

**PELAYANAN JASA KEAGENAN
DALAM MENANGANI KEDATANGAN KAPAL ASING
DI PT. FAB ENTERPRISES**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

NEVLYN YOGHAL LAMAYA

NIT : 0719020208

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NEVLYN YOGHAL LAMAYA

Nomor Induk Taruna : 07.19.020.2.08

Program Studi : DIV Transportasi Reguler

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul:

“PELAYANAN JASA KEAGENAN DALAM MENANGANI KEDATANGAN KAPAL ASING DI PT. FAB ENTERPRISES”

Merupakan karya asli. seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema dan yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya sendiri menerima sanksi yang di tetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 2 Oktober 2022



NEVLYN YOGHAL LAMAYA

PERSETUJUAN SEMINAR KIT

Judul : **PELAYANAN JASA KEAGENAN
DALAM MENANGANI
KEDATANGAN KAPAL ASING DI
PT FAB ENTERPRISES**

Nama Taruni : Nevlyn Yoghal Lamaya
NIT : 0719020208
Program Studi : DIV Transportasi Laut - Reguler

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

SURABAYA, 02 Oktober 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Muhammad Dahri, S.H, M.Hum

Dwi Yanti Margosetivowati, S.Kom, M.Sc

Pembina Utama Muda (IV/c)

Penata Tk.I (III/d)

NIP. 19610115 198311 1 001

NIP. 19860616 200812 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



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

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19841118 200812 1 003

PENGESAHAN

KARYA ILMIAH TERAPAN

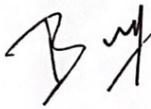
**PELAYANAN JASA KEAGENAN DALAM MENANGANI
KEDATANGAN KAPAL ASING DI PT. FAB ENTERPRISES**

Disusun dan Diajukan Oleh:
NEVLYN YOGHAL LAMAYA
NIT. 07.19.020.2.08
Sarjana Terapan Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Karya Ilmiah Terapan
Politeknik Pelayaran Surabaya
Pada tanggal, 10 Juli 2023

Menyetujui,

Penguji I



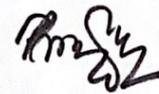
Bugi Nugraha, S.ST., M.Mtr
Penata Muda Tk. I (III/b)
NIP. 198708142019021001

Penguji II



Dwi Yanti Mubrosotirwati, S.Kom, M.Sc
Penata Tk.I(III/d)
NIP. 198606162008122001

Penguji III



Muhammad Dahri, S.H, M.Hum
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196101151983111001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena atas Rahmat-Nya penelitian dengan judul Pelayanan Jasa Keagenan dalam Menangani Kapal Asing di PT. FAB Enterprises ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Penelitian ini dilakukan karena peneliti tertarik pada hal-hal yang sering dilupakan dan tidak dianggap sebagai masalah, padahal faktor-faktor itulah sering dilupakan dan menghambat terwujudnya kinerja *performance* yang baik dari perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang berfokus kepada penjelasan rinci suatu masalah disertai dengan data analisis yang telah dikumpulkan. Penelitian ini mendalami kendala yang dialami perusahaan FAB Enterprises saat kapal datang dan proses keagenan dalam memenuhi kebutuhan kapal saat berada di pelabuhan. Penelitian ini telah melakukan pengumpulan data kemudian melakukan interpretasi dan menyusun simpulan sehingga tersaji fakta komprehensif sesuai tujuan penelitian.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan, antara lain kepada :

1. Bapak Heru Widada, M.M, selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Tahun 2022
2. Bapak Muhammad Dahri, S.Hum,M.H, selaku Dosen Pembimbing I KIT yang sabar dan tanggung jawab memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan KIT ini.
3. Ibu Dwi Yanti Margosetiyowati, S.Kom, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing II KIT yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan KIT ini.
4. Bapak Faris Nofandi, selaku Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut Poltekpel Surabaya.

