

**ANALISIS PENGHAMBAT PELAYANAN KEAGENAN KAPAL PADA
PT. KARANA LINE DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar diploma IV (D.IV)
Program Studi Transportasi Laut**



OLEH

ZAINUR RIYADHI

NIT. 130403191020

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT
POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT**

2023

| | | | | |
|---|--|-------------------|------------------|---|
|   | POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT | No. Dokumen | : FR-PRODI-TL-25 |  |
| | | Tgl. Ditetapkan | : 03/01/2022 | |
| | | Tgl. Revisi | : - | |
| | | Tgl. Diberlakukan | : 03/01/2022 | |
| PERSETUJUAN MENGIKUTI SEMINAR SKRIPSI | | | | |

Nama : Zainur Riyadhi
 NIT : 130403191020
 Program Studi : D-IV Transportasi Laut
 Judul : Analisis Penghambat Pelayanan Keagenan Kapal Pada PT.
 Karana Line Di Pelabuhan Tanjung Priok
 Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Padang Pariaman, 22 Juni 2023

Menyetujui :

Pembimbing I


JOSE BENO, S.S.T., M.S.i.
 NIP. 197509122002121002

Pembimbing II


Melda Yanti, S.Pd., M.S.i
 NIDN. 4230049201

Mengetahui :

Ketua Program Studi Transportasi Laut


ADHI PRATISTHA SILEN, S.ST., M.M.
 NIP. 197911072002121001

| | | | | |
|---|--|-------------------|------------------|---|
|   | POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT | No. Dokumen | : FR-PRODI-TL-25 |  |
| | | Tgl. Ditetapkan | : 03/01/2022 | |
| | | Tgl. Revisi | : - | |
| | | Tgl. Diberlakukan | : 03/01/2022 | |
| PENGESAHAN SKRIPSI | | | | |

**ANALISIS PENGHAMBAT PELAYANAN KEAGENAN KAPAL PADA
PT. KARANA LINE DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK**

Disusun oleh :

Zainur Riyadhi

130403191020

Program Studi Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan penguji skripsi

Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

Pada tanggal, 7 Juli 2023

Menyetujui :

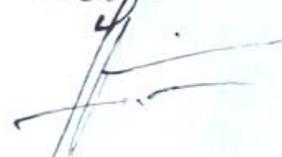
Penguji I



JULIANDRI HASNUR, S.ST.Mar, M.M.

NIP. 196301151983031003

Penguji II



SYAMSYIR, S.T., M.T., M.Mar.E

NIP. 197107031993031003

Mengetahui:

Ketua Program Studi Transportasi Laut



ADHI PRATISTHA SILEN, S.ST., M.M.

NIP. 197911072002121001

| | | | | |
|---|--|-------------------|------------------|---|
|  | POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT | No. Dokumen | : FR-PRODI-TL-25 |  |
| | | Tgl. Ditetapkan | : 03/01/2022 | |
| | | Tgl. Revisi | : - | |
| | | Tgl. Diberlakukan | : 03/01/2022 | |
| PERNYATAAN KEASLIAN | | | | |

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zainur Riyadhi
 NIT : 130403191020
 Program Studi : D-IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan

Judul : Analisis Penghambat Pelayanan Keagenan Kapal Pada
 PT. Karana Line Di Pelabuhan Tanjung Priok

Merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali tema dan naskah yang saya nyatakan sebagai kutipan.

Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

Padang Pariaman, 25 Juli 2023

*Materai
10000*

Zainur Riyadhi

MOTTO

“Orang lain gak akan bisa paham masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories kita. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”.

-BangZai-

PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai, karena tanpa rahmat dan karunia-Nya, peneliti tidak bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Dengan ini akan peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

Orang tua peneliti, Bapak Kaspul Anwar dan Ibu Mitrawati yang terus menyertai serta mendoakan peneliti dalam setiap langkah sampai sekarang. Semangat, motivasi, dan pelajaran hidup yang telah dilewati membuat peneliti terus maju dan bangkit dalam setiap keterpurukan. Kebahagiaan mereka adalah tugas utama peneliti.

