

SKRIPSI
ANALISIS KETERLAMBATAN PENYELESAIAN
FINAL DISBURSEMENT PADA BAGIAN
OPERASIONAL JASA KEAGENAN DI PT. TARAKA
TRANSMARITIM AGENSI



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Pendidikan Diploma IV

BERLIANA DIVA AURELLIA

NIT. 08.20.004.2.08

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

TAHUN 2024

SKRIPSI
ANALISIS KETERLAMBATAN PENYELESAIAN
FINAL DISBURSEMENT PADA BAGIAN
OPERASIONAL JASA KEAGENAN DI PT. TARAKA
TRANSMARITIM AGENSI



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Pendidikan Diploma IV

BERLIANA DIVA AURELLIA

NIT. 08.20.004.2.08

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

TAHUN 2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Berliana Diva Aurellia

Nomor Induk Taruna : 08 20 004 2 08

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya tulis dengan judul :

**ANALISIS KETERLAMBATAN PENYELESAIAN FINAL
DISBURSEMENT PADA BAGIAN OPERASIONAL JASA KEAGENAN
KAPAL PT. TARA TRANSMARITIM AGENSI**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam SKRIPSI tersebut, kecuali tema dan yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri.

Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang di tetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA, 29 JULI 2024

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown, featuring a portrait of a man and the text '10000', 'METERA TEMPORER', and '85246AJX019443278'. A handwritten signature is written over the stamp.

Berliana Diva Aurellia

PERSETUJUAN SEMINAR

SKRIPSI

Judul : **ANALISIS KETERLAMBATAN PENYELESAIAN
FINAL DISBURSEMENT PADA BAGIAN
OPERASIONAL JASA PERUSAHAAN KEAGENAN
DI PT. TARAKA TRANSMARITIM AGENSI**

Nama Taruna : Berliana Diva Aurellia

NIT : 0820004208

Program Studi : DIPLOMA IV TRANSPORTASI LAUT

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di seminarkan.

Surabaya, 24 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing I



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc

Penata Tk. 1 (III/d)

NIP. 198411182008121003

Pembimbing II



Dr. Ardhiana Puspitacandri, S.Psi., M.Psi

Penata Tk. 1 (III/d)

NIP. 198006192015032001

Mengetahui

Ketua Prodi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc

Penata Tk. I/III/d

NIP. 198411182008121003

**ANALISIS KETERLAMBATAN PENYELESAIAN FINAL DISBURSEMENT
PADA BAGIAN OPERASIONAL JASA PERUSAHAAN KEAGENAN DI
PT. TARAKA TRANSMARITIM AGENSI**

Disusun dan Diajukan Oleh :

BERLIANA DIVA AURELLIA

NIT.0820004208

D-IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan panitia ujian Skripsi

Pada tanggal, 29 Juli 2024

Menyetujui,

Penguji I



Bugi Nugraha, SST., M.M. Tr
Penata (III/c)
NIP.198708142019021001

Penguji II



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc
Penata Tk. 1 (III/d)
NIP.198411182008121003

Penguji III



Dr. Ardhiana Puspitacandri, S.Psi., M.Psi
Penata Tk. 1 (III/d)
NIP.198006192015032001

Mengetahui
Ketua Program Studi Transportasi Laut



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc
Penata Tk. 1 (III/d)
NIP.198411182008121003

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada tuhan yang maha esa, karena berkat rahmat limpahan, taufik serta hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan berjudul :

ANALISIS KETERLAMBATAN PENYELESAIAN FINAL DISBURSEMENT PADA BAGIAN OPERASIONAL JASA KEAGENAN KAPAL PT. TARAKA TRANSMARITIM AGENSI

Dalam proses penyelesaian SKRIPSI ini penulis banyak sekali mengalami kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan serta arahan dari para pembimbing, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Moejiono, M. T., M. Mar.E selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan. Serta telah memberikan waktu luang dan dengan sabar memberikan saran dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Faris Nofandi, S.Si. T., M.Sc. selaku Kepala Jurusan Transportasi Laut sekaligus dosen pembimbing I yang memberikan fasilitas dan pelayanan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Ardhiana Puspitacandri, S.Psi., M.Psi. selaku pembimbing II yang telah memfasilitasi dan meluangkan waktunya dalam terciptanya penulisan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen dan serta Civitas Akademika Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberi banyak bekal ilmu.
5. Kedua orang tua Bpk. Ibnu Hasyim dan Ibu Nur Aflah yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada seluruh Direksi dan Karyawan PT. Taraka Samudra Sejahtera divisi agensi yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan selama peneliti melaksanakan praktik darat.
7. Teman-teman Taruna dan Taruni D-IV Transportasi Laut Reguler, rekan-rekan Angkatan II, Kasta Kalimantan, dan satu teman spesial terimakasih untuk pengalaman dan dukungannya.

8. Kepada teman – teman terdekat penulis Rosalia Indah, Syahari Eka, Sayyidatun Nisa dan Swastika Diah terimakasih telah menemani dan selalu mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-satu.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penulisannya masih terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini kedepannya.

Surabaya, 02 Februari 2024



BERLIANA DIVA AURELLIA

ABSTRAK

Berliana Diva, NIT. 0820004208 , 2024, “Analisis Keterlambatan Penyelesaian Final Disbursement Pada Bagian Operasional Jasa Keagenan di PT. Taraka Transmaritim Agensi”, Skripsi, Program Diploma IV , Program Studi Transportasi Laut Politeknik Ilmu Pelayaran Surabaya, Pembimbing I: Faris Nofandi,S.SiT ,M.Sc, Pembimbing II: Dr. Ardhiana Puspitacandri,S.Psi.,M.Psi.

Keagenan kapal (agency) yaitu kegiatan bertanggung jawab mewakili tindakan pihak lain demi kepentingan principal. Agen sendiri memiliki tugas menyiapkan segala sesuatu dan fasilitas yang dibutuhkan oleh kapal dan seluruh awak kapal. Dalam proses pelayanan tersebut seringkali mengalami kendala yang salah satunya adalah terjadinya keterlambatan penyelesaian *final disbursement* pada bagian operasional jasa keagenan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang menjadi penyebab keterlambatan penyelesaian *final disbursement*, untuk menganalisis dampak yang diakibatkan dari keterlambatan dan untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan guna meminimalisir terjadinya keterlambatan penyelesaian *final disbursement*. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pengumpulan data berdasarkan wawancara, observasi dan hasil dokumentasi, adapun teknik pengolahan data pada penelitian ini adalah teknik analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan faktor – faktor yang menjadi penyebab keterlambatan penyelesaian *final disbursement* di PT. Taraka Transmaritim Agensi yakni Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki perusahaan kurang teliti dalam menangani administrasi penyelesaian *final disbursement* dan sistem Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang digunakan perusahaan mengalami gangguan, sehingga menghambat penyelesaian *final disbursement*, yang mengakibatkan perusahaan tidak dapat melakukan penagihan kepada *customer* serta menyebabkan arus kas/*cash flow* perusahaan menjadi tidak lancar , dan untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan pada penyelesaian *final disbursement*, dilakukan pengawasan secara ketat oleh kepala bagian divisi terhadap staff yang terlibat dalam pengerjaan penyelesaian *final disbursement*, kemudian pembentukan tim khusus untuk menangani penyelesaian *final disbursement*, dan melakukan kunjungan secara langsung untuk menyampaikan gangguan sistem yang dialami, dampak dari gangguan tersebut kepada Badan Usaha Pelabuhan (BUP) terkait.

Kata Kunci : Final Disbursement; Keterlambatan; Penyelesaian

ABSTRACT

Berliana Diva, NIT. 0820004208 , 2024, "Analysis of the Delay in Completing the Final Disbursement in the Operational Section of Agency Services at PT. Taraka Transmaritime Agency", Thesis, Diploma IV Program, Marine Transportation Study Program, Surabaya Polytechnic of Shipping Sciences, Supervisor I: Faris Nofandi, S.SiT ,M.Sc, Supervisor II: Dr. Ardhiana Puspitacandri, S.Psi., M.Psi.

Agency is an activity that is responsible for representing the actions of other parties for the benefit of the principal. The agent himself has the task of preparing everything and facilities needed by the ship and the entire crew. In the service process, there are often obstacles, one of which is the delay in completing *the final disbursement* in the operational part of agency services. This study aims to find out the factors that cause the delay in the completion of *the final disbursement*, to analyze the impact resulting from the delay and to find out the efforts that can be made to minimize the delay in the completion of *the final disbursement*. The method used in this study is qualitative research with data collection based on interviews, observations and documentation results, while the data processing technique in this study is the SWOT analysis technique.