5. Yang Terhormat Dosen di Poltekpel Surabaya dan khususnya para dosen bidang Transportasi Laut yang dengan sabar memberi pengarahan dan bimbingan selama penulis menimba ilmu di Politeknik Pelayaran Surabaya.
6. Yang tercinta kedua orang tua penulis Ayahanda Amiruddin Maya dan Ibunda Fauziatur Rifda Hindawati yang memberikan semangat, dukungan moril dan materil, serta kasih sayangnya.
7. Yang terhormat Bapak Fausta Ari Barata selaku Direktur PT. FAB Enterprises dan seluruh karyawan, especially Pak Toni, Mas Cagar, Mas Alex, Pak Lutfi, Mbak Dita dan Mbak Desi sebagai mentor ketika penulis sedang melaksanakan praktik darat yang telah memberikan pengarahan serta ilmu baru untuk penyusunan penulisan KIT ini.
8. *Female cadets Diploma IV Batch X*, yang telah menjadi bagian keluarga sebagai saudara perempuan saya beda orangtua, yang memberikan dukungan serta berjuang bersama di kampus Poltekpel Surabaya.
9. Senior terkasih dan tersayang satu-satunya, yang mau membantu, menemani, memberi semangat penulis dari saya tingkat satu hingga menjadi sarjana. Semoga selalu bersama penulis. Aamiin.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam kelancaran penulisan KIT ini, yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Penulis berharap semoga KIT ini dapat menambah wawasan terutama bagi taruna-taruni Politeknik Pelayaran Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan KIT ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, sehingga diharapkan saran dan masukan yang dapat mendukung penyempurnaan penulisan KIT ini.

Surabaya, 02 Oktober 2022

\

NEVLYN YOGHAL LAMAYA

NIT. 0719020208

ABSTRAK

NEVLYN YOGHAL LAMAYA, Pelayanan jasa keagenan dalam menangani kedatangan kapal asing di pt fab enterprises. Dibimbing oleh Muhammad Dahri, S.H, M.Hum. dan Dwi Yanti Margosetiyowati, S.Kom, M.Sc.

Peranan Perusahaan Pelayaran/Keagenan kapal laut sangat dibutuhkan dalam membantu pemilik kapal (*owner*) dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal pada suatu pelabuhan agar kegiatan kapal tersebut dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan atau disepakati. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kendala yang dialami perusahaan FAB saat kapal datang dan untuk mengetahui proses penanganan kebutuhan kapal ketika kapal berada di Pelabuhan. Penelitian ini dilaksanakan selama 12 bulan yang berlokasi di PT. FAB ENTERPRISES. Dimana data primer diperoleh secara langsung dengan wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi berupa foto. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber kepustakaan dengan metode studi kepustakaan / *study research*. Hasil dari penelitian ini yaitu semakin tinggi tingkat kendala dalam menangani kapal yang datang, maka perusahaan akan mengalami semakin banyak kerugian baik kerugian internal maupun eksternal. Kendala yang dapat terjadi berupa mundurnya jadwal penyandaran kapal, jaringan yang tidak stabil, serta permasalahan pada administrasi. Upaya yang dilakukan untuk menangani kendala pada proses *clearance-in* yaitu memastikan pihak kapal melaporkan estimasi kedatangan kapal 1x24 jam melalui *INAPORTNET*, memastikan sim-card yang digunakan memiliki ketersediaan jaringan yang bagus diwilayah pelabuhan, membantu dalam mengurus perpanjangan dokumen kapal dan *crew* kepada pihak terkait sebelum kapal selesai loading atau *clearance-out*, serta memastikan pihak *consigne* dan *shipper* tidak ada permasalahan dalam proses pelunasan.

Kata kunci : Pelayanan, Kedatangan, Kendala, Upaya

ABSTRACT

NEVLYN YOGHAL LAMAYA, Agency services on handling foreign ship arrivals at pt. fab enterprises. Supervised by Muhammad Dahri, S.H, M.Hum and Dwi Yanti Margosetiyowati, S.Kom, M.Sc.

The role of shipping companies/sea vessel agencies is needed to assist ship owners (owners) in the process of arrival and departure of ships at a port so that ship activities can run smoothly and on time according to a predetermined or agreed schedule. This research was conducted to know the obstacles experienced by the FAB company when the ship arrives and find out the process of handling the ship's needs when the ship is at the Port. This research was conducted for 12 months located at PT. FAB ENTERPRISES. Where primary data is obtained directly by interview, observation in the field, and documentation in the form of photographs. While secondary data is obtained from literature sources using the study literature/study research method. The result of this study is that the higher the level of constraints in handling incoming ships, the more losses the company will experience both internal and external losses. Obstacles can occur in the form of delayed ship berthing schedules, unstable networks, and problems with administration. Efforts made to deal with obstacles in the clearance-in process are to ensure that the ship reports the estimated arrival of the ship 1x24 hours via INAPORTNET, ensure that the sim card used has good network availability in the port area, assist in taking care of the extension of ship and crew documents to related parties before the ship finishes loading or clearance-out, and ensure that the consignee and shipper have no problems in the settlement process.