Kakak Juni Warti, S.Tr. Kep., kakak Rabiatul hairiyah, S.E.I., dan abang Zainur Bahri, yang terus membangkitkan semangat peneliti dalam setiap langkah yang terus peneliti jalani selama ini.

Bapak/Ibu dosen, pelatih sekaligus orang tua peneliti selama berada di kampus Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

Seluruh Pegawai PT. Karana Line yang telah mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian ini.

Senior, Junior dan rekan-rekan angkatan IV (Mizar Major) yang selalu memberikan support dan optimis dalam mengerjakan skripsi ini.

Kelas Transportasi Laut A yang selalu memberikan banyak pelajaran, kelas yang paling sulit diatur namun keluarga baru bagi peneliti. Keluarga dan teman-teman yang selalu mendo'akan, mendukung dan membantu peneliti dalam proses mengerjakan skripsi ini.

ABSTRAK

Zainur Riyadhi, 2023, NIT. 130403191020, “Analisis Penghambat Pelayanan Keagenan Kapal Pada PT. Karana Line Di Pelabuhan Tanjung Priok”, Skripsi. Program Studi Transportasi Laut, Program Diploma IV, Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Pembimbing I: Jose Beno, S.S.T, M.S.i., Pembimbing II: Melda Yanti, S.Pd., M.Si.,

Keagenan kapal PT. Karana Line terus berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada kapal-kapal yang diageninya, baik dalam proses kedatangan maupun keberangkatan kapal. Dalam pelaksanaannya PT. Karana line masih mengalami masalah yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan keagenan kapal terutama di pelabuhan Tanjung Priok. Adapun masalah yang dialami oleh keagenan kapal PT. Karana Line disebabkan adanya kesalahan dalam proses pengisian manifest yang kurang teliti dalam menyalin B/L pada laman modul manifest beacukai.

Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menjelaskan pembahasan berkaitan Penghambat Pelayanan Keagenan Kapal Pada PT. Karana Line Di Pelabuhan Tanjung Priok. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah proses pelayanan keagenan kapal yang dilakukan oleh pegawai PT. Karana Line dalam proses pelayanannya masih mengalami permasalahan dan menghambat proses pelayanan, terdapat pada pengurusan dokumen kapal yaitu sering terjadinya kesalahan yaitu kurang teliti dalam menyalin B/L pada laman manifest beacukai, adapun faktor-faktor penghambatnya yaitu dokumen kapal dari master yang pengirimannya sering terlambat, terlambatnya informasi mengenai kedatangan kapal, sub agen yang kurang update/lambat dalam mengirim laporan, kesalahan dalam pengisian modul manifest. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan dibuatnya bagian khusus dalam pengisian modul manifest, dengan harapan tidak ada lagi kesalahan dan pengisiannya dan diberikan pelatihan serta sosialisasi kepada para pegawainya.

Kata Kunci : Analisis, faktor penghambat, pelayanan, keagenan kapal

ABSTRACT

Zainur Riyadi, 2023, NIT. 130403191020, "Analysis of Obstacles to Ship Agency Services at PT. Karana Line at Tanjung Priok Harbor", Thesis. Marine Transportation Study Program, Diploma IV Program, *Merchant Marine Polytechnic of West Sumatra*, Advisor I: Jose Beno, S.S.T, M.S.i., Advisor II: Melda Yanti, S.Pd., M.Si.,

Ship agency PT. Karana Line continues to strive to provide good service to the ships it agents, both in the process of arriving and departing ships. In practice PT. The Karana line is still experiencing problems which are an obstacle in providing ship agency services, especially at the Tanjung Priok port. The problems experienced by the ship agency PT. The Karana Line was caused by an error in the process of filling in the manifest which was not thorough in copying the B/L on the customs manifest module page.

The author uses a qualitative descriptive method to explain the discussion related to Inhibiting Ship Agency Services at PT. Karana Line at Tanjung Priok Harbor. The method of data collection is done by observation, interviews, documentation.

