

MEKANISME PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL MV. ADHIGUNA TARAHAN PADA PT. PELAYARAN BAHTERA ADHIGUNACABANG MERAK BANTEN

Herry Widodo^{1*}, Haris Padilah^{2*}, Siti Nur Fadhillah^{3*}

¹Alumnus, Politeknik Bumi Akpelni

^{2,3}Program studi KPN, Politeknik Bumi Akpelni Semarang.
Jl. Pawiyatan Luhur II/17, Benda Dhuwur, Semarang

*Email: fadilaf2611@gmail.com

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui tentang mekanisme keagenan mulai dari clearance in kapal sampai kepengurusan izin clearance out kapal. Di dalam melaksanakan tugas keagenan kapal yang meliputi kegiatan clearance in dan clearance out kapal, pengurusan dokumen-dokumen untuk mendukung semua keperluan kapal. Dari kepengurusan dokumen tersebut, pihak agen berkaitan dengan instansi-instansi yang terkait dalam satu wilayah pelabuhan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi atau pengamatan, metode interview atau wawancara, metode kepustakaan dan metode dokumentasi.

Hasil dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa masalah atau kendala saat pelayanan keagenan kapal MV. Adhiguna Tarahan dapat dikurangi dengan cara lebih teliti dalam pengerjaan dokumen kepengurusan clearance in dan clearance out, peningkatan keahlian SDM dengan diklat dan pelatihan serta menjaga hubungan baik dengan instansi-instansi terkait dengan wilayah pelabuhan.

Kata kunci: keagenan, clearance in dan clearance out.

PENDAHULUAN

Transportasi laut mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang kegiatan pengiriman barang, hewan maupun penumpang. Armada angkutan laut sebagai alat penghubung antara satu pulau dengan pelabuhan satu dengan pelabuhan lainnya, baik domestik atau internasional. Jasa angkutan laut tersebut dapat mendorong terjadinya perpindahan barang dan manusia antar pulau sehingga membantu kelangsungan kehidupan dan perdagangan yang meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia.

Keagenan adalah pihak yang mewakili atas nama perusahaan pelayaran atau kapal dalam mempersiapkan segala sesuatu saat kegiatan kapal tiba dan menyelesaikan kewajiban-kewajiban finansial setelah kapal berangkat, sehingga pelayanan sepenuhnya terhadap kepentingan kapal selama di pelabuhan.

PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna menangani jasa keagenan bongkar muat batubara di wilayah Merak Banten yang

bekerjasama dengan Perusahaan Listrik Negara. Bertindak sebagai perusahaan keagenan bongkar muat batubara dalam memberikan jasa kepada pihak pemakai (*consignee*) dan aktivitas yang dilakukan terhadap bongkar muat dengan menggunakan MV (*Mother Vessel*) sebagai sarana angkut batubara yang efektif dan efisien serta untuk memenuhi kebutuhan suplay batubara dan jasa pelayaran dalam mendukung kegiatan di PLTU Suralaya Merak Banten.

TUJUAN PEMBAHASAN MASALAH

1. Untuk mengetahui mekanisme Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna Cabang Merak Banten
2. Untuk mengetahui keterbatasan armada dari pihak Pelindo II dalam memberikan pelayanan extra pandu tunda.
3. Untuk mengetahui kekurangoptimalan kinerja petugas KSOP Kelas I Banten

dalam memberikan pelayanan terhadap agen.

LANDASAN TEORI

Menurut Mulyadi (2010:5), mekanisme adalah urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang. Menurut Moenir (1992:16) dalam Buku Manajemen Pelayanan Umum, pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam.

Menurut Kotler dalam Buku Idris (2015:127), jasa sering disebut juga dengan layanan yaitu aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan

Menurut Suyono (2005:223), keagenan adalah hubungan berkekuatan hukum yang terjadi bilamana dua belah pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Menurut Undang-Undang No.17 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Pasal 1 ayat 7 yang dimaksud 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”.

Agen Kapal

Secara garis besar ada 3 (tiga) jenis agen kapal sebagai berikut :

1. General Agent

General agent adalah perusahaan pelayanan nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayanan asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama kapal berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia.

2. Subagent

Subagent adalah perusahaan pelayanan yang ditunjuk general agent untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. Sub agent berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent*.