The results of the study show the factors that cause the delay in the completion of *the final disbursement* at PT. Taraka Transmaritime Agency, namely Human Resources (HR) owned by the company, is not thorough in handling the administration of *the final disbursement* settlement and the Port Business Entity (BUP) system used by the company has been disrupted, thus hindering the *final settlement of disbursement*, which results in the company being unable to bill customers and causing cash flow. The company becomes unsmooth, and to minimize the delay in the final settlement of *the disbursement*, strict supervision by the Head of Division involved in the final settlement of *the disbursement*, then the formation of a special team to handle the *final settlement of the disbursement*, and make a direct visit to convey the system disruption experienced, the impact of the disruption to the relevant Port Business Entity (BUP).

Keywords: Final Disbursement; Delay; Settlement

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN SEMINAR SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Peneliitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	6
B. Landasan Teori.....	9
1. Final Disbursement	9
2. Keagenan Kapal	11
3. Operasional Kapal	13
4. Lampiran dan Dokumen Penyelesaian Final Disbursement	14

5. S.W.O.T.....	30
C. KERANGKA PENELITIAN.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
C. Sumber Data.....	38
D. Teknik pengumpulan Data	39
E. Pemilihan Informan	41
F. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
B. Struktur Organisasi PT. Taraka Transmaritim Agensi	49
C. Hasil Penelitian	50
1. Profil Narasumber	50
2. Wawancara	51
3. Observasi.....	54
4. Hasil Dokumentasi	55
D. Analisis S.W.O.T (Strengts, Weakness, Opportunities, Threats)	58
1. <i>Strengths</i> (Kekuatan).....	58
2. <i>Weaknesses</i> (Kelemahan)	60
3. <i>Opportunities</i> (Peluang)	61
4. <i>Threats</i> (Ancaman).....	62
E. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	72

A. KESIMPULAN.....	72
B. SARAN	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kegiatan Penyandaran Kapal 1	13
Gambar 2.2 Kegiatan Operasional Kapal 2.....	13
Gambar 2.3 Kegiatan Bongkar Pupuk (MOP)	14
Gambar 2.4 Alur Penyelesaian Final Disbursement	28
Gambar 2.5 Contoh Kuadran SWOT	34
Gambar 3.1 Contoh Kuadran SWOT	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4.2 Hasil Rekap Data Operasional Kapal	56
Gambar 4.3 Formulir Final Disbursement	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya 1.....	6
Tabel 2.2 Contoh Matriks SWOT	35
Tabel 3.1 Contoh Matriks SWOT	44
Tabel 4.1 Profil Narasumber	50
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Narasumber 1.....	51
Tabel 4.3 Hasil Wawancara Narasumber II	52
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Narasumber III.....	53
Tabel 4.5 Hasil Observasi	55
Tabel 4.6 Kuadran SWOT.....	64
Tabel 4.7 Matriks SWOT	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Keagenan kapal (*agency*) yaitu kegiatan bertanggung jawab satu pihak mewakili tindakan orang lain yang dilakukan demi kepentingan principal, agen bertugas menyiapkan segala sesuatu dan fasilitas yang dibutuhkan oleh kapal dan seluruh awak kapal. Agen harus memastikan kegiatan bongkar muat yang dilakukan saat kapal sandar dipelabuhan berjalan dengan baik. Namun untuk kelancaran proses bongkar muat diharuskan adanya kerjasama yang baik antar agen dan principal, yaitu principal harus tanggung jawab terhadap komitmen yang sudah disetujui bersama agen. Dalam perjanjian keagenan, juga terdapat kebijakan yang diberikan oleh principal yaitu agen melakukan pekerjaan dibawah pengawasan dan tanggung jawab principal, namun terdapat kondisi yang mengharuskan principal melakukan pekerjaan itu sendiri. ETA (Estimated Time Arrival) yaitu perkiraan kedatangan kapal dan ETD (Estimated Time Departure) menjadi dasar dari kinerja agen kapal, setelah kegiatan bongkar muat selesai dan kapal berangkat, agen harus mempertanggung jawabkan semua pengeluaran kapal milik principal, dimulai dari kapal sandar hingga meninggalkan pelabuhan dalam bentuk final disbursement.

PT. Taraka Samudra Sejahtera yang berpusat di Surabaya didirikan pada tahun 2011 merupakan perusahaan pelayaran yang memiliki beberapa bidang

usaha, salah satunya yaitu menangani jasa keagenan kapal. Saat menjalankan pekerjaannya PT. Taraka Samudra Sejahtera akan melakukan penagihan disbursement jasa keagenan ketika nota tagihan lengkap dan kapal sudah meninggalkan pelabuhan. Apabila customer menggunakan jasa PT. Taraka Samudra Sejahtera, pemilik kapal akan membuat (letter of appointment) yaitu surat penunjukkan yang menunjuk PT. Taraka sebagai agent yang bertugas menangani kapal tersebut. Dengan surat penunjukkan tersebut, bagian operasional akan mengajukan penagihan dana sementara yang digunakan untuk segala sesuatu pembayaran yang berkaitan saat kapal sandar dipelabuhan dan bagian keuangan dari perusahaan akan memproses penagihan tersebut secepatnya. Setelah kegiatan selesai dan kapal berangkat, bagian operasional akan bekerjasama dengan bagian keuangan untuk menyelesaikan final disbursement secara rinci, lengkap dan menyesuaikan semua dokumen pendukung dan nota tagihan dari kegiatan perkapalan yang dilampirkan.

Di Indonesia, final disbursement masih terdengar asing untuk beberapa pihak yang tidak berhadapan langsung dengan aktivitas keuangan, pengertian final disbursement dalam bisnis adalah uang yang dicairkan dari dana atau suatu rekening perusahaan, disbursement juga bisa disebut biaya, kas, pengeluaran. Disbursement dalam bisnis seringkali digunakan untuk mendistribusikan dana ke luar, pembayaran sewa, gaji karyawan dan pembayaran vendor. Final disbursement berperan penting untuk kelancaran arus kas perusahaan keagenan kapal.

Mengambil data dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran mengenai peraturan disbursement pada pasal 4 ayat 3 yaitu bank sebagai penyedia jasa pembayaran (PJP) menjadi salah satu pihak penting yang berkontribusi didalam proses transaksi kegiatan keagenan kapal yaitu sebagai pihak yang menalangi pembayaran kepada penyedia jasa (perusahaan pelayaran) dan meneruskan dana (disbursement) kepada penyedia jasa (perusahaan pelayaran). Dibandingkan dengan disbursement, invoice lebih sering terdengar bagi beberapa orang tanpa harus terjun langsung ke dunia keuangan, invoice (faktur penjualan) merupakan dokumen bukti pembayaran yang berisikan harga, jumlah tagihan dan informasi kuantitas, invoice digunakan perusahaan pelayaran sebagai bukti penggunaan jasa yang berisikan jumlah untuk ditagihkan kepada customer, perbedaan invoice dengan disbursement yaitu terletak pada dikenakannya pajak pertambahan nilai (PPN), PPN merupakan pajak yang dikenakan atas penggunaan barang atau jasa saat berada didalam wilayah pabean. Invoice merupakan tagihan yang menggunakan PPN, sedangkan disbursement merupakan rincian tagihan tanpa PPN.

Penambahan PPN pada invoice dan disbursement tergantung pada penawaran awal dan kesepakatan antara agen dan customer dimulai dengan menggunakan EPDA (Estimated Price Disbursement Agent).

Di beberapa perusahaan pelayaran yang memberikan pelayanan jasa keagenan kapal seringkali mengalami keterlambatan penyelesaian disbursement sehingga tidak dapat melanjutkan penagihan sesuai dengan target yang ditentukan, berdasarkan hal tersebut peneliti sangat tertarik untuk

mengambil judul “Analisis Keterlambatan Penyelesaian Final Disbursement Pada Bagian Operasional Jasa Keagenan Kapal Di PT. Taraka Transmaritim Agensi.”

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini rumusan masalah yang ingin peneliti ambil yaitu:

1. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian *final disbursement*?
2. Apa dampak yang diakibatkan dari keterlambatan penyelesaian *final disbursement*?
3. Bagaimana upaya penanggulangan yang dapat dilakukan PT. Taraka Transmaritim agensi guna meminimalisir terjadinya keterlambatan penyelesaian *final disbursement*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk meningkatkan profesionalitas perusahaan pelayaran sebagai keagenan kapal dalam memproses penyelesaian final disbursement guna menghindari keterlambatan. Berdasarkan dari rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin peneliti ambil yaitu :

1. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penyebab keterlambatan selesainya suatu *disbursement*.
2. Untuk menganalisis dampak yang diakibatkan dari keterlambatan selesainya suatu *disbursement*.