The result of this research is the ship agency service process carried out by employees of PT. Karana Line in its service process is still experiencing problems and hindering the service process which is contained in the management of ship documents, namely frequent errors in inputting manifests that are not thorough in copying B/L on the customs manifest page, while the inhibiting factors are ship documents from the master whose delivery is often late, late information regarding ship arrivals, sub agents who are not updated/slow in sending reports, errors in filling out the manifest module. Efforts made by the company made a special section in filling out the manifest module, with the hope that there will be no more mistakes and filling it in and training and socialization are provided to its employees.

Keywords: *Analysis, inhibiting factors, service, ship agency*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan nikmat, taufiq, hidayah, dan ‘inayah-Nya, shalawat serta salam tetap tercurah atas nabi kita Muhammad SAW, keluarga beserta shahabat beliau.

Peneliti ingin menyampaikan bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan dengan kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Irwan, S.H., M. Mar. E., selaku Direktur Politeknik Pelayaran Sumatra Barat yang telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu di Politeknik Pelayaran Sumatra Barat.
2. Bapak Adhi Pratistha Silen, S.S.T., M.M., selaku Ketua Prodi Studi Transportasi Laut di Politeknik Pelayaran Sumatra Barat yang selalu membimbing, mengarahkan dan memberi masukan-masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Jose Beno, S.S.T., M.S.i., dan Ibu Melda Yanti, S.Pd., M.S.i., yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Juliandri Hasnur, S.ST.Mar, M.M., dan Bapak Syamsyir, S.T., M.T., M.Mar.E., yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Pengasuh serta Civitas Akademik Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang dengan sabar mendampingi dan mengasuh peneliti selama menjadi Taruna/I.
6. Pimpinan Perusahaan dan seluruh pegawai di PT. Karana Line yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan praktek di Perusahaan.
7. Ayah dan ibunda serta kakak tercinta, yang telah memberikan dukungan moril dan spiritual kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
8. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam do'a dan semangat untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan, sehingga peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dan kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata peneliti berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Padang Pariaman, 7 Juli 2023

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| PERSETUJUAN MENGIKUTI SEMINAR SKRIPSI | II |
| PENGESAHAN SKRIPSI | III |
| PERNYATAAN KEASLIAN | IV |
| ABSTRAK | VI |
| ABSTRACT | VII |
| KATA PENGANTAR | VIII |
| DAFTAR ISI | IX |
| DAFTAR TABEL | X |
| DAFTAR GAMBAR | XI |
| DAFTAR LAMPIRAN | XII |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 LATAR BELAKANG..... | 1 |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH..... | 3 |
| 1.3 BATASAN MASALAH..... | 3 |
| 1.4 TUJUAN PENELITIAN..... | 4 |
| 1.5 MANFAAT PENELITIAN..... | 4 |
| 1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN..... | 5 |
| BAB 2 KAJIAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 KAJIAN TEORITIS | 7 |
| 2.2 KAJIAN RELEVAN | 14 |
| 2.3 KERANGKA PIKIR | 17 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN | 18 |
| 3.1 PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN | 18 |
| 3.2 WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN | 19 |
| 3.3 SUMBER DATA PENELITIAN..... | 20 |
| 3.4 TEKNIK PEMILIHAN INFORMAN | 21 |
| 3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA | 23 |
| 3.6 INSTRUMEN PENELITIAN | 24 |
| 3.7 PENGUJIAN KEABSAHAN DATA | 26 |
| 3.8 TEKNIK ANALISIS DATA | 27 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 30 |
| 4.1 HASIL PENELITIAN | 30 |
| 4.2 TEMUAN PENELITIAN..... | 37 |
| 4.3 PEMBAHASAN..... | 44 |
| 4.4 KETERBATASAN PENELITIAN | 51 |
| BAB 5 PENUTUP | 52 |
| 5.1 KESIMPULAN | 52 |
| 5.2 SARAN..... | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA | 55 |
| LAMPIRAN | 58 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU | 15 |
| TABEL 4.1 SARANA PENUNJANG KEAGENAN KAPAL PT. KARANA LINE | 36 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| GAMBAR 2.1 KRANGKA PIKIR | 17 |
| GAMBAR 3.1 PROSES ANALIS DATA PENELITIAN KUALITATIF..... | 29 |
| GAMBAR 4.1 STRUKTUR KARANA GRUP..... | 32 |
| GAMBAR 4.2 STRUKTUR ORGANISASI PT. KARANA LINE..... | 34 |
| GAMBAR 4.3 MANIFEST YANG DI KOREKSI..... | 45 |
| GAMBAR 4.4 SOP PROSES PELAYANAN KEGIATAN BONGKAR BARANG..... | 46 |
| GAMBAR 4.5 SOP PROSES PELAYANAN MUAT BARANG | 47 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----------|
| LAMPIRAN 1. PEDOMAN OBSERVASI..... | 58 |
| LAMPIRAN 2. HASIL OBSERVASI..... | 59 |
| LAMPIRAN 3. PEDOMAN WAWANCARA..... | 60 |
| LAMPIRAN 4. TABEL INFORMAN..... | 61 |
| LAMPIRAN 5. HASIL WAWANCARA..... | 62 |
| LAMPIRAN 6. DOKUMENTASI WAWANCARA..... | 73 |
| LAMPIRAN 7. LAMAN MODUL MANIFEST..... | 74 |
| LAMPIRAN 8. BILL OF LADING REVISI..... | 75 |
| LAMPIRAN 9. PERINGATAN PENGAJUAN PKKA..... | 76 |
| LAMPIRAN 10. SURAT REDRES..... | 77 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Keagenan kapal merupakan suatu kegiatan pelayanan jasa yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pelayaran untuk mengurus segala kepentingan kapal yang biasa dilakukan oleh seseorang yang disebut agen. Adanya kegiatan pelayanan keagenan kapal disebabkan karena setiap kapal-kapal yang sandar disuatu pelabuhan akan membutuhkan pelayanan dan berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Menurut PM NO. 65 Tahun 2019 Pasal 2 Kegiatan Pelayanan Keagenan Kapal adalah Pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut nasional dan/atau perusahaan angkutan laut asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut nasional dan/atau kapal perusahaan angkutan laut asing selama berada di Indonesia.