Keywords : Service, Arrival, Constraint, Effort

DAFTAR ISI

Halaman

PELAYANAN JASA KEAGENAN DALAM MENANGANI KEDATANGAN KAPAL ASING DI PT. FAB ENTERPRISES	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN SEMINAR KIT	iii
PELAYANAN JASA KEAGENAN DALAM MENANGANI KEDATANGAN KAPAL ASING	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	3
C. BATASAN MASALAH	3
D. TUJUAN PENELITIAN.....	3
E. MANFAAT PENELITIAN.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA.....	5
B. LANDASAN TEORI.....	6
C. KERANGKA PENELITIAN.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. JENIS PENELITIAN	14
B. TEMPAT/LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN.....	14
C. SUMBER DATA/SUBYEK PENELITIAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	15
D. TEKNIK ANALISIS DATA	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	19
A. TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	19
B. PENYAJIAN DATA.....	26
C. ANALISIS DATA	43
D. PEMBAHASAN	47
BAB V PENUTUP	50
A. KESIMPULAN	50
B. SARAN	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	13
Gambar 4.2 Gedung FAB Enterprises	19
Gambar 4.3 Struktur Organisasi FAB Enterprises	22
Gambar 4.4 Alur Proses Kedatangan Kapal	28
Gambar 4.5 <i>Boarding list clearance</i>	37
Gambar 4.6 Pengecekan dokumen MV. DIAMOND STAR.....	41
Gambar 4.7 <i>Agent On-Board</i> MV. STARLIGHT.....	42
Gambar 4.8 Penemuan <i>passport crew</i> MV. GH FORTUNE <i>expired</i>	42
Gambar 4.9 Pemasangan <i>house/selang fresh water</i> ke jetty	43
Gambar 4.10 <i>Supply fresh water</i> diatas kapal MV. BELLEMAR.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya.....	5
Tabel 4.2 Nama Kapal beserta Muatan Kapal nya.....	26
Tabel 4.3 Nama Kapal beserta Kendala yang dialami.....	38
Tabel 4.4 Daftar Nama Responden beserta Jabatannya.....	38
Tabel 4.5 Pertanyaan beserta Jawaban Responden terkait.....	39
Tabel 4.6 Pertanyaan beserta Jawaban Responden terkait.....	39
Tabel 4.7 Pertanyaan beserta Jawaban Responden terkait.....	40
Tabel 4.8 Pertanyaan beserta Jawaban Responden terkait.....	41
Tabel 4.9 Faktor dari Kendala yang terjadi.....	44
Tabel 4.10 Upaya dari Kendala yang terjadi.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Banyak kegiatan yang menggunakan jalur laut sebagai jembatan untuk memindahkan dan menyalurkan suatu barang. Secara fisik pelabuhan memiliki tujuan untuk tempat kunjungan kapal. Dari kunjungan kapal itu, memiliki dampak yang sangat besar kedepannya. Kegiatan perekonomian contohnya, dimana jalur ini juga merupakan jalur utama dalam alur perdagangan antar pulau di wilayah Indonesia. Pelabuhan merupakan satu diantara bagian dari infrastruktur transportasi yang dapat membangkitkan kegiatan perekonomian suatu wilayah karena merupakan bagian dari mata rantai dari sistem transportasi dan logistik.

Jalur laut menjadi jalur utama perekonomian. Perusahaan pelayaran berkontribusi penting dalam kelancaran perdagangan, baik dalam negeri maupun luar negeri untuk mengembangkan perekonomian.

Perusahaan pelayaran ikut berkontribusi dalam kelancaran perdagangan, baik perdagangan dalam negeri maupun luar negeri. Pentingnya *clearance-in* dan *clearance-out* menjadi kewajiban dan tugas kegiatan suatu perusahaan keagenan kapal untuk melapor kedatangan dan keberangkatan kapal, kesehatan awak kapal, sertifikat dan dokumen kapal, keadaan kapal, serta melunasi administrasi fasilitas yang digunakan saat kapal akan berlabuh dan sandar pada Pelabuhan yang telah ditetapkan.