3. Untuk mengetahui bagaimana upaya penanggulangan yang dapat dilakukan guna meminimalisir terjadinya keterlambatan penyelesaian *disbursement*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yaitu hasil penelitian ini sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan meningkatkan wawasan di bidang akademik bagi masyarakat, perusahaan pelayaran, taruna/i Politeknik Pelayaran Surabaya maupun instansi lainnya mengenai permasalahan yang berkaitan tentang penanganan dan upaya untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan penyelesaian *disbursement* keagenan kapal.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat bagi dunia praktisi, untuk mengimplementasikan kepada seluruh karyawan perusahaan, terutama bagian keuangan dan bagian operasional keagenan kapal akan pentingnya profesionalitas dan teliti saat bekerja keselamatan guna meminimalisir timbulnya dampak yang merugikan banyak pihak yang terkait dalam proses keagenan kapal. Penelitian ini juga akan menjadi tinjauan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan apa saja yang harus dilakukan untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan penyelesaian final *disbursement* pada bagian operasional keagenan kapal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Berkaitan dengan topik yang dibahas dalam karya ilmiah tulis ini dibutuhkan review penelitian sebelumnya sebagai perbandingan terkait penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang membahas penelitian serupa dan untuk mendukung penyusunan karya ilmiah ini. Review penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1.	Dewi, Shinta Mardiana Khatun, Sulistiani Sholeh (2020)	Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional Vol. 3, No. 2 “Disbursement Jasa Keagenan Kapal Di PT. Dian Samudera Line Cabang Surabaya”	Kualitatif deskriptif	Pada penelitian ini membahas mengenai proses penagihan disbursement jasa keagenan kapal terhadap principal di PT. Dian Samudera Line cabang Surabaya. Dimulai dengan principal menunjuk perusahaan keagenan untuk mengageni kapalnya, kemudian dilakukan penawaran harga <i>Estimated Price Disbursement Agent</i> (EPDA) yang berisi rincian perkiraan biaya dan <i>agency fee</i> yang diminta perusahaan sebagai perjanjian kerjasama yang disepakati. Kemudian dilanjutkan dengan pembayaran advance oleh <i>principal</i> , setelah itu perusahaan akan mempersiapkan kedatangan kapal

				dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan, setiap divisi akan mengerjakan bagiannya seperti bagian operasional membuat <i>cashbond</i>, kemudian memberitahukan kedatangan kapal kepada instansi yang terkait, melakukan pembayaran untuk mendapatkan pelayanan jasa kepelabuhanan menggunakan aplikasi pelindo. Setelah kapal sandar, melakukan kegiatan bongkar / muat, dan melayani semua hal yang dibutuhkan kapal dan melakukan pembayaran biaya fix dan additional, kemudian setelah kegiatan bongkar muat selesai, dan kapal meninggalkan pelabuhan, bagian operasional membuat laporan penyelesaian, bagian <i>finance</i> melakukan penagihan disbursement jasa keagenan kapal dan dilanjutkan dengan pembayaran disbursement oleh principal.
2.	Yursal Sahid, Muhammad Ria, Ade (2021)	<i>Journal of Maritime and Education</i> Vol. 3, No. 2 “Aktifitas Keagenan Dalam Menangani Dokumen Dan Kebutuhan Kapal Pada PT. GESURI LLOYD Cabang Kuala Tanjung”	1. Metode Observasi Lapangan 2. Metode Keperpustakaan	Dalam penelitian ini menjelaskan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan pelayaran sebagai agent yang menghandle kapal, dimulai dari persiapan yang dilakukan sebelum kapal sandar dan dokumen harus dipersiapkan kedua pihak dari agent dan

				pemilik kapal. Kemudian kegiatan pelayanan kapal setelah kapal tiba baik kebutuhan kapal maupun kegiatan bongkar / muat, memeriksa dan melengkapi dokumen yang digunakan untuk administrasi dan persyaratan dengan beberapa instansi terkait dimulai dari kapal sandar, kegiatan bongkar / muat dan setelah kegiatan selesai. Setelah kapal berangkat, bagian keuangan membuat perhitungan mengenai biaya jasa keagenan dan semua pembayaran lain selama kapal berada di pelabuhan secara rinci dengan dokumen pendukung yang disebut disbursement.
--	--	--	--	--

Dari kedua penelitian diatas peneliti ingin membahas mengenai penyebab dan dampak yang ditimbulkan dari keterlambatan penyelesaian final disbursement pada bagian operasional jasa keagenan kapal. Kemudian setelah mendapatkan hasil nantinya akan dicari bagaimana cara untuk menimalisir terjadinya keterlambatan penyelesaian final disbursement yang berpengaruh besar terhadap kepuasan customer.

Identifikasi keterlambatan diatas dapat membantu perusahaan pelayaran sebagai keagenan kapal memperbaiki kinerjanya saat menangani customer. Hal ini juga yang mendasari peneliti untuk melihat penyebab dan dampak yang ditimbulkan dari keterlambatan penyelesaian final disbursement pada

bagian operasional jasa keagenan serta bagaimana cara meminimalisir terjadinya keterlambatan penyelesaian final disbursement.

B. Landasan Teori

1. Final Disbursement

Menurut Sing (2009), pembayaran (disbursement) adalah proses penukaran mata uang dengan barang, jasa atau informasi. Menurut R.P Suyono (2007) berdasarkan segi transaksinya, disbursement adalah pengeluaran dan pembelian atau penerimaan oleh suatu perusahaan (unit usaha) dalam proporsinya sebagai agen perusahaan pelayaran lain yang berkaitan dengan penanganan pengoperasian kapal dan bukan merupakan beban perusahaan (unit usaha).

Menurut Sutyar (2010) Disbursement Expenses adalah biaya biaya kapal yang berada disuatu pelabuhan. Menurut Undang-undang 17 Tahun 2008 pasal 223 ayat 1 huruf (p) pembiayaan atau disbursement yang dikeluarkan untuk kepentingan kapal atas nama pemilik kapal.

Pengertian Disbursement berbeda sesuai konteksnya, dalam perbankan disbursement berarti pembayaran langsung atau tunai dalam suatu transaksi. Dalam bisnis, disbursement mengacu pada pencairan dana yang dilakukan oleh perusahaan dari suatu rekening atau dana lain yang biasanya dilakukan dengan berbagai cara seperti uang tunai, transfer, cek atau invoice.

Pada buku Financial Analysis, Planning and Forecasting oleh Alice (2009) menjelaskan disbursement terbagi menjadi beberapa istilah diantaranya adalah:

a. *Disbursement fee*

Disbursement fee adalah beban biaya yang dikeluarkan untuk setiap pengiriman dari luar negeri ke Indonesia.

b. *Disbursement float*

Disbursement float adalah penundaan penarikan dana oleh pihak pembayar dengan alasan tertentu.

c. *Disbursement plan*

Disbursement plan adalah dokumen yang berisi rencana penarikan dana dari rekening milik perusahaan untuk tujuan yang sudah terencana sebelumnya.

Disbursement memiliki beberapa jenis komponen :

- a. *Cash Disbursement*, yaitu pembayaran secara tunai yang dilakukan dalam nominal kecil, yaitu dana yang diambil dari kas.
- b. *Cash Disbursement Journal*, merupakan media yang digunakan untuk mencatat arus pembayaran kas yang dikeluarkan oleh pelaku bisnis. Pada jurnal ini, setiap transaksi dicatat secara terperinci, dimulai dari tanggal transaksi, penerima pembayaran, jumlah uang tunai yang dikeluarkan, tujuan dari pengeluaran uang tersebut. Pencatatan dapat dilakukan secara tertulis di buku atau menggunakan aplikasi.
- c. *Cash Receipt Journal*, merupakan media untuk mencatat semua transaksi penerimaan tunai yang diterima perusahaan.

Faktor beberapa perusahaan menggunakan disbursement dikarenakan memiliki sistem yang terstruktur dan terorganisir, perusahaan dapat mengembalikan dana dalam jumlah besar dalam waktu lebih singkat,

disbursement juga seringkali digunakan untuk pembayaran gaji karyawan dengan jumlah karyawan cukup banyak dan angka yang berbeda.

2. Keagenan Kapal

Menurut Suyono (2005) keagenan adalah hubungan berdasarkan hukum yang menjadi ketika dua pihak bersepakat membuat perjanjian, salah satu pihak dinamakan agen (agent) yang bersedia mewakili pihak yang dinamakan pemilik (principal) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang sudah dipercayakan kepadanya.

Menurut Salim (1993) Agen pelayaran adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam kegiatan atau aktifitas kapal atau perusahaan pelayaran.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal pasal 1 ayat (1) Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Dan pasal 1 ayat (4) Agen Umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal pasal 2 ayat (1) Kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan / atau perusahaan angkutan laut nasional dalam rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan / atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Menurut Suwarno (2011) beberapa tugas pokok keagenan kapal yaitu, memberikan pelayanan operasional kapal-kapal *principal*, kemudian memonitor perkembangan bongkar / muatan, penanganan terhadap kapal dan muatannya, penyelesaian masalah claim sesuai dengan manual atas barang kurang atau muatan rusak, kemudian meneruskan hal tersebut kepada principal sepanjang memenuhi persyaratan dan membayar claim tersebut setelah mendapatkan persetujuan dari principal, dan pelayanan claim yang menyangkut keputusan dari owner. Perusahaan keagenan kapal yang ditunjuk harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan berpedoman pada instruksi yang diberikan principal.