Dalam buku "*Ship Agency: A Guide to Tramp Shipping*" (2018) karya Marygrace Collins, Kenneth Schiels dan Peter Skoufalos. "Keagenan Kapal didefinisikan sebagai suatu perusahaan atau individu yang memiliki pengetahuan tentang regulasi dan prosedur pelabuhan yang beroperasi sebagai perwakilan kapal, bertindak atas nama pemilik kapal untuk mengurus berbagai keperluan administrasi, logistik, dan komunikasi dengan pihak pelabuhan dan otoritas terkait".

Ditinjau dari beberapa kasus yang pernah terjadi di beberapa pelabuhan, masih ditemukan beberapa masalah dalam pelayanan keagenan kapal yang

terdapat dari beberapa kejadian, dimana pada proses pelayanan keagenan kapal di PT. Samudera Energi Tangguh cabang Cilegon tahun 2020 yaitu tidak adanya staf khusus untuk mengoperasikan aplikasi modul manifest beacukai, aplikasi tidak bisa diakses secara bebas, kemudian tidak ada cadangan perangkat komputer apabila terjadi eror sistem, Sehingga dampak yang ditimbulkan yaitu terjadi kesalahan dalam pengisian data ke dalam aplikasi modul manifest tersebut. Hal tersebut pernah terjadi juga pada proses pelayanan keagenan kapal di PT. Cemerlang Makmur Abadi cabang Samarinda tahun 2022 yaitu pihak perusahaan kurang memperhatikan sertifikat-sertifikat yang sudah habis masa berlakunya sebagai syarat pengurusan dokumen pelayanan keagenan kapal, dan adanya perubahan tujuan kapal setelah SPB dikeluarkan yang mengakibatkan perjalanan menjadi tertunda.

PT. Karana line adalah salah satu perusahaan pelayaran keagenan kapal yang bergerak dibidang perkapalan dan logistik di Indonesia, baik Penyewaan kapal, bongkar muat barang, logistik dan keagenan kapal. Sebagai salah perusahaan keagenan kapal khususnya di pelabuhan tanjung priok, keagenan kapal PT. Karana Line terus berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada kapal-kapal yang diageninya, baik dalam proses kedatangan maupun keberangkatan kapal. Dalam pelaksanaannya PT. Karana line masih mengalami masalah yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanana keagenan kapal terutama di pelabuhan Tanjung Priok.

