seorang *Agent On Board* dalam berbahasa inggris sebagai Bahasa Internasional di PT. Pelayaran Kencana Global, perusahaan *Internasional Shipping Agency* diharuskan mengerti dan memahami bahasa inggris karena sebagian kapal yang diagenin oleh PT. Pelayaran Kencana Global adalah kapal asing yang datang dari luar. Kebanyakan untuk kapal asing menggunakan bahasa inggris sebagai bahasa internasional, sehingga agen dapat berkomunikasi dengan baik kepada *crew* kapal saat *on board*. Namun masalah yang sangat mungkin terjadi adalah adanya kurangnya komunikasi (*misscommunication*) dengan pihak kapal dikarenakan kurangnya pengetahuan agen dalam berbahasa *inggris*.

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 (BM) 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 standar 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

Realisasi waktu sandar kapal terkadang tidak sesuai dari rencana yang sudah ditetapkan dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang bertugas dalam kegiatan penyandaran kapal. Dalam hal ini sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk bisa menangani dan mengurus kegiatan sandar kapal seperti mengurus dokumen, mengurus persediaan bahan bakar kapal, dan mengurus persediaan fresh water. Maka dari itu sumber daya manusia yang dibutuhkan tidak sedikit agar kapal yang ingin melakukan sandar dan bongkar muat di Pelabuhan tidak mengalami keterlambatan (Engky, S. 2021).

Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu keberangkatan kapal yang sering terlambat disebabkan karena kapal tidak memiliki Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Kapal dianggap tidak layak laut karena terbukti tidak memenuhi persyaratan ketentuan yang ditetapkan peraturan tentang keselamatan kapal seperti sertifikat kapal ada yang masa berlakunya habis, alat keselamatan kurang memadai, Muatan berlebih/over draft, muatan tidak sesuai dengan dokumen muatan, dan buku pelaut masa berlakunya habis dan ketidak pastian cuaca yang dapat mengganggu jadwal. Oleh karena itu sebelum kapal berangkat syahbandar harus melakukan pengawasan terhadap kapal yang ingin meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal dan muatannya secara teknis administrasi telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul penelitian: **Prosedur Pelayanan Keagenan Dalam Melayani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Asing Di PT. Pelayaran Kencana Global**

1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan keagenan dalam melayani kedatangan dan keberangkatan kapal asing di PT. Pelayaran Kencana Global.
2. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam prosedur pelayanan keagenan dalam melayani kedatangan dan keberangkatan kapal asing di PT. Pelayaran Kencana Global.
3. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagenan dalam melayani kedatangan dan keberangkatan kapal asing di PT. Pelayaran Kencana Global.

1.2.2 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penyusunan tugas akhir yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma III maka kegunaan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pelayaran Kencana Global

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran sebagai bahan evaluasi dan kebijakan di masa depan bagi PT. Pelayaran Kencana Global terutama dalam hal kegiatan pelayanan agen diatas kapal dalam melayanin kedatangan dan keberangkatan kapal asing semakin meningkat.

2. Bagi Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkasil

Hasil penelitian ini dapat menjadi modal dasar dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan, serta kerja sama dengan pihak-pihak luar sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil di bidangnya dan siap serta mampu bersaing di dunia kerja baik di dalam negeri (skala nasional) maupun di luar negeri (skala internasional).

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan baru bagi peneliti, bahkan sejak dalam proses penelitian sampai penelitian ini siap dilaporkan dan dibaca oleh orang ramai. Selain itu, penelitian ini berguna bagi peneliti dalam hal penerapan teori-teori dan pengalaman yang dialami di perusahaan tempat melakukan penelitian, sehingga ke depan berguna pula bagi peneliti untuk memasuki dunia kerja dengan modal yang mumpuni di bidangnya.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok pemikiran yang telah dituliskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan keagenan dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal asing di PT. Pelayaran Kencana Global?
2. Apa saja permasalahan yang dihadapi dalam prosedur pelayanan keagenan saat kedatangan dan keberangkatan kapal asing di PT. Pelayaran Kencana Global?
3. Apa saja upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagenan dalam kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal asing di PT. Pelayaran Kencana Global?

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini perlu dibatasi agar terfokus dan terarah, serta untuk mengatasi pembahasan yang melebar dan terlalu luas maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah Prosedur Pelayanan Keagenan Dalam Melayani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Asing Di PT Pelayaran Kencana Global.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan tugas akhir ini, maka penyusunan atau sistematika penulisannya 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 Rumusan Masalah
- 1.4 Pembatasan Masalah
- 1.5 Sistematika Penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Tinjauan Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data
- 3.3 Teknik Analisis Data

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

LAMPIRAN