Kegiatan *Clearance in* dan *Clearance out* merupakan tugas dari keagenan kapal untuk melaporkan kedatangan dan keberangkatan kapal, keadaan kapal, awak kapal, pemeriksaan semua dokumen kapal secara detail, melakukan pembayaran administrasi ketika menggunakan fasilitas pelabuhan dan mengajukan pembuatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

Berikut dibawah ini merupakan gambar contoh kegiatan *clearance in*.



Gambar 2.1 Kegiatan Penyandaran Kapal MV. SJW Trans
Sumber : Dokumentasi Peneliti

3. Operasional Kapal

Operasional kapal merupakan proses pelaksanaan dari perencanaan yang dibuat oleh perusahaan kapal, berisikan kegiatan selama kapal beroperasi, dengan kegunaan kapal sebagai alat transportasi laut. Pengoperasian kapal ditetapkan oleh peraturan dari perusahaan pemilik kapal berdasarkan undang – undang internasional mengenai operasional kapal. Perusahaan mengoperasikan kapal untuk melakukan kegiatan yang sesuai dengan keperluan dan tujuan perusahaan.

Berikut dibawah ini merupakan contoh kegiatan operasional kapal :



Gambar 2.2 Kegiatan Penyandaran Kapal MV. Baroness
Sumber : Dokumentasi Peneliti

Pada gambar diatas dapat diperhatikan yang termasuk dalam salah satu kegiatan operasional yang dilakukan oleh keagenan kapal yaitu proses

penyandaran kapal / berthing di dermaga menggunakan kapal tunda (tug boat). Kemudian gambar dibawah ini juga merupakan salah satu kegiatan operasional yaitu kegiatan bongkar, yang bermuatan salah satu jenis pupuk tunggal / Muriate Of Potash (MOP). Agent bertugas mengawasi pelaksanaan bongkar dari mulai kegiatan hingga selesai melakukan pembongkaran dan melakukan pencatatan estimasi waktu pengerjaan serta berapa palka atau ruang muat yang sudah dibongkar.



Gambar 2.3 Kegiatan Bongkar Pupuk (MOP)
Sumber : Dokumentasi Peneliti

4. Lampiran dan Dokumen Pendukung Penyelesaian Final Disbursement

Sebelum kapal tiba dan melakukan kegiatan bongkar/muat dan sesudah kapal menyelesaikan kegiatannya, divisi operasional bertugas mengumpulkan dokumen yang diperlukan sebagai dokumen pendukung untuk melengkapi final disbursement dan semua invoice/tagihan yang dibayar dikumpulkan secara rinci dan lengkap yang diperoleh dari

penyelenggara pelabuhan dan lembaga pemerintahan yang terlibat. Biaya biaya tersebut ditagihkan dalam bentuk final disbursement (FD) dan invoice (INV) kepada principal / ship owner (pemilik kapal).

Kemudian untuk lampirannya sendiri, setiap kapal berbeda baik dari kapal luar negeri / internasional maupun kapal dalam negeri / lokal, penentuan penggunaan invoice dan final disbursement sebagai bukti yang ditagihkan juga bisa berbeda tergantung permintaan dari *customer/principal*.

a. Lampiran dokumen penyelesaian Kapal Dalam Negeri

Rincian biaya – biaya yang tertera pada final disbursement dan invoice terbagi menjadi 3 tahap yaitu : *port charge*, *agency cost*, dan *other cost*.

Berikut dokumen – dokumen yang dilampirkan dalam penyelesaian final disbursement / invoice pada kapal dalam negeri :

1) Biaya Pelabuhan (*Port Charges*)

a) Kuitansi / Bukti Bayar PNBP Jasa Kepelabuhanan

Biaya untuk pungutan PNBP yang merupakan bagian dari biaya kegiatan jasa transportasi laut yaitu terdiri dari biaya labuh, biaya pandu, biaya tambat, biaya rambu, biaya tunda, dan sertifikasi. Berikut penjelasan untuk masing – masing jenis PNBP tersebut :

(1) Biaya Labuh

Biaya labuh merupakan waktu yang kapal perlukan untuk menunggu di kolam labuh ketika menunggu kapal lain berkegiatan bongkar/muat atau melakukan kegiatan lainnya. Lama waktu yang diperlukan kapal ketika berlabuh tergantung dari kecepatan penanganan di pelabuhan, jumlah bongkar muat, dan beberapa faktor yang menghambat proses pengerjaan.

(2) Biaya Pandu

Biaya pandu kapal terjadi ketika kapal menggunakan jasa pandu dari pelabuhan, besar tarif pandu terdiri dari 2 (dua) tarif, yaitu tarif tetap dan tarif variabel. Tarif variabel diasumsikan untuk kapal angkutan laut dalam negeri (kelas utama) adalah Rp. 107.000 per kapal per gerakan dan tarif variabel adalah Rp. 30 per GT per gerakan.

(3) Biaya Tambat

Besarnya biaya tambat tergantung dari GRT per etmal. Perhitungan etmal yaitu waktu kapal kurang dari 6 jam dihitung sebagai $\frac{1}{4}$ etmal, waktu tambat 6 – 12 jam dihitung sebagai $\frac{1}{4}$ etmal, waktu tambat 12–18 jam dihitung dengan persamaan : $UT = WT \times \text{Tarif tambat} / \text{etmal} \times \text{freq.}$

(4) Biaya Rambu

Biaya rambu adalah biaya yang dikeluarkan dikarenakan pemakaian jasa rambu ketika kapal melakukan pergerakan keluar masuk pelabuhan.

(5) Biaya Tunda

Biaya tunda adalah biaya yang dikeluarkan mengenai penundaan kapal dalam pelabuhan.

(6) Biaya Sertifikasi

(7) Jasa Kenavigasian / Biaya Vessel Traffic Service (VTS)

Biaya VTS yaitu biaya yang dikeluarkan ketika kapal menggunakan jasa pelayanan Vessel Traffic Service

(8) Biaya Tambahan Bahan Bakar (Fuel Surcharge)

Biaya tambahan bahan bakar yang dikeluarkan untuk penggunaan kapal tug boat ketika melakukan kegiatan operasional, kapal tug boat yang melakukan aktivitas membutuhkan bahan bakar.

(9) Jasa Perkapalan (PUP)

Biaya yang dikeluarkan ketika menggunakan jasa pemeriksaan dokumen teknis keselamatan dan dokumen penerbitan sertifikat keselamatan.

2) Jasa Keagenan (*Agency Cost*) / (*Clearance In/Out*)

a) Surat Izin Berlayar / SPB dari Pelabuhan Sebelumnya (*Port Clearance*)

Surat Persetujuan Berlayar merupakan dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar ketika kapal akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan beberapa kewajiban lainnya. Dokumen ini begitu penting menyangkut kelancaran dari operasional kapal serta keselamatan kapal, nahkoda, dan awak kapal (Mandala, 2016).

b) Buku Kesehatan Kapal (*Health Book*)

Buku ini digunakan sebagai alat koordinasi antara Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan dengan Nahkoda.

c) Dokumen Keselamatan Pengawakan Minimum (*Minimum Safe Manning Document*)

Dokumen yang berisikan ketentuan pengawakan minimum pada sebuah kapal berdasarkan jenis kapal, *gross tonnage*, dan daerah pelayarannya.

d) Surat Persetujuan Berlayar Karantina Kesehatan (*Port Health Quarantine Clearance*)

Port Health Quarantine Clearance (PHQC) diterbitkan oleh Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan (BBKK). Semua kapal yang melakukan keberangkatan tujuan ke dalam maupun luar negeri wajib memiliki dokumen kesehatan PHQC.

e) Pengesahan Awak Kapal (*Crew List*)

Dokumen yang berisikan daftar seluruh anggota / awak kapal.

f) Laporan Kedatangan / Keberangkatan Kapal

Laporan kedatangan dan keberangkatan kapal merupakan dokumen yang dibuat oleh perusahaan pelayaran sebagai (agent) untuk melaporkan kepada syahbandar mengenai kedatangan/keberangkatan kapal yang berisikan jumlah muatan, jenis muatan, serta data kapal.

g) Pemberitahuan Kedatangan/Keberangkatan Kapal

Dokumen ini dibuat oleh perusahaan pelayaran (agent) untuk memberikan laporan kepada pihak syahbandar yang berisikan data kapal, perkiraan tanggal kapal tiba, perkiraan tanggal kapal sandar, jumlah dan jenis muatan yang dimuat.

h) *Nil List*

Nil List merupakan daftar muatan yang tidak ada di atas kapal, seperti penumpang dan pengungsi.

i) Surat Keterangan Telah Diperiksa terkait gejala Covid-19

Dokumen yang dikeluarkan oleh kantor kesehatan pelabuhan yang berisi data kapal, dan keterangan bahwa kapal telah diperiksa untuk menemukan kemungkinan gejala dan faktor beresiko yang mengarah kepada Covid-19.

j) Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOG)

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 154 Tahun 2015, tentang Pelayanan Surat Persetujuan Syahbandar

Secara Online, Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar berbentuk dokumen elektronik untuk memastikan bahwa kapal tersebut secara teknis administrasi sudah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya untuk memasuki pelabuhan.

k) Biaya Jasa Keagenan (*Agency Fee*)

Semua biaya yang harus dibayarkan oleh *customer/principal/ship owner* kepada perusahaan pelayaran (agent) sebagai penyedia jasa yang ditunjuk untuk mengurus semua keperluan, perizinan, mengawasi serta mendukung kelancaran berjalannya aktivitas bongkar/muat kapal. Besar tarif yang dikenakan berdasarkan jenis kapal, ukuran kapal, lama kapal berada di pelabuhan, dan ditentukan oleh agent.

l) Dokumen *Statement Of Facts* (SOF)

Statement Of Facts (SOF) adalah dokumen yang berisikan rekapitulasi dari seluruh kejadian selama kegiatan bongkar/muat berlangsung dalam urutan kronologis dan menggunakan perhitungan lay time dan demurrage.

m) Dokumen Surat Persetujuan Bongkar Barang Berbahaya

Surat yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang (Syahbandar) untuk memberikan persetujuan bongkar barang berbahaya kepada perusahaan keagenan kapal yang melakukan kegiatan bongkar barang berbahaya.

n) Dokumen Pengawasan Pencegahan Bahan Bakar

Dokumen – dokumen yang digunakan sebagai persyaratan berdasarkan peraturan yang mengatur pencegahan pencemaran dari kapal, termasuk pencemaran yang diakibatkan oleh bahan bakar.

3) Biaya Lain-lain (*Other Cost*)

Sebagian kapal lokal seringkali membutuhkan pelayanan lain diluar dari aktivitas bongkar/muat. Berikut beberapa keperluan kapal yang di tangani agent :

a) Kuitansi Air Tawar (*Supply Fresh Water*)

Beberapa kapal lokal mengajukan air tawar dari pihak kapal kepada agent dalam melakukan kegiatannya, kemudian agent memberikan pelayanan dengan menunjuk satu perusahaan yang sering bekerjasama dengan agent untuk mendukung kegiatan operasional yang dilakukan kapal tersebut. Jumlah air tawar yang di *supply* tergantung kebutuhan dan permintaan. Tarif yang dikenakan dihitung berdasarkan per ton air yang di *supply*.

b) Kuitansi *Service Boat*

Agent memberikan pelayanan kapal *service boat* sebagai penunjang kegiatan operasional seperti melayani kebutuhan kapal, dan kebutuhan anak buah kapal (ABK).

c) Kuitansi *Shifting Permit* dan *Extra Pandu*

Kuitansi pembayaran ijin gerak dan layanan tambahan panduan yang disediakan oleh otoritas pelabuhan untuk membantu kapal ketika melakukan pergerakan di area pelabuhan.

d) Kuitansi Pembayaran *Sparepart*

Kuitansi pembelian peralatan kapal.

e) Kuitansi *Handling fee Sparepart*

Kuitansi pembayaran biaya penanganan peralatan kapal.

f) Dokumen *Sign On/Off Crew Kapal* beserta Kuitansi

Surat keputusan dari owner kapal / perusahaan pemilik kapal yang berisikan keterangan mutasi kru kapal tersebut.

g) Dokumen *Sijil On/Off Crew* beserta Kuitansi

Dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah berisikan daftar awak kapal yang bekerja di atas kapal sesuai dengan jabatannya dan tanggal naik/turun yang disahkan oleh syahbandar.

h) Buku Pelaut *Crew Kapal*

Buku pelaut merupakan dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh pemerintah berisikan identitas fisik pelaut yang tidak dapat menggantikan paspor dikarenakan tidak berdasarkan standar biometrik sidik jari.

i) *Passport Crew Kapal*

Paspor adalah bukti identitas diri di luar tanah air.

j) Dokumen Perjanjian Kerja Laut (PKL) Crew Kapal

Dokumen PKL merupakan perjanjian kerja perorangan yang ditanda tangani oleh pelaut Indonesia dengan pengusaha angkutan di perairan / owner kapal.

k) Sertifikat Bebas Tindakan Sanitasi Kapal (*Ship Sanitation Control Exemption Certificate*)

Dokumen kesehatan yang diberikan kepada kapal setelah dilakukan pemeriksaan pada kapal oleh kantor Kesehatan pelabuhan yang menyatakan kapal bebas dari tanda-tanda kehidupan tikus.

l) Kuitansi Perpanjangan Sertifikat SSCEC

Kuitansi biaya perpanjangan sertifikat.

m) Sertifikat Keselamatan Perlengkapan Kapal Barang (*Cargo Ship Safety Equipment Certificate*)

Sertifikat yang diberikan kepada kapal yang telah memenuhi persyaratan perlengkapan kapal berdasarkan hasil pengujian dan pemeriksaan.

n) Kuitansi Perpanjangan Sertifikat Perlengkapan Kapal

Kuitansi biaya perpanjangan sertifikat.

o) Sertifikat Keselamatan Radio Kapal Barang (*Cargo Ship Safety Radio Certificate*)

Sertifikat yang diberikan kepada kapal yang telah memenuhi persyaratan radio kapal berdasarkan hasil pengujian dan pemeriksaan.

p) Kuitansi Perpanjangan Sertifikat Radio

Kuitansi biaya perpanjangan sertifikat.

q) Sertifikat Keselamatan Konstruksi Kapal Barang (*Cargo Ship Safety Construction Certificate*)

Sertifikat yang diberikan kepada kapal yang telah memenuhi persyaratan konstruksi kapal berdasarkan hasil pengujian dan pemeriksaan.

r) Kuitansi Perpanjangan Sertifikat Konstruksi

Kuitansi biaya perpanjangan sertifikat.

s) Kuitansi Perpanjangan Sertifikat *Safe Manning*

Kuitansi biaya perpanjangan sertifikat.

t) *Delivery Order (DO)*

Delivery order merupakan dokumen yang dibuat oleh pihak penjual ke penyedia jasa ekspedisi untuk segera memproses pick-up barang yang berisikan perintah pengiriman berdasarkan pesanan.

u) Dokumen Surat Ukur Nasional (*International Tonnage Certificate*)

Surat ukur yaitu sertifikat yang berisikan rincian mengenai tonase kapal, yang terdiri dari volume keseluruhan, panjang kapal, lebar kapal, isi kotor (*gross register tonnage*), isi bersih (*net register tonnage*).

b. Lampiran Dokumen Penyelesaian Kapal Luar Negeri

Kemudian pada penyelesaian kapal luar negeri, tidak banyak perbedaan signifikan pada lampiran dokumen penyelesaian *Final Disbursement* (FD) dan *Invoice* (INV) untuk kapal dalam negeri dan kapal luar negeri, tergantung kebutuhan tambahan dari kapal tersebut, namun dokumen untuk kapal luar negeri lebih lengkap dan rinci.

Berikut dokumen – dokumen yang dilampirkan dalam penyelesaian *final disbursement / invoice* pada kapal luar negeri yang berbeda dengan dokumen kapal dalam negeri :

1) Jasa Keagenan (*Agency Cost*) / (*Clearance In/Out*)

a) Dokumen *Statement Of Accounts (SOA)* dari vendor

SOA merupakan pernyataan utang piutang yang diberikan kepada debitur pada setiap periode tertentu. (Nuraida 2018)

b) Dokumen *Outward Manifest*

Outward Manifest adalah dokumen yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran (agent) berisikan daftar barang niaga yang diangkut pada saat meninggalkan kawasan pabean.

c) Dokumen *Notice Of Readiness*

NOR merupakan surat pemberitahuan dari nahkoda kepada pemilik kapal/*ship owner* menyatakan kapal sudah tiba dan siap untuk melakukan aktivitas bongkar/muat.

d) Dokumen *Original Bill Of Lading (OBL)*

Agent juga membuat dokumen *Bill Of Lading /BL* adalah tanda terima sah bahwa barang sudah dimuat diatas kapal,

berfungsi sebagai perjanjian pengangkutan antar pengirim(*Shipper*) / penerima(*Consignee*) dengan pengangkut(*Carrier*). Dokumen ini berisikan data kapal, pelabuhan kapal muat, pelabuhan kapal bongkar, muatan yang dibawa kapal, berat muatan, nama pengirim/*shipper* , nama penerima/*consignee*. alamat *consignee*, dan *agent*. Dokumen ini dibuat banyak, dan original dibagi menjadi 4 3 rangkap, yang pertama yaitu *First Original B/L*, kemudian *Second Original B/L*, dan yang terakhir *Non Negotiable Original B/L*, untuk dikirim kepada masing – masing bersangkutan.

e) Dokumen Agent Statement

Dokumen yang berisikan pernyataan dari (*agent*) mengenai penyandaran kapal yang dikirim kepada *owner* kapal dan kapten kapal.