Adapun masalah yang dialami oleh keagenan kapal PT. Karana Line disebabkan adanya kesalahan dalam proses pengisian manifest yang kurang

teliti dalam menyalin B/L pada laman modul manifest beacukai, sehingga berdampak pada terhambatnya proses kegiatan pelayanan keagenan kapal baik pada proses *clearance in* dan *clearance out*.

Berdasarkan kondisi tersebut maka peneliti melakukan penelitian dan mengangkat judul “**Analisis Penghambat Pelayanan Keagenan Kapal Pada PT. Karana line di Pelabuhan Tanjung Priok**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan pada latar belakang diatas terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana proses pelayanan keagenan kapal yang ada di PT. Karana Line?
- 1.2.2 Apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan keagenan kapal pada PT. Karana Line?
- 1.2.3 Bagaimana upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengatasi penghambat pelayanan keagenan kapal pada PT. Karana Line?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pada pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan lebih terfokus pada masalah yang ingin diteliti oleh peneliti, serta memudahkan dalam pembahasan. Sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti membatasi masalah pada salah satu proses pelayanan keagenan kapal yaitu

kasus keterlambatan dan kesalahan dalam pengisian manifest yang kurang teliti dalam menyalin B/L pada laman *manifest* Beacukai.

1.4 Tujuan Penelitian

Menurut uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas adapun tujuan penelitian ini yaitu:

- 1.4.1 Untuk mengetahui Bagaimana proses pelayanan keagenan kapal yang ada di PT. Karana Line.
- 1.4.2 Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan keagenan kapal pada PT. Karana Line.
- 1.4.3 Untuk mengetahui upaya yang di lakukan oleh perusahaan dalam mengatasi penghambat pelayanan keagenan kapal pada PT. Karana Line

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penulisan, Penelitian ini memiliki manfaat bagi para pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

- 1.5.1 Secara Teoritis
 - a. Diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi peneliti mengenai ilmu pelayaran terutama tentang pelayanan keagenan kapal.
 - b. Sebagai informasi tambahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan terhadap sumber daya manusia yang siap menghadapi dunia kerja dibidang jasa keagenan kapal dan beberapa instansi yang terkait.

1.5.2 Secara Praktis

- a. Sebagai referensi untuk melakukan perbaikan bagi PT. Karana Line dalam berkiprah didunia bisnis yang bergerak dibidang jasa keagenan kapal.
- b. Sebagai perwujudan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Transportasi laut dan referensi bagi pembaca dalam bidang pelayaran.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan proses penulisan terhadap permasalahan yang diteliti oleh peneliti, peneliti menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA

Dalam kajian pustaka berisikan tentang kajian teori yang dapat digunakan sebagai landasan berfikir guna mendukung uraian penelitian, penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian agar terhindar dari plagiarisme, dan kerangka pikir yang menggambarkan tentang alur atau proses pemikiran untuk memecahkan masalah penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam metodologi penelitian berisi tentang metode yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pemilihan informan, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, pengujian keabsahan data, teknik analisis data.

BAB 4 ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab empat ini diuraikan tentang gambaran umum perusahaan yang akan diteliti, hasil penelitian, dan pembahasan masalah.

BAB 5 PENUTUP

Sebagai bagian akhir dari penelitian skripsi ini maka akan ditarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan masalah.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Analisis

Menurut Azwar (2019). Pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.

Menurut Sugiyono (2015:335). Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, serta hubungannya dengan keseluruhan.

Menurut Satori dan Komariyah (2014:200). Analisis adalah suatu usaha untuk mengurangi suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*), sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.

2.1.2 Penghambat

Kata penghambat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai hal, keadaan atau penyebab lain yang menghambat (merintang, menahan, menghalangi).

Menurut Kotler dan Armstrong (2016). Penghambat pelayanan mencakup segala sesuatu yang dapat menghambat penyampaian pelayanan yang baik, seperti peraturan yang buruk, budaya organisasi yang negatif, atau keterbatasan sumber daya.