3. Cabang Agent

Cabang agent adalah cabang dari *general agent* yang berada di wilayah pelabuhan tertentu. Sebagai contoh PT. Adhiguna Putera merupakan cabang agent dari PT. Pelayanan Bahtera Adhiguna, yang memerintahkan untuk melayani keperluan kapal yang singgah di Pelabuhan PLTU Suralaya Banten. Bertanggung jawab langsung pada general agent berkaitan dengan pengurusan dokumen, pemenuhan kebutuhan dan penyelesaian biaya-biaya yang timbul selama kapal di pelabuhan.

Fungsi Keagenan

Menurut Engkos Kosasih dan Hananto Soewedo (2007:204), fungsi unit keagenan sebagai berikut:

1. Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan, baik terhadap pelayanan *liner service* maupun *tramp*.
2. Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.
3. Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan.
4. Memberikan data terhadap perkembangan kegiatan keagenan sebagai masukan dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya.

5. Mengupayakan kegiatan keagenan sehingga dapat memberikan stimulan terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

METODE

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini digunakan metodologi dengan pendekatan kualitatif, yang mempunyai karakteristik alami sebagai sumber data langsung, deskriptif.

2. Subjek Penelitian

Populasi target dalam penelitian ini adalah PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna Cabang Merak Banten

3. Teknik pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi (pengamatan), studi pustaka dan *interview* (wawancara).

4. Analisis Data

Setelah data terkumpul, maka dilakukan pengolahan dan analisa data. Analisis data dalam penulisan ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan untuk membuat gambaran secara sistematis mengenai hubungan antara fenomena yang diselidiki dan hasilnya tidak dinyatakan dengan angka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Pelayanan Keagenan PT. Bahtera Adhiguna Caang Banten Merak. Proses Penunjukan Keagenan

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 21 tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, barang dan penumpang pada pelabuhan laut yang diselenggarakan oleh unit Pelaksana Teknis (UPT) kantor Pelabuhan.

Perusahaan pelayaran dapat menunjuk agen dalam hal untuk memberikan pelayanan kapalnya, tetapi juga dapat ditunjuk sebagai agen dalam hal untuk melayani kapal dari perusahaan principal lain. Pengangkatan sebagai *general agent* dilakukan dengan cara pihak principal mengirim Surat Penunjukan Keagenan (*Letter Of*

Appointment) setelah adanya persetujuan antara kedua belah pihak yaitu pihak *principal* dengan perusahaan keagenan. Penunjukan agen biasanya tergantung dengan trayek kapal, dalam mengageni liner service penunjukan *general agent* berlaku untuk satu jangka waktu tertentu dan dapat diperpanjang bilamana perlu, dalam bentuk *agency agreement*.

Proses Kedatangan dan Keberangkatan Kapal

1. Permohonan Kedatangan Kapal

1. Sebelum kapal tiba, principal (pemilik kapal) mengadakan kontak atau komunikasi dengan perusahaan keagenan yang telah ditunjuk, untuk pemberitahuan laporan kedatangan kapal. Biasanya pemberitahuan kedatangan kapal dilakukan 1 (satu) sampai 2 (dua) hari sebelum kapal tiba di pelabuhan yang telah ditentukan, agar pihak perusahaan keagenan dapat mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh kapal beserta crew kapal.
2. Setelah mengetahui kapal datang, pihak perusahaan keagenan mengambil dokumen ke kapal dengan membawa *Notice of Readiness (NOR)*, *Master sailing declaration*, *delivery order* dan warta kapal, menurut Peraturan Bandar 1925 pasal 6 ayat (2) yang berbunyi “setiap kapal yang memasuki pelabuhan diwajibkan untuk mengisi warta kapal dan diserahkan kepada Syahbandar”. Kemudian pihak agen membuat permohonan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) yang diajukan pada Instansi-instansi yang terkait dalam lingkungan kerja pelabuhan²⁾ antara lain : Kantor KSOP Kelas I Banten, PELINDO II, Kantor Kesehatan Pelabuhan II Banten dan Divisi Kepanduan. Dalam pembuatan surat Permohonan Pemberitahuan Kedatangan Kapal

(PKK) pihak agent melampirkan beberapa dokumen antara lain :

- a) Surat Penunjukan Keagenan
- b) Surat Laut
- c) Surat Ukur
- d) RPT (Rencana Pola Trayek)
- e) *Bill of Lading*
- f) *Cargo Manifest*
- g) Surat Permohonan PKK dari perusahaan keagenan

Apabila permohonan tersebut disetujui oleh pihak Syahbandar, maka akan mengeluarkan surat keputusan pemberitahuan pemakaian fasilitas dermaga. Setelah mendapat izin berlabuh, agen menghubungi pandu untuk menata fasilitas pandu guna membantu Nahkoda kapal dengan memberikan informasi tentang keadaan perairan dari luar pelabuhan menuju dermaga pelabuhan untuk bersandar.