Disaat melaksanakan tugas agen, *general agent* akan menunjuk *port agent* sebagai pelaksana, yakni cabang dari perusahaan pelayaran yang menjadi *general agent* tersebut. Jika pelabuhan tidak memiliki cabang, maka *general agent* akan menunjuk cabang dari perusahaan pelayaran lain sebagai *sub-agent*. Sebelum kapal tiba, principal melaporkan kedatangan kedatangan kapal tersebut dan jumlah muatan yang akan ditangani. Umumnya jasa yang diberikan agen pelayanan operasional kapal dan yang menyangkut keputusan *Owner Representative*, seperti Dephub (Departemen Perhubungan), Deparlu (Departemen Luar Negeri), Ditjen (Direktorat Jenderal). Imigrasi, dan sebagainya.

Hingga proses permohonan Surat Persetujuan Berlayar diterbitkan oleh syahbandar berdasarkan Pasal 219 ayat (1) Undang – Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran yakni sebagai dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis dan administrative telah memenuhi persyaratan laik laut dan kewajiban kapal lainnya untuk tiba di pelabuhan hingga dapat melanjutkan perjalanannya.

Surat Persetujuan Berlayar / *Port Clearance* merupakan dokumen penting dan harus dimiliki oleh setiap kapal yang melakukan pelayaran meninggalkan pelabuhan sebagai bukti konkret bahwa kapal telah diperiksa dan memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban dibidang pelayaran lainnya serta menyelesaikan kewajiban pembayaran jasa pelayanan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran.

Dari uraian di atas, jelaslah bahwa peran perusahaan pelayaran/shipping company untuk membantu pemilik kapal (owner) dalam kedatangan dan

keberangkatan kapal di suatu daerah sangat dibutuhkan. Pelabuhan agar kegiatan kapal tersebut dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan atau disepakati, maka penulis mengambil judul **“PELAYANAN JASA KEAGENAN DALAM MENANGANI KEDATANGAN KAPAL ASING DI PT. FAB ENTERPRISES”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan maka pokok permasalahan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Bagaimana kendala yang dialami perusahaan FAB Enterprises saat *clearance-in* (kedatangan kapal)?
2. Bagaimana proses penanganan pemenuhan kebutuhan kapal ketika kapal berada di Pelabuhan?

C. BATASAN MASALAH

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian ini, agar pembahasan tidak terlalu luas, dan untuk membantu pembaca memahami isi yakni penelitian ini, maka penulis sampaikan Batasan-batasan atau ruang lingkup yang penulis tegaskan bahwa materi Karya Ilmiah Terapan ini, hanya dibatasi pada kegiatan pelayanan jasa keagenan dalam menangani *clearance-in* kapal asing dan memenuhi kebutuhan kapal pada saat dipelabuhan.

D. TUJUAN PENELITIAN

Berkenaan dengan tujuan yang perlu dicapai oleh penulis saat penulisan karya ilmiah ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kendala yang dialami perusahaan FAB saat kapal datang
2. Untuk mengetahui proses penanganan kebutuhan kapal ketika kapal berada di Pelabuhan

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat teoritis :

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kepustakaan bagi pembaca dan penambah pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan informasi dalam bidang keagenan kapal khususnya mengenai pelayanan jasa keagenan kapal asing.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan perbaikan dan koreksi bagi perusahaan dibidang keagenan kapal dalam menangani kapal asing yang akan masuk dan memperlancar proses segala kegiatan dalam memenuhi kebutuhan kapal serta pengecekan dokumen.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan Penelitian
Yusnidah, Hotmaria Lenawati Br. Situmorang	Pelayanan Jasa Keagenan dalam Menangani Kedatangan dan Keberangkatan pada PT. Sea Asih Lines Kuala Tanjung	Keagenan adalah pihak yang menangani proses kedatangan dan juga keberangkatan kapal. Proses kedatangan dan keberangkatan secara singkat: Kedatangan kapal / <i>Clearance In</i> . Mempersiapkan surat pemberitahuan kedatangan kapal dan keberangkatan kapal dan dokumen pendukung lainnya untuk mengajukan izin kapal kepada Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan. Instansi yang terkait dalam keluar masuknya kapal adalah Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Kuala Tanjung, PT. Pelindo 1, Bea dan Cukai, Keimigrasian, Kesehatan Karantina pelabuhan, dan PT. MNA. Dokumen yang diperlukan dalam proses <i>Clearance In and Out</i> kapal yaitu Laporan Kedatangan Kapal, Surat Pemberitahuan Keberangkatan Kapal dan dokumen lainnya seperti, dokumen kapal, dokumen muatan, dan dokumen awak kapal.	Pada penelitian sebelumnya lebih membahas mengenai dokumen yang diperlukan untuk diberikan kepada instansi terkait dalam proses <i>clearance in and out</i> , sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan berisi tentang proses penanganan kebutuhan kapal asing terhadap keagenan kapal pada saat berada di pelabuhan
Dirhamsyah	Penanganan Clearance In dan Clearance Out Kapal Berbendera Asing dengan Sistem INAPORTNET pada PT. Usda Seroja Jaya Cabang Dumai	Hasil penelitian pelaksanaan praktek darat Penanganan Clearance In dan Clearance Out kapal Berbendera Asing Dengan Sistem Inaportnet pada PT. Usda Seroja Jaya Cabang Dumai adalah sistem elektronik layanan tunggal <i>online</i> terbuka dan netral yang memungkinkan dan telah mampu menerapkan pertukaran data dan informasi layanan kapal dan barang di pelabuhan secara cepat, aman, netral dan mudah telah mampu diterapkan di perusahaan pelayaran PT. Usda Seroja Jaya Cabang Dumai, dan sudah berjalan sangat baik.	Pada penelitian sebelumnya lebih membahas tentang penerapan system inaportnet di perusahaan dalam menangani <i>clearance in and out</i> kapal berbendera asing, sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan berisi tentang kendala yang dialami perusahaan pada saat proses <i>clearance in and out</i> kapal asing