Menurut Suhartanto (2014). Penghambat pelayanan adalah segala sesuatu yang menghalangi kelancaran proses pelayanan dan mengurangi tingkat kepuasan pelanggan, termasuk kegagalan sistem, keterlambatan proses, atau ketidakmampuan staf.

2.1.3 Pelayanan

Menurut Wibowati (2021). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Laksana (2018:85). pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Kasmir (2017: 47). Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Menurut Kasmir (2017:6-7). Faktor yang mempengaruhi pelayanan diantaranya adalah:

a. Jumlah tenaga kerja

Banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan. Hal ini dapat berpengaruh pada pelayanan yang diberikan.

b. Kualitas tenaga kerja

Meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.

c. Motivasi karyawan

Suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.

d. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.

e. Budaya organisasi

Merupakan sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dapat dianut atau sebagai pedoman oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan lainnya.

2.1.5 Keagenan Kapal

Menurut Suyono R.P (2015:131). Keagenan kapal adalah setiap kapal-kapal yang akan sandar disuatu pelabuhan, maka kapal-kapal tersebut akan membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi.

Menurut Prof. Dr. Djoko Setyo Widodo (2015). Keagenan kapal adalah sebuah perjanjian yang melibatkan tiga pihak, yaitu pemilik kapal, agen kapal, dan pengusaha angkutan atau penerima jasa pelayaran, yang bertujuan untuk memfasilitasi kegiatan angkutan laut

dengan mengatur dan mengurus segala hal terkait kepemilikan, pengoperasian, dan pelayanan kapal tersebut.

Keagenan kapal menurut peraturan menteri perhubungan no. 11 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Kegiatan keagenan kapal menurut PM NO. 65 Tahun 2019 Pasal 2 adalah pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut nasional dan/atau perusahaan angkutan laut asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut nasional dan/atau kapal perusahaan angkutan laut asing selama berada di Indonesia.

a. Kegiatan Keagenan Kapal

Menurut PM NO. 11 Tahun 2016 pasal 3 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal meliputi:

- 1) Pelaporan secara tertulis rencana dan realisasi kedatangan dan keberangkatan kapal yang diageninya kepada Direktur Jendral.
- 2) Penyerahan dokumen kapal kepada Syahbandar Utama, Otoritas Pelabuhan Utama, Kantor Pelabuhan Batam, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, atau Unit Penyelenggara Pelabuhan setempat serta instansi pemerintah terkait lainnya.
- 3) Pengurusan jasa-jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh kapal tersebut.

- 4) Penunjukan Perusahaan Bongkar Muat (PBM) untuk kepentingan pemilik kapal.
- 5) Penyelesaian dokumen kapal yang habis masa berlakunya atas beban pemilik kapal.
- 6) Pemungutan uang tambang (*freight*) atas perintah pemilik kapal.
- 7) Pembukuan dan pencarian muatan (*canvassing*).
- 8) Penerbitan konosemen (*bill of lading*) untuk dan atas nama pemilik.
- 9) Penyelesaian tagihan (*disbursement*) atas nama pemilik kapal.
- 10) Penyelesaian pengisian bunker bahan bakar minyak, air tawar, dan provision sesuai permintaan kapal.
- 11) Pemberian informasi yang diperlukan oleh pemilik kapal dan/atau.
- 12) Pelaksanaan kegiatan lainnya yang disepakati antara pemilik/operator kapal dengan pelaksana kegiatan keagenan kapal.

b. Jenis Keagenan Kapal

Jenis-jenis keagenan kapal menurut PP Nomor 11 Tahun 2016 pasal (6-7) adalah sebagai berikut:

1) Keagenan Umum Kapal Asing

Angkutan laut asing yang melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka bagi perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan nasional

keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional sebagai agen umum.

2) Keagenan Kapal Nasional

Perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum yang tidak memiliki kantor cabang di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri, dapat menunjuk perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang berbeda di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri sebagai sub agen.

3) Sub Agen

Sub agen mengurus kepentingan kapal asing yang diageni oleh perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional selama berada di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri.

