

BAB I

PENDAHULUAN

4.4 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, memiliki potensi besar menjadi poros maritim dunia. Poros maritim merupakan sebuah gagasan strategis yang diwujudkan untuk menjamin konektivitas antar pulau, pengembangan industri perkapalan dan perikanan, perbaikan transportasi laut serta fokus pada bidang maritim. Indonesia sebagai negara maritim dengan lautan terbesar (7,900,000 km²) dibanding daratan (1,904,569 km²) serta letak strategis Indonesia di daerah equator, antara benua Asia dan Australia, antara dua samudera Pasifik dan samudera Hindia, serta Negara-negara Asia Tenggara.

Sehubungan dengan meningkatnya *ekspor/impor* minyak dan jumlah arus barang yang masuk di daerah pelabuhan pada masing – masing negara asing maka secara otomatis akan semakin banyak pula kapal – kapal asing yang beroperasi di pelabuhan Negara Indonesia. Hal ini memudahkan bagi perusahaan pelayaran dalam pengurusan dokumen dan keperluan lainnya saat kapal datang maupun berangkat, apabila lokasinya jauh dari kantor pusat.

Agen perusahaan pelayaran mempunyai peranan penting dalam kegiatan pelayaran, yang berpengaruh pada kelancaran perdagangan dan perekonomian khususnya *Ekspor* minyak, karena agen pelayaran yang sangat besar dalam kegiatan / keperluan kapal selama dipelabuhan. Melihat dari peranan agen pelayaran yang sangat besar dalam kegiatan pelayaran, Jakarta dengan mengambil pelayaran *line (Tramper)* yaitu pelayaran nasional dan internasional.

Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut memerlukan pelayanan dan mempunyai berbagai keperluan yang harus di penuhi. Untuk memenuhi cabang disuatu pelabuhan akan menunjuk perusahaan pelayaran lain yang berada dipelabuhan tersebut sebagai agen, untuk menangani pelayanan dalam kedatangan maupun keberangkatan kapal dan mengurus dokumen – dokumen kapal untuk diajukan kepada pihak – pihak terkait. Perusahaan pelayaran bergerak dalam bidang penyediaan jasa angkutan

laut. Jasa angkutan laut meliputi jasa angkutan penumpang dan muatan barang.

Transportasi laut mempunyai peran sangat penting di Negara Indonesia. Armada angkutan laut yang dapat meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa, dimana Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Jasa angkutan laut dapat menilai lebih terjadinya perpindahan barang dan manusia antar pulau sehingga membuat kelangsungan kehidupan dan meningkatnya perekonomian masyarakat Indonesia.

Alat transportasi laut memiliki nilai lebih dibandingkan alat transportasi lainnya. Hal ini dikarenakan jasa angkutan laut dapat untuk mengangkat penumpang, barang dan hewan dengan kapasitas atau daya angkut yang sangat besar. Selain itu ongkos yang digunakan juga paling murah, terjangkau, serta aman. Hal ini menjadikan alat transportasi mempunyai prospek yang sangat baik untuk pengangkutan barang.

PT. Bahtera Maju Selaras sebagai pelayan kegiatan keagenan kapal diwilayah indonesia sesuai dengan aturan menteri No 59 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan pengusahaan keagenan kapal. Usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk pengurusan kapal dan perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Keagenan merupakan pelayan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing atau perusahaan angkutan laut nasional, dalam rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan kapal asing dan atau kapal perusahaan angkutan kapal selama berada di Indonesia.

Kendala yang dihadapi oleh PT. Bahtera Maju Selaras seperti meminimalisir keterlambatan keberangkatan kapal dari pelabuhan awal. Dokumen dan prosedur merupakan faktor penting dalam kegiatan operasional, terutama dalam penanganan keberangkatan kapal yang cukup krusial dan harus lebih teliti dalam penginputan segala dokumennya.

Dalam hal ini, perusahaan pelayaran sebagai pihak swasta yang menjadi faktor utama untuk mendukung kegiatan tersebut. Maka perusahaan pelayaran harus dapat meningkatkan efisiensi kerja guna untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pengguna jasa angkutan laut dalam mendukung

perdagangan baik nasional dan terutama internasional yang semakin pesat, maka perusahaan pelayaran dituntut agar mampu melayani barang atau muatan kapal dengan baik, cepat dan tepat. Dan untuk menjaga arus barang atau muatan kapal tersebut harus adanya kelengkapan kepelabuhanan atau fasilitas pelabuhan yang baik, yaitu dermaga pelabuhan sebagai tempat pemuatan barang ke dalam kapal, peralatan yang digunakan untuk pemuatan dan pembongkaran muatan, alat transportasi muatan didarat, tempat penumpukan muatan atau barang yang cukup luas serta instansi pemerintahan yang bekerja optimal dengan baik untuk kelancaran kegiatan ini. Untuk itu di PT Bahetra Maju Selaras harus meningkatkan ruang lingkup serta mutu pelayanan terutama produktifitas kerjanya. Hal inilah menyebabkan timbulnya pelayanan dan persaingan dibidang pelayaran.