Sumber 2.1 : jurnal.uisu.ac.id

B. LANDASAN TEORI

1. Definisi Pelayanan

Menurut Kotler (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 Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa dalam ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyerahannya sekurang-kurangnya sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

Menurut Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai pengabdian pada masyarakat. Harapannya kualitas pelayanan public akan semakin meningkat dari hari ke hari.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu upaya untuk membantu, menyiapkan atau memenuhi apa yang diperlukan orang lain.

Dari berbagai definisi yang dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa pengertian dari defisini pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain untuk mecapai sesuatu yang diinginkan.

2. Definisi Jasa

Kotler dan Keller (2016 : 422) mendeskripsikan bahwa jasa sebagai tindakan atau kegiatan dimana dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada

pihak lain dan yang pada dasarnya bersifat *s* (non-fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan yang produksinya tidak terkait dengan produk fisik. Mengenai definisi aktivitas menurut Gronroos lainnya dalam buku Tjiptono dan Chandra (2016 : 13) menyatakan bahwa jasa adalah suatu proses yang terdiri dari beberapa serangkaian aktivitas *intangible* yaitu aktivitas tidak berwujud, yang biasanya timbul dari interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan sumber daya fisik barang atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Lovelock dan Wirtz (2011:37) mengatakan jasa adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak lain, seringkali untuk jangka waktu terbatas, dan kegiatan yang dihasilkan menghasilkan sesuai yang diinginkan oleh konsumen, objek, atau asset lain dimana pembeli memiliki tanggung jawab untuk jasa yang dihasilkan, dalam pertukaran untuk uang, waktu, dan upaya, pelayanan konsumen mengharapkan sebuah nilai dari kemampuan untuk mendapatkan akses untuk barang, pekerja, kemampuan professional, fasilitas, jaringan, dan sistem; akan tetapi konsumen tidak mendapatkan kepemilikan dari seluruh elemen fisik yang terlibat di dalam prosesnya.

Dari pemahaman para ahli tersebut, dapat ditarik simpulan bahwa serangkaian aktivitas yang bersifat *intangible* yaitu tidak bersifat fisik yang akan mengaitkan dua pihak dan diusulkan suatu pihak untuk tujuan hasil yang diinginkan.

3. Definisi Keagenan

Agen (*agency*) adalah hubungan antara dua pihak (utamanya) yang didefinisikan terutama dalam bentuk perjanjian atau bentuk yang lain, yang di mana salah satu pihak (disebut agen) diberi wewenang untuk melaksanakan tindakan untuk atas nama orang lain (dalam hal ini disebut prinsipal) dan tindakan yang dilakukan oleh agen tersebut akan mengikat prinsipal, baik itu disebabkan karena dituangkan dalam perjanjian maupun disebabkan karena tindakan. (Budi Santoso, 2015: 4).