4) Perusahaan Nasional

Perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagai maupun keseluruhan, untuk mengangkut muatan dalam negeri.

c. Kewajiban Perusahaan Keagenan Kapal

Kewajiban perusahaan keagenan kapal menurut PP Nomor 11 Tahun 2016 pasal 12 bagian kedua adalah sebagai berikut:

Perusahaan keagenan kapal yang telah sah mendapatkan izin usaha sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (5) wajib:

- 1) Melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dalam usahanya.
- 2) Melakukan kegiatan operasional secara terus menerus paling lama (tiga) bulan setelah izin usaha diterbitkan.
- 3) Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 4) Menyampaikan laporan bulanan serta tertulis kepada pemberi izin.
- 5) Melaporkan secara tertulis apabila terjadi perubahan penanggung jawab dan/atau pemilik perusahaan dan/atau domisili perusahaan kepada pemberi izin.
- 6) Melaporkan secara tertulis setiap pembukaan kantor cabang.

2.1.6 Pelabuhan

Menurut B. Purwanto dan I. Alamsyah (2017). Pelabuhan adalah suatu tempat yang digunakan sebagai tempat bongkar muat barang dari kapal ke darat atau sebaliknya, yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan sarana yang diperlukan untuk kegiatan tersebut.

Menurut Achmadi (2013) Pelabuhan adalah suatu wilayah atau tempat yang memiliki fasilitas dan infrastruktur yang digunakan untuk kegiatan pergantian moda, pemuatan dan pembongkaran barang, dan layanan terhadap kapal dan kargo.

Menurut UU RI No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. “Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan

dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi”.

2.2 Kajian Relevan

Kajian penelitian yang relevan merupakan sebuah instrument yang sangat penting dan memiliki keterkaitan dengan topik penelitian tersebut. Adapun kegunaan dari kajian penelitian yang relevan adalah sebagai referensi untuk mengetahui sebuah hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan untuk membandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan demikian maka akan di peroleh suatu data dari artikel ilmiah dan penelitian-penelitian terkait dengan menganalisis penghambat pelayanan keagenan kapal di pelabuhan.

Dengan demikian maka akan diperoleh suatu data dari artikel ilmiah dan penelitian-penelitian terkait dengan penghambat pelayanan keagenan kapal di pelabuhan yang terdapat dalam tabel sebagai berikut:

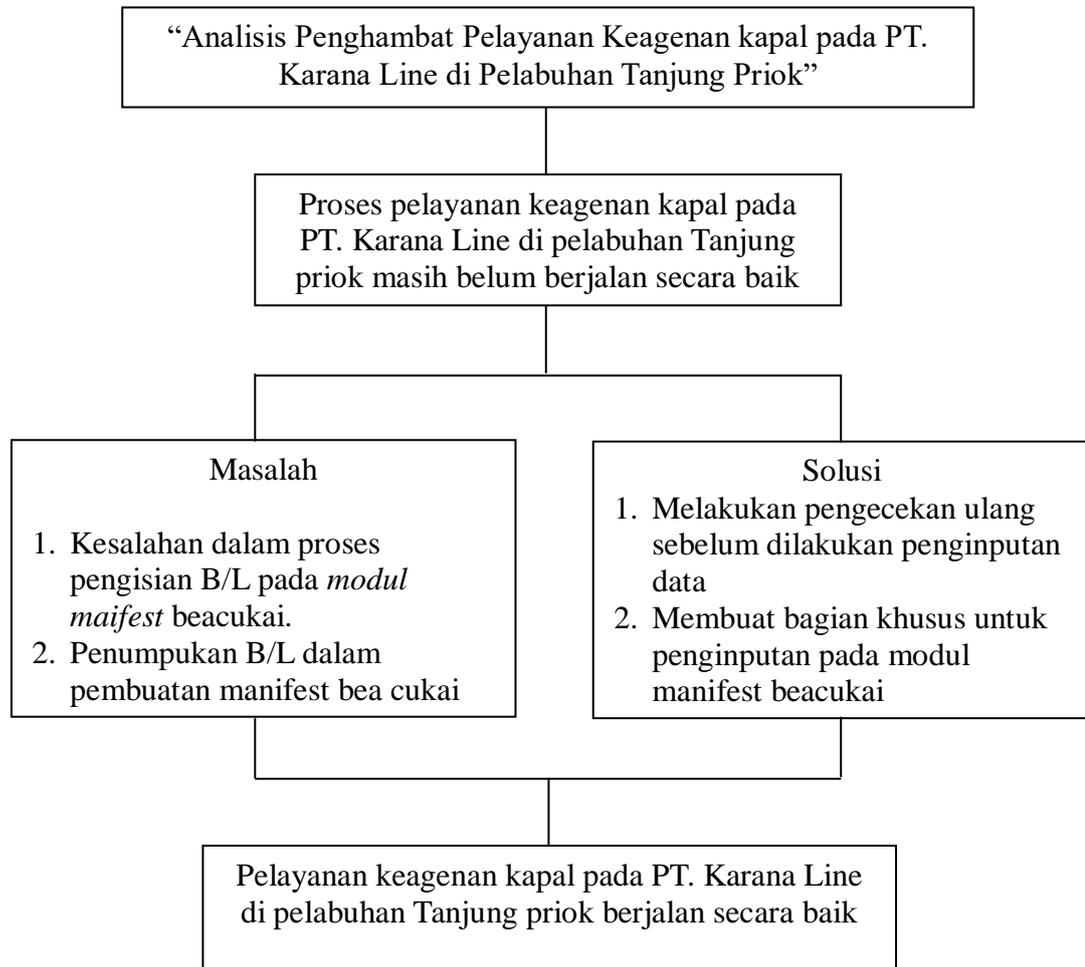
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

