

PROSEDUR PELAYANAN JASA PEMANDUAN DAN PENUNDAAN KAPAL GUNA MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL PADA PT. SNEPAC INDO SERVICE

Nama Taruna : Wan Muhammad Falah Akbar

NIT : 8303230027

Dosen Pembimbing : 1. Zulyani, M.M
2. Robyansyah, S. Tr., MM

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal dalam mendukung kelancaran operasional kapal di pelabuhan. Pelayanan yang tidak optimal dapat menyebabkan keterlambatan serta menghambat aktivitas operasional kapal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme koordinasi dan alur dokumen antara PT. Snepac Indo Service, agen kapal, dan BP Batam dalam pelaksanaan pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal, mengetahui efektivitas penggunaan sistem B-SIMS dalam mempercepat proses administrasi pelayanan, serta mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan prosedur pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme koordinasi dan alur dokumen telah berjalan melalui tahapan pengajuan permohonan oleh agen kapal, verifikasi oleh BP Batam, penyusunan jadwal serta penugasan tenaga pandu dan kapal tunda oleh PT. Snepac Indo Service, hingga pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian administrasi. Penggunaan sistem B-SIMS membantu mempercepat proses administrasi, mempermudah verifikasi dan pertukaran informasi, serta mendukung monitoring pelayanan. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala, yaitu perubahan jadwal kapal, gangguan sistem B-SIMS, dokumen administrasi yang belum lengkap, kondisi cuaca dan perairan, serta kendala koordinasi dan komunikasi antarinstansi. Secara keseluruhan, prosedur pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal telah berjalan sesuai prosedur operasional, dengan efektivitas pelayanan yang didukung oleh koordinasi antar pihak dan penggunaan sistem B-SIMS.

Kata kunci: *Prosedur, Pemanduan, Penundaan Kapal, B-SIMS*

**PROCEDURES FOR PROVIDING SHIP GUIDANCE AND
TOWAGE SERVICES TO SUPPORT SMOOTH OPERATIONS AT
PT. SNEPAC INDO SERVICE**

Name Cadet : Wan Muhammad Falah Akbar
Number Cadet : 8303230027
Advisor : 1. Zulyani, M.M
2. Robyansyah, S. Tr.,MM

Abstract

This study is motivated by the importance of pilotage and towage services in supporting the smooth operational activities of vessels at ports. Suboptimal services can cause delays and disrupt vessel operations. This study aims to determine the coordination mechanisms and document flow between PT. Snepac Indo Service, ship agents, and BP Batam in the implementation of pilotage and towage services, to determine the effectiveness of the B-SIMS system in accelerating the administrative process, and to identify the obstacles encountered in the implementation of service procedures. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results show that the coordination mechanism and document flow have been implemented through several stages, starting from the submission of service requests by ship agents, document verification by BP Batam, scheduling and assignment of pilots and tugboats by PT. Snepac Indo Service, to the implementation of services and completion of administration. The use of the B-SIMS system helps accelerate administrative processes, facilitate verification and information exchange, and support still encountered, including changes in vessel schedules, B-SIMS system disruptions, incomplete administrative documents, weather and water conditions, involved and the use of the B-SIMS system.

Keywords: Procedure, Pilotage, Towage, B-SIMS