2) Biaya Lain-lain (*Other Cost*)

Sebagian kapal lokal seringkali membutuhkan pelayanan lain diluar dari aktivitas bongkar/muat. Berikut beberapa keperluan kapal yang di handle agent :

a) Kuitansi *Custom Border Permit*

Kuitansi biaya izin kepabeanan khusus untuk kapal.

b) Kuitansi *Seacom Permit*

Kuitansi biaya izin elektronik yang dimiliki agent untuk mengurus kegiatan kepabeanan di pelabuhan.

c) Kuitansi *Special Discharge Permit*

Kuitansi biaya izin pembuangan air limbah

d) Kuitansi *Watchmen Request*

Kuitansi biaya permintaan kapal penjaga pantai

e) Kuitansi *Dockage Fee* dari Pelabuhan

Kuitansi biaya dari penggunaan dermaga oleh sebuah kapal.

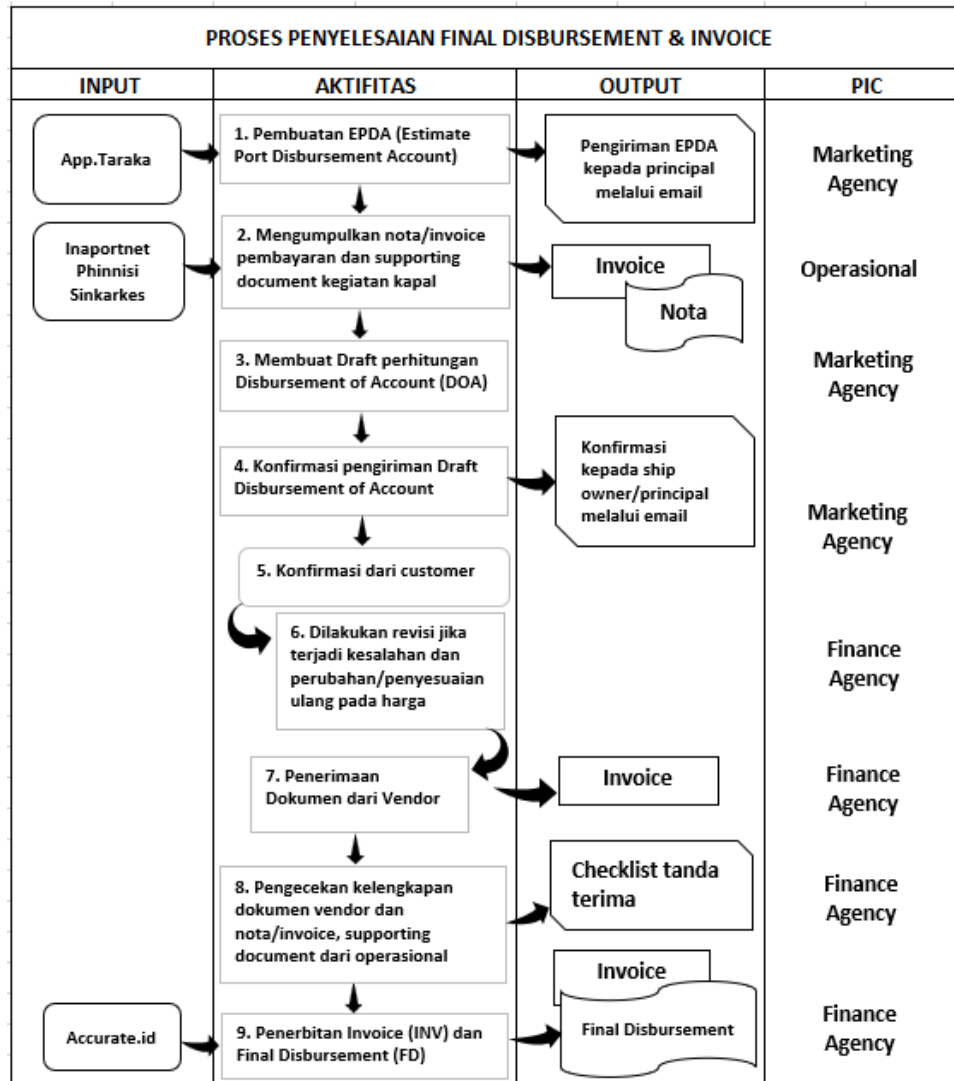
f) Dokumen *Water Filling Agreement* dari Pelabuhan

Dokumen yang berisikan perjanjian pengisian air.

5. Alur Penyelesaian Final Disbursement dan Invoice

Setelah kapal menyelesaikan kegiatannya, divisi keuangan melakukan tugasnya yaitu membuat *final disbursement* dan *invoice* yang berisikan rincian biaya – biaya yang dikeluarkan dari kegiatan operasional kapal secara riil atau asli.

Dibawah ini merupakan alur dalam penyelesaian *Final Disbursement* pada perusahaan PT. Taraka Transmaritim Agensi :



Gambar 2.4 Alur Penyelesaian Final Disbursement
Sumber : Dokumentasi Peneliti

Proses pembuatan *Final Disbursement* melalui beberapa tahapan, yakni sebagai berikut :

- a. Pembuatan *Estimate Port Disbursement Account* (EPDA) oleh marketing agent, EPDA berisikan perencanaan dan prediksi dari anggaran biaya – biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan operasional kapal, dimulai dari kapal sandar dipelabuhan maupun setelah kapal menyelesaikan kegiatan bongkar/muat atau meninggalkan pelabuhan. Setelah divisi *marketing* membuat EPDA dilanjutkan dengan

mengirimkan EPDA melalui email kepada *principal* dengan tujuan agar *principal* mengetahui rencana biaya yang akan dibayar dan disepakati dengan agent. Setelah membuat EPDA, divisi *marketing* atau divisi operasional akan mengajukan dana operasional menggunakan aplikasi perusahaan.

- b. Setelah kapal menyelesaikan kegiatannya, divisi operasional bertugas mengumpulkan nota/*invoice* yang berisikan biaya – biaya yang dibayarkan dari kegiatan tersebut. Terdapat beberapa nota yang didapatkan dari sistem instansi terkait, dan beberapa nota lainnya dapat diperoleh secara langsung.
- c. Dilanjutkan dengan pembuatan *Draft Disbursement Of Account* oleh divisi *marketing* setelah disepakati perhitungannya dengan divisi keuangan.
- d. Setelah diperhitungkan dengan benar, divisi *marketing* mengirimkan kembali *Draft Disbursement of Account* (DOA) kepada *principal/ship owner* untuk dapat disetujui hasil perhitungan tersebut.
- e. Setelah diterima, *principal/ ship owner* akan konfirmasi dan menyetujui perhitungan sementara dari *Disbursement Of Account* yang dikirimkan oleh *agent*.
- f. *Disbursement of Account* dapat direvisi ketika terjadi kesalahan perhitungan atau perubahan pada harga awal yang dicantumkan. Hal tersebut dapat dikomunikasikan oleh *principal/ ship owner* kepada *agent*.

- g. Divisi keuangan akan menerima nota/*invoice* dari vendor penyedia jasa yang bekerjasama dengan perusahaan yang dikirim melalui email dan kurir.
- h. Kemudian dilanjutkan oleh divisi operasional untuk segera mengumpulkan semua nota/*invoice* dan dokumen – dokumen kapal yang diserahkan kepada divisi keuangan (*finance*) untuk digunakan sebagai lampiran dan supporting document dari *Final Disbursement* dan *Invoice*. Setelah diserahkan, staff keuangan akan melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dari dokumen tersebut dan menyesuaikan dengan biaya – biaya yang tercantum di *Final Disbursement* dan *Invoice*.
- i. Selanjutnya yaitu penerbitan *Invoice* dan *Final Disbursement* oleh divisi keuangan dan melakukan input data ke dalam aplikasi pencatatan yang digunakan perusahaan.

6. S.W.O.T

a. Pengertian

Menurut Start et al (1991) analisis SWOT sebagai instrumen perencanaan strategis yang klasik dengan menggunakan kerangka kerja kekuatan dan kelemahan serta kesempatan eksternal dan ancaman. Dengan cara sederhana terbaik untuk melaksanakan sebuah strategi.

Menurut rangkuti (2006) analisis SWOT adalah analisis yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), yang secara bersamaan dapat

meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*) yang bertujuan untuk menentukan usaha realistis yang sesuai dengan kondisi perusahaan.

b. Tujuan Analisis SWOT

Tujuan analisis SWOT digunakan pada perusahaan adalah untuk memastikan faktor-faktor internal dan eksternal perusahaan yang sudah dianalisis. Jika terjadi kesalahan, untuk menjalankan perusahaan dengan baik, perusahaan harus mengolah untuk mempertahankan dan memanfaatkan peluang secara maksimal dan harus mengetahui kelemahan yang dihadapi agar menjadi kekuatan dan dapat mengatasi ancaman menjadi peluang.