Kapal membutuhkan pelayan dan memiliki beberapa keperluan yang harus dipenuhi pada saat suatu kapal berlabuh disuatu Pelabuhan. Peran agen disini untuk melayani berbagai keperluan kapal tersebut dengan ditunjuknya agen kapal melalui perusahaan pelayaran.

1. Jenis Keagenan Kapal

Dikenal secara garis besar terdapat tiga jenis agen kapal, yaitu:

A. Keagenan umum (*general agent*)

General Agent adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan lain di Indonesia atau perusahaan asing di luar negeri (*principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya. Jadi, perusahaan dapat menunjuk agen dalam hal pelayanan terhadap kapalnya, tetapi juga dapat ditunjuk sebagai agen dalam hal pelayanan terhadap kapal milik perusahaan lain. (Engkos Kosasih, 2012:471) contoh PT. Adireksa Sentosa Jaya yang menunjuk FAB Enterprises untuk melakukan kegiatan pelayanan di Surabaya. Dengan syarat

sebagai *general agent* merupakan perusahaan pelayaran Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5000 GRT dan memiliki bukti surat keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki bukti surat perjanjian keagenan umum berupa *Letter of Appointment*. Sesuai KM 33 Tahun 2001, Bab IV, pasal 45 ayat (1) s.d. (4) bahwa agen umum juga dilarang menggunakan ruang kapa lasing yang diageninya untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri.

B. Sub-Agen

Sub-Agen merupakan perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh General Agent untuk melayani kebutuhan tertentu kapal dipelabuhan tertentu. Sebagai contoh disini FAB Enterprises sendiri yang ditunjuk oleh PT. Adireksa Sentosa Jaya di Jakarta.

C. Cabang Agen

Cabang agen adalah cabang dari general agent / keagenan umum dipelabuhan tertentu. Contoh Djakarta Lloyd yang ditunjuk sebagai agen oleh Maersk Line dan memerintahkan Djakarta Lloyd cabang Surabaya untuk melayani keperluan kapal dan dapat menunjuk PT. PELNI sebagai sub-agen di Probolinggo. (KM 33 Tahun 2001, Pasal 27 dan 28).

2. Tugas Keagenan Kapal

A. Kewajiban yang dilakukan keagenan kapal adalah mewakili *owner* / *principal* dalam pemenuhan kewajiban di Pelabuhan singgah dari kapal yang diageni

- B. Koordinasi operasi dan pemasaran dengan penunjukan Perusahaan Bongkar Muat (PBM)
- C. Koordinasi keuangan dengan mengumpulkan dan mencatat semua pengeluaran kapal (*disbursement*) selama berada di Pelabuhan.
- D. Menyelesaikan dokumen kapal yang habis masa berlakunya hingga kebutuhan nahkoda dan anak buah kapal.
- E. *Ship's husbanding*, termasuk pelayanan ABK, perbaikan dan pemeliharaan kapal serta penyediaan onderdil atau suku cadang kapal sebagainya
- F. *Canvassing*, melakukan pencairan muatan serta pembukuan
- G. Memberikan informasi yang diperlukan oleh pemilik kapal. (Fendi P, 2015)

Dari pemahaman para ahli tersebut, keagenan yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa keagenan merupakan suatu badan usaha yang diberikan kewenangan untuk megurus perijinan yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya.

4. Definisi Menangani

Suatu prosedur tindakan atau cara penanganan, pengurusan dan penyelesaian suatu perkara yang dilakukan oleh pihak yang berwenang sehingga perkara yang bersangkutan dapat dikelola dan diselesaikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “penanganan” memiliki satu arti yaitu “penanganan” dan berasal dari kata dasar tangan yang artinya yang mengungkapkan suatu tindakan yang dilakukan dalam melakukan

sesuatu. Penanganan juga dapat berarti proses, cara, perbuatan menangani sesuatu yang sedang dialami. Proses penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal dimulai dari sebelum kapal datang, saat kapal tiba (*Clearance In*), mulai dari persiapan sampai dengan pelaksanaan, sebelum kapal berangkat (*Clearance Out*), mulai dari persiapan sampai dengan pelaksanaan, saat kapal berangkat, dan menyiapkan laporan setelah kapal berangkat, dan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk menangani kedatangan dan keberangkatan kapal serta instansi terkait pada saat kegiatan di pelabuhan.

