

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan Negara maritim yang sudah pasti dan jelas pengangkutan dengan kapal, memegang peranan penting dalam negeri maupun luar negeri yang akan memperlancar perkembangan laju perekonomian pembangunan serta pertahanan negara. Usaha dibidang angkutan laut adalah aktifitas yang memegang peranan sangat penting dalam perkembangan dan kemajuan dunia usaha serta perekonomian suatu Negara. Pada jaman sekarang ini banyak perusahaan pelayaran yang mengoperasikan kapal milik atau kapal *charter* untuk memperoleh keuntungan, menunjang keberhasilan pengoperasian kapal tersebut, diperlukan operator yang handal, dinamis dan profesional dalam bidang masing-masing (Yusnidah & Muda, 2019).

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, memiliki potensi besar menjadi poros maritim dunia. Poros maritim merupakan sebuah gagasan strategis yang diwujudkan untuk menjamin konektifitas 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 km<sup>2</sup>) dibanding daratan (1.904.569 km<sup>2</sup>) serta letak strategis Indonesia di daerah equator, antara benua Asia dan Australia, antara dua samudera Pasifik dan samudera Hindia, serta Negara-negara Asia Tenggara. 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 dan memberikan informasi melalui komunikasi interpersonal kepada Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi

Interpersonal pada Perusahaan Pelayaran (Ayu Johanda Putri & Rahayu, 2022).

Di masa sekarang ini, perdagangan bebas kian menjadi konsep ekonomi yang dianut oleh banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Perdagangan bebas dapat diartikan dengan penjualan produk antar negara tanpa pajak ekspor-impor atau hambatan perdagangan lainnya. Dengan diterapkannya perdagangan bebas di Indonesia maka arus barang dari atau ke Indonesia diharapkan akan meningkat tajam. Oleh karena itu, sarana transportasi yang efisien dan efektif sangat penting dalam rangka menciptakan biaya operasional angkutan pada tingkat minimum. Salah satu sarana transportasi yang relatif murah dengan kapasitas besar untuk menunjang kegiatan ekspor dan impor adalah transportasi melalui laut. Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut memerlukan pelayanan dan mempunyai berbagai keperluan yang harus dipenuhi (Ayu Johanda Putri & Rahayu, 2022).

Pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan nilai yang lain. Setiap konsumen pasti memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang aspek pelayanan dari suatu produk. Hal inilah yang sangat berpengaruh dalam pemilihan seorang konsumen dalam memilih suatu produk atau perusahaan yang menyalurkannya. Untuk merancang strategi pemasaran efektif, pemasar harus mengerti proses pemahaman konsumen, sehingga mereka dapat merancang informasi pemasaran dengan tepat. Hal ini membutuhkan pertimbangan karakteristik konsumen dan lingkungan dimana konsumen terpapar informasi (Ummah, 2019).

Manajemen sebuah perusahaan pelayaran dituntut kecepatan dan ketepatannya dalam merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan pelayaran harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis

antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang menggunakan jasa perusahaan (Thamrin, N.D. 2016).

Agar dapat bersaing dengan perusahaan keagenan sejenisnya, diperlukan memiliki strategi yang solid bagi perusahaan keagenan karena semakin banyak perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang dan pelayanan kapal. Salah satunya adalah memberikan layanan yang optimal menyediakan informasi yang akurat, dan aspek lain yang mendukung pembentukan hubungan positif dengan pelanggan. Untuk mendukung pertumbuhan pesat bisnis pelayanan jasa di Indonesia, diperlukan layanan keagenan kapal yang memenuhi standar pelayanan yang tinggi (Adawiyah & Taharuddin, 2024).

Usaha keagenan timbul disebabkan karena pertimbangan dari sebuah perusahaan pelayaran yang akan melakukan ekspansi usahanya kepelabuhan tertentu, namun untuk mendirikan sebuah cabang perusahaan dinilai memerlukan dana yang tidak sedikit, sementara frekuensi kunjungan kapal di pelabuhan tersebut kecil maka dengan pertimbangan tersebut perusahaan cukup dengan menunjuk sebuah perusahaan pelayaran sebagai agen untuk melayani kapal-kapal yang singgah di pelabuhan tersebut, karena selaku agen perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal-kapal yang di ageniya sejak kapal akan memasuki pelabuhan sampai akan meninggalkan pelabuhan (Yusnidah & Muda, 2019).

Untuk memenuhi berbagai kebutuhan tersebut perusahaan pelayaran yang tidak mempunyai cabang disuatu pelabuhan akan menunjuk perusahaan pelayaran lain yang berada di pelabuhan tersebut sebagai agen. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 82 tahun 1999 dan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 33 tahun 2001, perusahaan pelayaran asing yang mengoperasikan kapalnya ke pelabuhan Indonesia, wajib menunjuk perusahaan pelayaran nasional sebagai agen umum. Menurut Peraturan

menteri perhubungan No: KM. 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang di selenggarakan oleh oleh unit Pelaksana Teknis (UPT) kantor Pelabuhan: Agen umum (*General Agent*) adalah perusahaan angkutan laut nasional penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus yang di tunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik, kapal charter maupun kapal yang dioperasikannya (Ayu Johanda Putri & Rahayu, 2022).

Aktifitas perusahaan pelayaran selaku agen, khususnya dalam memberikan pelayanan terhadap kapal-kapal yang diageni sangat erat hubungannya dengan instansi - instansi yang ada di pelabuhan (baik pemerintah maupun swasta) perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab mewakili perusahaan yang diageninya dalam menjalin hubungan yang baik dengan instansi yang terkait (Yusnidah & Muda, 2019).

Dalam melaksanakan tugas sebagai keagenan kapal, PT. Berlian Ocean Shipping tidak selalu berjalan dengan lancar, peneliti menemukan berbagai masalah tentang pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan jasa keagenan kapal yang dikarenakan perusahaan tersebut masih terbelang cukup jauh dalam persaingan usaha di bidang tersebut. Seperti, PT. Berlian Ocean Shipping masih mengageni kapal berbendera Indonesia dan belum bisa mengageni kapal berbendera asing.

Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengangkat suatu masalah khususnya tentang **“Upaya Pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping Dalam Meningkatkan Penunjukan Keagenan Kapal”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas didalam melaksanakan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal?

2. Apa saja hambatan – hambatan dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk mengarahkan pengamatan agar dapat spesifik dan tidak terlalu luas, mencegah kekaburan masalah yang akan diamati, serta mengingat luasnya pembahasan ini. Penulis menyadari akan keterbatasan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki dan dikuasai penulis maka penulis membatasi permasalahan tentang pengaruh pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan jasa keagenan kapal.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui upaya pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal.
2. Untuk mengetahui hambatan – hambatan dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah

1. Sebagai tambahan pengetahuan bagi taruna dan taruni di Politeknik Negeri Bengkalis, Jurusan Kemaritiman mengenai pengaruh pelayanan dalam meningkatkan keagenan kapal.
2. Sebagai motivasi perusahaan keagenan untuk meningkatkan daya saing terhadap perusahaannya.
3. Untuk memberikan masukan dan sebagai referensi ilmiah bagi pemimpin maupun perusahaan dalam mengambil kebijakan dan perencanaan ke depan yang lebih baik.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

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

**HALAMAN SAMPUL**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

**Abstrak (Indonesia)**

*Abstract (Inggris)*

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**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

**BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data

4.2 Analisis Data

4.3 Alternatif Data

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

**DAFTAR PUSTAKA**

**BIODATA PENULIS**

**LAMPIRAN**