Menurut Ferrel (2005) kegunaan dari Analisa SWOT yaitu agar dapat meraih informasi melalui analisis kondisi internal (kekuatan dan kelemahan) dan kondisi eksternal (peluang dan ancaman) dari suatu perusahaan. Analisis ini menyatakan suatu informasi dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya dan memberi perkiraan adanya permasalahan yang akan dilalui, atau dihindari untuk meraih hal yang diimpikan perusahaan.

c. Komponen Dasar SWOT

Terdapat beberapa komponen SWOT, yang pertama yaitu :

- 1). *Strength* atau kekuatan, menurut David (2005) *strength* adalah sumber daya dengan kata lain *resources*, kemampuan atau skill, serta keunggulan perusahaan yang memiliki hubungan dengan kompetitor perusahaan. Kekuatan merupakan keunggulan

kompetitif perusahaan untuk organisasi di pasar.

- 2). *Weakness* atau kelemahan, menurut David (2005) *weakness* adalah keterbatasan sumber daya yang ada didalam perusahaan seperti kemampuan, dan kapabilitas yang secara langsung dapat menurunkan tingkat kinerja perusahaan. Kelemahannya dapat berupa fasilitas yang tidak baik, dan sumber daya keuangan yang kurang.
- 3). *Opportunities* atau peluang, menurut David (2005) *opportunities* dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menguntungkan perusahaan. Dengan peningkatan teknologi, hubungan yang baik antara perusahaan dengan customer dapat menjadi salah satu gambaran *opportunities* untuk perusahaan.
- 4). *Threats* atau ancaman, menurut David (2005) *threats* merupakan suatu kondisi yang tidak baik atau tidak menguntungkan perusahaan. Ancaman adalah pengganggu utama baik di posisi sekarang atau posisi yang diinginkan perusahaan. Peraturan baru dari pemerintah atau peraturan yang diganti dapat menjadi salah satu ancaman perusahaan dalam meraih tujuannya.

d. Langkah – Langkah Analisis SWOT

Adapun Langkah - langkah yang digunakan untuk melakukan analisis SWOT sebagai berikut :

Langkah 1 : Mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan yang paling mempengaruhi layanan perusahaan di divisi keagenan kapal berdasarkan semua standar.

Langkah 2 : Mengidentifikasi peluang dan ancaman yang mempengaruhi perusahaan dari lingkungan eksternal.

Langkah 3 : Memasukkan butir-butir hasil yang sudah diidentifikasi (dari langkah 1 dan langkah 2) ke dalam pola analisis SWOT.

Langkah 4 : Merumuskan strategi – strategi yang direkomendasikan untuk menangani kelemahan dan ancaman, termasuk perencanaan masalah, perbaikan, dan pengembangan. Strategi yang perlu dirumuskan untuk memperoleh peluang adalah dengan menggunakan kekuatan (strategi S-O), strategi untuk mengatasi ancaman dengan menggunakan kekuatan (strategi S-T), strategi untuk mengatasi ancaman dengan memperbaiki kelemahan (strategi W-T), serta strategi untuk memungkinkan memperoleh peluang dengan memperbaiki kelemahan (strategi W-O)

Langkah 5 : Menentukan prioritas penanganan kelemahan dan ancaman, dan susun suatu rencana tindakan untuk melakukan program penanganan.

Berikut dibawah ini merupakan gambar teknik analisis SWOT :

STRENGTHS (S)	WEAKNESSES (W)
Menentukan faktor - faktor yang menjadi kekuatan perusahaan	Menentukan faktor - faktor yang menjadi kelemahan perusahaan
OPPORTUNITIES (O)	THREATS (T)
Menentukan faktor - faktor yang dapat menjadi peluang perusahaan	Menentukan faktor - faktor yang dapat menjadi ancaman perusahaan

Gambar 2.5 Contoh Kuadran SWOT

Sumber : Freddy Rangkuti, Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis, 83.

Setelah menentukan beberapa faktor – faktor internal dan eksternal perusahaan dari pengelompokan bagian menggunakan teknik analisis SWOT pada gambar diatas, selanjutnya peneliti menentukan faktor internal dan eksternal yang memengaruhi perusahaan dengan memasukkan faktor – faktor tersebut kedalam matriks SWOT, matriks SWOT dapat digunakan untuk mempermudah merumuskan berbagai strategi. Pada dasarnya alternatif strategi yang diambil harus diarahkan pada usaha – usaha untuk menggunakan kekuatan dan memperbaiki kelemahan, memanfaatkan peluang – peluang serta mengatasi ancaman.

Dibawah ini merupakan contoh tabel matriks SWOT :

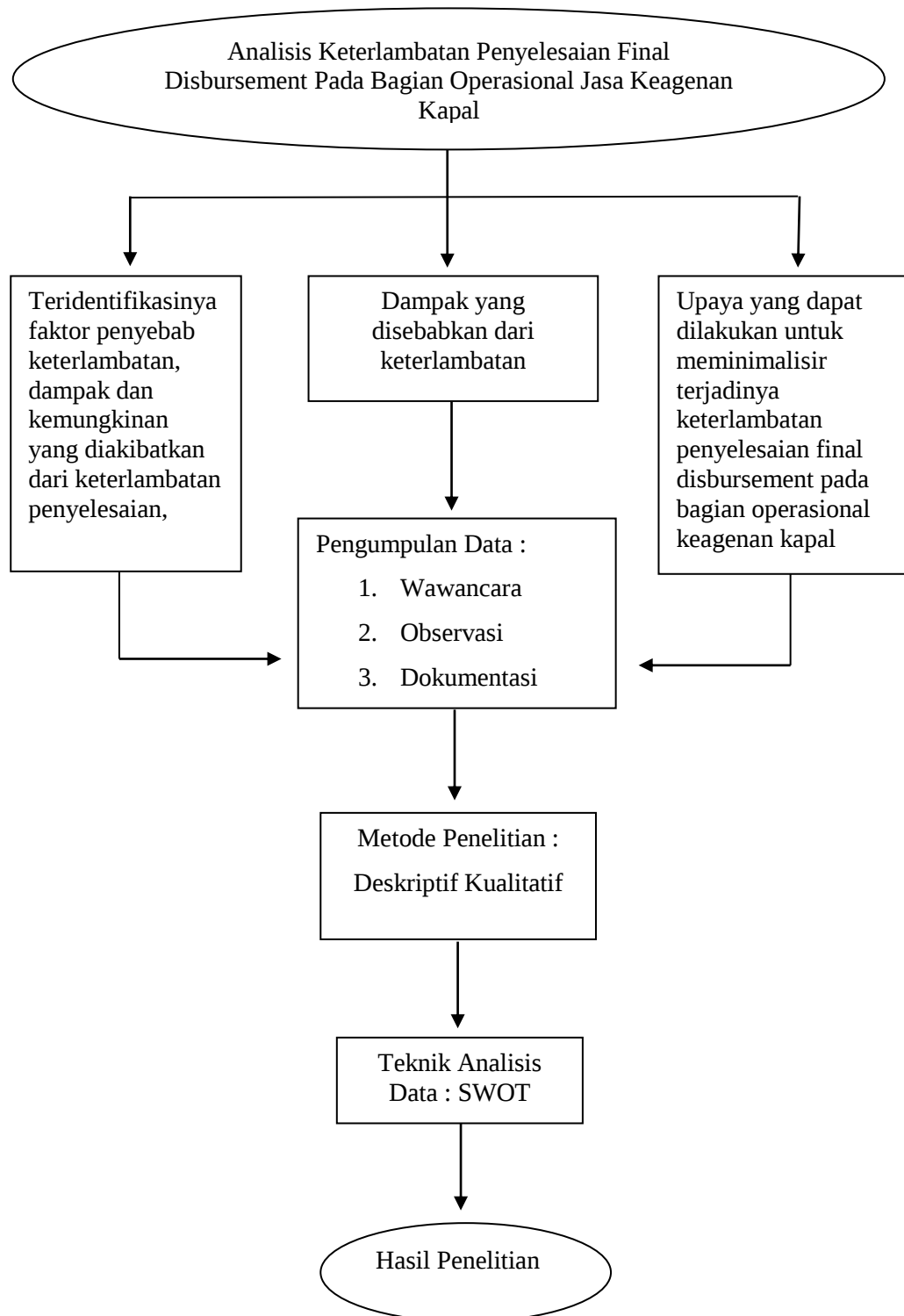
Tabel 2.2 Contoh matriks SWOT

	STRENGTH (S) Daftar semua kekuatan yang dimiliki.	WEAKNESSES (W) Daftar semua kelemahan yang dimiliki.
OPPORTUNITIES (O) Daftar semua peluang yang dapat diidentifikasi.	STRATEGI SO Menggunakan semua kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada.	STRATEGI WO Atasi semua kelemahan dengan memanfaatkan peluang yang ada.
THREATS (T) Daftar semua ancaman yang dapat diidentifikasi.	STRATEGI ST Menggunakan semua kekuatan untuk menghindari ancaman.	STRATEGI WT Meminimalkan kelemahan dan mencegah semua ancaman.