A. Kedatangan Kapal (*Clearance In*)

Peraturan Menteri Perhubungan Pasal 219 Ayat (1) Undang-Undang no. 17 tahun 2018, *Clearance* adalah proses pengawasan yang dilakukan syahbandar terhadap kapal yang tiba di pelabuhan untuk dipastikannya bahwa kapal, *crew* kapal berlayar dan muatannya memenuhi persyaratan secara teknis dan administratif dengan dipenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim. Setiap kapal yang berlayar wajib memiliki *Port Clearance* yang di keluarkan oleh Syahbandar setelah kapal tersebut telah memenuhi persyaratan laik laut kapal dan kewajiban lainnya.

B. Keberangkatan Kapal (*Clearance Out*)

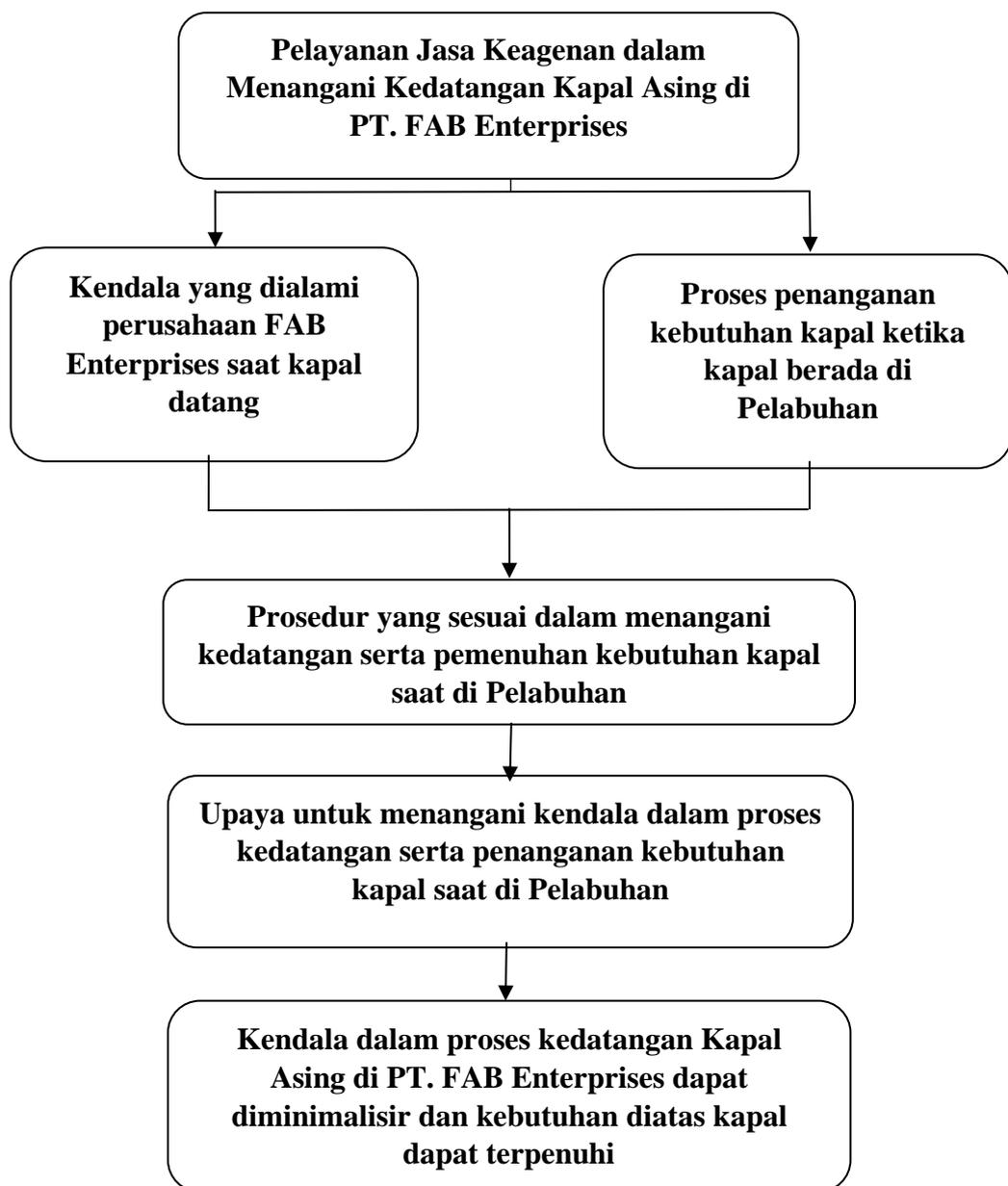
Clearance Out kapal yakni kegiatan berlayar sebuah kapal *Port Clearance* atau surat persetujuan berlayar. Menurut (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014) Surat Persetujuan Berlayar

adalah dokumen Negara yang dikeluarkan oleh syahbandar kepada setiap kapal yang hendak berlayar. Setiap kapal yang hendak berlayar harus memiliki surat persetujuan berlayar yang diterbitkan oleh syahbandar.