| NO | PENELITI | TAHUN | JUDUL PENELITIAN | HASIL |
|----|--------------------------|-------|---|---|
| 1. | Patmasari Eka. | 2022 | Analisis pelayanan keagenan kapal Pada PT. Cemerlang Makmur Abadi. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan yang dilakukan oleh PT. Cemerlang Makmur Abadi antara lain <i>Clearance</i> adalah pengurusan untuk penerbitan SPB agar kapal dapat melanjutkan aktivitas sesuai dengan instruksi dari <i>owner</i> . <i>Shifting</i> untuk pengurusan izin gerak kapal. |
| 2. | Kwartama Agung. | 2022 | Optimalisasi pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Usda Seroja Jaya cabang merak | Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penentu keberhasilan sebuah perusahaan dalam memasarkan jasanya. Semakin baik dan berkualitasnya SDM yang dimiliki oleh perusahaan, maka akan berpengaruh bagi peningkatan pelayanan jasa kapal perusahaan tersebut |
| 3. | Indah Ayu Johanda Putri. | 2022 | Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran | karyawan pada perusahaan secara umum sudah memiliki keterampilan yang baik dalam perhitungan bongkar muat maupun keterampilan tentang keagenan, namun kurangnya jumlah sumber daya manusia pada area pelabuhan terpencil dan kurangnya jumlah karyawan menyebabkan setiap karyawan bekerja tidak |

| | | | | |
|--|--|--|--|---------------------------------------|
| | | | | sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. |
|--|--|--|--|---------------------------------------|

Adapun pembahasan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Pelayanan Keagenan Kapal Pada PT. Cemerlang Makmur Abadi” oleh Patmasari Eka, et all. pada tahun 2022 membahas untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan *Clearance in/out* dan proses *shifting*, dalam penelitian yang dilakukan oleh Kwartama Agung, et all. pada tahun 2022 berjudul “Optimalisasi pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Usda seroja jaya cabang merak” membahas pelaksanaan bagaimana cara mengatasi jumlah kedatangan kapal setiap bulan mengalami penurunan dan bagaimana cara mengatasi kurangnya daya saing terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak, dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Indah Ayu Johanda Putri. Pada tahun 2022 yang berjudul “Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran “ membahas tentang kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran secara garis besar (umum/global). sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu menganalisa penghambat pelayanan keagenan kapal di pelabuhan Tanjung Priok melalui kasus keterlambatan dan kesalahan dalam pengisian B/L pada laman *manifest* Beacukai.

2.3 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Krangka Pikir