Sumber: Freddy Rangkuti, Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis, 83.

Dari tabel diatas akan memperoleh empat kelompok alternatif strategi yang disebut strategi SO, strategi WO, strategi ST, dan strategi WT.

C. KERANGKA PENELITIAN



Gambar 2.6 Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dimana penelitian deskriptif menurut Indriantoro dan Supono (2012) adalah penelitian terhadap masalah-masalah yang berupa fakta-fakta saat ini dari suatu popularisasi. Menurut Hendryadi (2019) penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan secara natural yang bertujuan mencari pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial secara alami.

Menurut Hardani (2020) didalam penelitian kualitatif, fokus/masalah pada penelitian diharapkan bisa berkembang sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilapangan, menonjolkan perspektif emik dan bergerak berdasarkan fakta/data/peristiwa ke tingkat abstraksi yang lebih tinggi (baik secara konsep maupun teori) bukan sebaliknya yaitu sekitar dari teori, atau konsep ke pengetahuan / informasi. Penelitian kualitatif berfokus pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang digunakan berasal dari wawancara, observasi secara langsung, dan dokumen resmi yang terkait lainnya.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk itu perlu dilakukan analisis mengenai potensi dan peningkatan kinerja objek penelitian ini. Maka dilakukan kajian mengenai kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman menggunakan teknik analisis data SWOT (*SWOT analysis*) untuk merumuskan strategi yang akan ditingkatkan.

Menurut Permadi (2015) analisis SWOT berfungsi untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis bertujuan untuk

merumuskan faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat dari pertumbuhan dan perkembangan perusahaan/usaha.

Menurut Wheelen and Hunger (2012) menyebutkan bahwa analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang, namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman.

Tujuan penelitian menggunakan jenis penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan fakta, fenomena, objek atau kondisi dan persoalan secara rinci dan mendalam yang muncul selama penelitian serta memberikan data sebagaimana adanya. Studi ini menafsirkan dan menampilkan informasi tentang situasi di perusahaan.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan kegiatan praktek darat di perusahaan PT. TARAKA TRANSMARITIM AGENSI. Peneliti melaksanakan Praktek Darat (Prada) di perusahaan selama 12 bulan, Sign ON pada bulan agustus 2022 dan selesai melaksanakan prada pada bulan Agustus 2023.

2. Lokasi Penelitian

Peneliti melaksanakan praktek darat di perusahaan PT. TARAKA TRANSMARITIM AGENSI. Seluruh materi didapatkan dari pencarian berbagai macam skripsi kejadian-kejadian yang terjadi pada saat berada di perusahaan, beberapa sumber merupakan karyawan perusahaan dan pencarian melalui internet.

C. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh peneliti dari melalui pengamatan secara langsung

dan informasi yang didapat dari beberapa sumber, referensi dari beberapa buku dan dari pencarian internet. Dari sumber-sumber ini peneliti menggunakan 2 jenis sumber data yaitu :

1. Data Primer

Yaitu hasil observasi secara langsung terhadap identifikasi keterlambatan penyelesaian final disbursement pada bagian operasional keagenan kapal, peneliti mengambil data dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dan wawancara atau diskusi dengan seluruh karyawan perusahaan yang terlibat secara langsung dalam pembuatan dan penyelesaian sebuah final disbursement. Hasil dari wawancara tersebut dilakukan untuk peneliti mendapatkan hasil mengenai penyebab dan dampak yang disebabkan dari keterlambatan penyelesaian final disbursement yang terjadi di bagian operasional pada perusahaan keagenan kapal.

2. Data Sekunder

Studi ini didasarkan pada data yang tidak diambil langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini, sumber tertulis seperti referensi dari sumber online dan dokumentasi digunakan sebagai sumber data sekunder.

D. Teknik pengumpulan Data

Informan dalam penelitian ini merupakan Wakil Direktur, *Head Operation* atau Kepala Operasional, *Finance* atau Bagian Keuangan, Dosen Poltekpel Surabaya / Responden Ahli (*Expert*) dan karyawan perusahaan divisi agensi yang sangat berhubungan erat dengan penanganan penyelesaian final disbursement pada sebuah kapal. Untuk mendapatkan informasi yang sesuai

dengan judul penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan tujuan mengumpulkan data-data berupa informasi. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan berbagai pertanyaan seputar permasalahan yang dihadapi di perusahaan, dan narasumber yang menjawab pertanyaan tersebut. Teknik ini digunakan untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan penyelesaian final disbursement yang disebabkan oleh *human error*.

2. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Teknik ini digunakan untuk mengetahui upaya untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan penyelesaian final disbursement pada bagian operasional di perusahaan keagenan kapal.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman peristiwa masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumen-dokumen yang dihadirkan dalam perkara ini secara eksklusif adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kelembagaan dan struktur manajemen administrasi yang menangani situasi keterlambatan penyelesaian disbursement keagenan kapal bagian operasional.

E. Pemilihan Informan

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi dari latar penelitian dan merupakan orang yang benar – benar mengetahui permasalahan yang diteliti (Moleong 2015). Kemudian terdapat 3 (tiga) jenis informan yang akan memberikan informasi mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, antara lain :

- 1) Informan Kunci merupakan informan yang memiliki seluruh informasi mengenai permasalahan yang dibahas oleh penulis;
- 2) Informan Utama adalah orang yang terlibat langsung secara teknis dan konkrit mengenai permasalahan penelitian yang diteliti;
- 3) Informan pendukung yaitu orang yang dapat memberikan informasi tambahan, analisis, dan pembahasan didalam penelitian kualitatif.

Adapun jenis informan dipilih peneliti sebagai informan dalam penelitian ini yaitu informan kunci dan informan utama.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Hardani dkk (2020) Pengumpulan data kualitatif diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda dan dilakukan terus menerus hingga datanya jenuh. Seperti yang telah disebutkan, jumlah data menjadi semakin kompleks semakin lama seorang peneliti bekerja di bidang ini.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis SWOT. Pada buku Analisis SWOT sebagai Penyusunan Strategi Organisasi oleh Slamet

Riyanto (2021) menjelaskan analisis SWOT merupakan kerangka kerja sederhana yang memiliki manfaat besar untuk mengidentifikasi kekuatan organisasi/perusahaan, memperbaiki kelemahan, meminimalkan ancaman, dan memanfaatkan peluang organisasi/perusahaan.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana perusahaan dapat meningkatkan pelayanan jasa yang diberikan dengan meminimalisir terjadinya kesalahan pada kinerja perusahaan, yang diidentifikasi dengan cara memanfaatkan peluang yang dimiliki perusahaan dan mencegah ancaman yang akan dihadapi, kemudian mempertahankan kekuatan yang dimiliki untuk memperbaiki kelemahan perusahaan.

Langkah-langkah menggunakan analisis SWOT, dimulai dari faktor kekuatan (Strengths), mengidentifikasi keunggulan yang dimiliki perusahaan dan hal yang membedakan perusahaan dengan perusahaan keagenan kapal lainnya.

Selanjutnya kelemahan (Weakness), mencari faktor yang menjadi kelemahan dari perusahaan, yang menjadi penghambat dari optimalisasi kinerja perusahaan. Kemudian, peluang (Opportunities) mencari peluang dari faktor eksternal maupun internal yang dapat menguntungkan perusahaan sebagai perusahaan keagenan kapal. Dan ancaman (Threats) mencari faktor-faktor yang menjadi ancaman dan berpotensi merugikan perusahaan.

Berikut merupakan contoh gambar kuadran SWOT :

STRENGTHS (S)	WEAKNESSES (W)
Menentukan faktor - faktor yang menjadi kekuatan perusahaan	Menentukan faktor - faktor yang menjadi kelemahan perusahaan
OPPORTUNITIES (O)	THREATS (T)
Menentukan faktor - faktor yang dapat menjadi peluang perusahaan	Menentukan faktor - faktor yang dapat menjadi ancaman perusahaan

Gambar 3.1 Contoh Kuadran SWOT

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Kemudian, setelah menentukan masing – masing faktor yang menjadi kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) dari perusahaan, dilanjutkan dengan memasukkan faktor – faktor yang sudah ditentukan kedalam setiap matriks SWOT untuk mempermudah merumuskan strategi. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1 Contoh Matriks SWOT

	Strength	Weaknesses
Threats	ST Memanfaatkan potensi untuk menghadapi ancaman	WT Meminimalkan kelemahan untuk menghadapi ancaman

Opportunities	SO Memanfaatkan potensi untuk mencapai peluang	WO Mengatasi kelemahan untuk mencapai peluang
----------------------	--	---

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Dari tabel diatas akan memperoleh empat kelompok alternatif strategi yang disebut strategi SO, strategi WO, strategi ST, dan strategi WT.