C. KERANGKA PENELITIAN

Kerangka Penelitian adalah panduan yang dimaksudkan untuk memudahkan penulis dalam menggambarkan alur penulisannya. Sebelum menulis karya ilmiah, langkah pertama yang harus dilakukan oleh penulis adalah membuat kerangka penelitian.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis deskriptif kualitatif, dimana tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan secara sistematis atau suatu kenyataan mengenai kedisiplinan dalam mencegah kendala yang dialami saat *clearance in*. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam pencaharian fakta status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang dengan interpretasi yang tepat. Sedarmayanti & Hidayat (2011:33).

Bungin (2011:6) mengatakan penelitian kualitatif dalam menangkap fakta atau fenomena-fenomena sosial, melalui pengamatan di lapangan, kemudian menganalisisnya dan kemudian berupaya melakukan teorisasi berdasarkan apa yang diamati itu. Dengan permasalahan-permasalahan yang ditemui, penulis menggunakan metode kualitatif supaya mempunyai makna yang sama dan alami seperti data yang diteliti.

B. TEMPAT/LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada saat ketik taruna Praktik Darat (PRADA) di PT. FAB ENTERPRISES.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada saat taruna PRADA selama 12 bulan dimulai tanggal 4 Juli 2021 sampai dengan tanggal 1 Agustus 2022.

C. SUMBER DATA/SUBYEK PENELITIAN DAN TEKNIK

PENGUMPULAN DATA

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data kualitatif yaitu data yang berupa keterangan-keterangan bukan dalam bentuk angka-angka. Adapun data yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di lapangan kerja dan wawancara pada 15 responden yang merupakan di PT. FAB Enterprises serta pihak terkait yang berada di lapangan selama proses *clearance kapal asing* yang lebih paham mengenai permasalahan yang terjadi dilapangan. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan beberapa teknik pengumpulan data penelitian yang bisa digunakan sebagai berikut :

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”. Berdasarkan pengumpulan data yang telah peneliti lakukan melalui wawancara, maka peneliti melakukan wawancara dengan karyawan serta tenaga kerja di lapangan PT. FAB Enterprises. Berikut responden terkait yaitu sebagai berikut :

1. Manajer Divisi Operasional PT. FAB Enterprises
2. Staff PT. FAB Enterprises yang bertugas dilapangan

3. Pihak *stevedoring* PT. BARTECA STEVEDORING
4. Staff PT. FAB Enterprises yang bertugas di kantor
5. Captain / Chief Officer kapal asing yang diageni

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya pada saat melakukan kegiatan *clearance* para pekerja lapangan baik di daerah dermaga maupun pada kantor instansi.

c. Dokumentasi

Menurut sugiyono (2016:329) Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dari penelitian kualitatif. Sehingga pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang di dapatkan di lapangan. Data yang di peroleh dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi berupa foto pada berlangsungnya proses kegiatan *clearance*.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap dari data primer yang didapat dari sumber kepustakaan, dengan metode studi kepustakaan / *study research*.

Menurut Sugiyono (2017:291) bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada disituasi sosial yang diteliti.

Dengan ini penulis menggunakan studi kepustakaan seperti literatur, bahan kuliah dan data dari perusahaan serta hal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data menurut Sugiyono (2019:320) adalah proses mencari dan mengumpulkan informasi secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan informasi data ke dalam kategori-kategori, dan mendeskripsikannya dalam satuan-satuan, mensintesiskannya, menggabungkannya menjadi pola-pola, dan memilih mana yang penting serta yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik yang digunakan dalam menganalisa pada penelitian ini adalah metode survey (observasi), yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan keagenan. Penerepan metode deskriptif ini, penulis mocoba mengamati kasus yang terjadi di lapangan sehubungan dengan kendala pelayanan jasa keagenan dalam proses

kedatangan kapal asing, kemudian membuat catatan penting tentang penyebab dan solusi yang akan digunakan meminimalisir kendala dalam proses kedatangan kapal asing.