Sebagaimana yang diatur oleh pemerintah, menurut Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 1999 dan Keputusan Menteri Perhubungan No. 33 KM. Tahun 2001, perusahaan pelayaran asing yang mengoperasikan kapalnya kepelabuhan Indonesia wajib menunjuk satu perusahaan nasional sebagai agen lokal.

Dengan keberangkatan kapal yang diageni PT Bahetra Maju Selaras kapal asing dalam pelaksanaannya timbul beberapa permasalahan yaitu pada proses kegiatan atau aktivisatas penanganan keluarnya kapal. Pada pelaksanaannya ditemukan dokumen/sertifikat kapal yang kurang serta sudah tidak valid, lambatnya pengurusan *Clereance* ke beberapa instansi terkait karena belum memahami SOP yang berlaku, dan beberapa hambatan operasional yang mungkin terjadi saat akan melakukan pemberangkatan kapal asing tersebut, sehingga kapal mengalami keterlambatan untuk berangkat yang diakibatkan adanya kendala tersebut.

Hal tersebut apabila tidak ditangani maka akan menghambat kelancaran operasional kapal dan akan menyebabkan kerugian. Untuk meningkatkan lalu lintas angkutan laut harus benar – benar dilaksanakan dan ditangani lebih profesional agar aktifitas lalu lintas angkutan laut dan keselamatan pelayaran di dalam lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan berjalan

lancar.

Berdasarkan uraian diatas, Penulis ingin mengangkat suatu masalah khususnya tentang pelayanan jasa keagenan dalam menangani keberangkatan kapal asing di PT Bahtera Maju Selaras maka dari itu Penulis tertarik untuk membahas dan mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kedatangan Dan Keberangkatan kapal Di PT. Bahtera Maju Selaras**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas pelayanan jasa keagenan terhadap kedatangan kapal di PT. Bahtera Maju Selaras?
2. Bagaimana Kualitas penerapan pelayanan jasa keagenan terhadap keberangkatan kapal di PT. Bahtera Maju Selaras?

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian tugas akhir, mengenai prosedur pelayanan yang diberikan oleh PT Bahtera Maju Selaras, dokumen yang harus di persiapkan serta kendala yang dihadapi agen jasa terkait saat akan melakukan pemberangkatan kapal asing di Bahtera Maju Selaras

1.4 Tujuan Penelitian

Suatu kegiatan Penelitian pasti mempunyai suatu tujuan yang perlu dicapai, tujuan Penelitian ini adalah untuk memberikan arah serta prosedur dalam melakukan langkah kegiatan yang dimaksud. Adapun tujuan yang ingin dicapai Penulis dalam Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa keagenan terhadap kedatangan kapal asing di PT Bahtera Maju Selaras
2. Untuk mengetahui penerapan prosedur kualitas pelayanan jasa keagenan terhadap keberangkatan kapal asing di PT Bahtera Maju Selaras

1.5 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 penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Civitas Akademik

Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan bahan bacaan bagi peneliti yang akan melaksanakan penelitian dimasa yang akan datang.

2. Bagi Perusahaan

Penulisan dapat memberikan masukan sebagai bahan untuk evaluasi dan kebijakan perusahaan dimasa yang akan datang mengenai peranan keagenan 5 kapal dalam proses kelancaran kegiatan operasional pelayaran dan menjadi bahan peningkatan industri didunia kemaritiman.

3. Bagi Peneliti

Secara langsung dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman di bidang operasi keagenan dan operasi terminal pelabuhan khususnya dibagian penyelesaian dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal

1.6 Sistematika Penulis

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan 5ystem5a rencana penyusunan Proposal Tugas Akhir (TA). Adapun penyusunan nya adalah sebagai berikut :

HALAMAN SAMPUL

TANDA PENGESAHAN

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Rumusan Masalah

- 1.3 Pembatas Masalah
- 1.4 Tujuan Penelitian
- 1.5 Manfaat Penelitian
- 1.6 Sistematika penulis

BAB II LANDASAN TEORI / TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Tinjauan teoritis
- 2.2 Study Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- 3.1 Waktu Dan Tepat Penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data
- 3.3 Teknik Analisis Data
- 3.4 Jadwal Rencana Penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Deskripsi Data
- 4.2 Analisis Data
- 4.3 Pelaksanaan Pelayanan Kedatangan Kapal
- 4.4 Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Keberangkatan Kapal
- 4.5 Alternatif Pemecahan Masalah
- 4.6 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V PENUTUP

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIO DATA DIRI