2. Proses *Clereance In*

Untuk kapal MV. Adhiguna Tarahansebelum bersandar ke dermaga apabila kapal dalam keadaan antrian maka kapal diwajibkan ikat *Bouy* atau dalam istilah lain adalah ikat tali di tempat yang telah ditentukan untuk menunggu kapal lain keluar di area dermaga. Setelah kapal sandar di area dermaga pihak *agent* mengambil dokumen yang berisi sertifikat kapal serta dokumen muatan kapal.

Setelah memastikan bahwa seluruh sertifikat kapal masih aktif pihak agen segera membuat surat permohonan *Clereance In* yang diajukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banten dengan melampirkan dokumen sebagai berikut:

- a. Surat permohonan *Clereance In* dan kop surat perusahaan.
- b. Copy Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK).
- c. Copy Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dari pelabuhan asal.
- d. Sertifikat-sertifikat kapal.

Ship's Document (Dokumen Kapal)

Surat Laut, Surat Ukur, *Safety Management Cert*, *Safe Maning, Document Of Compliment, Safety Equitment Cert, Safety Construction Cert, Safety Radio Cert, Klasifikasi Hull, Klasifikasi Machinery, Load Line Cert, RPT / PKKA, ILR Cert, Fire Extingisher Cert, Cert. Of Insurance*

Setelah proses *Clereance In* selesai pihak Syahbandar menerbitkan Memorandum in.

Dalam pengajuan *Clereance In* masalah yang sering dihadapi oleh pihak agen adalah:

Agen kurang teliti dalam cek list sertifikat-sertifikat kapal yang kadaluarsa. Sehingga pada saat permohonan *Clereance In* tidak bisa dilaksanakan dikarenakan sertifikat belum di perpanjang (*Endorsment*). Sehingga sebelum pengajuan *Clearance In* Sertifikat diperbaharui atau diperpanjang terlebih dahulu.

Dalam proses pelayanan jasa kapal MV. Adhiguna Tarahan, bila kapal telah ikat *Bouy* atau ikat tali maka apabila kapal ingin melakukan pergerakan menuju dermaga untuk sandar, pihak agent harus membuat permohonan ijin olah gerak yang diajukan Kantor Syahbandar dengan melampirkan dokumen antara lain Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) dan Memorandum Setelah pihak KSOP telah menerbitkan Surat Keterangan Pemberitahuan Pergerakan Kapal yang ditandatangani oleh perwira jaga maka pihak agent memberikan surat tersebut kepada Nahkoda kapal guna sebagai bukti telah mendapatkan izin untuk menggerakkan kapal menuju dermaga. Apabila dalam pergerakan perpindahan kapal tersebut menuju dermaga terjadi operasi oleh pihak TNI AL dan Polisi air, Nahkoda harus menunjukkan Surat Izin Olah Gerak guna membuktikan bahwa kapal telah mendapat persetujuan dari pihak KSOP untuk bergerak menuju dermaga yang telah ditentukan.

3. Proses *Clereance Out*

Di dalam proses *Clereance Out*, dapat dibagi menjadi 5 (lima) tahap, antara lain sebagai berikut :

a) Permohonan VTS (*Vessel Traffic Service*) Kepada Dinas District Navigasi.

Menurut *International Maritime Organization* (IMO) *assembly resolution nomor A. 857 (20) VTS (Vessel Traffic Service)* adalah sebuah layanan yang dirancang untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi lalu lintas kapal dan untuk melindungi lingkungan. Layanan ini harus memiliki kemampuan untuk berinteraksi dengan lalu lintas dan untuk menanggapi situasi lalu lintas yang berkembang di daerah VTS.

Berdasarkan ketentuan IALA (*International Association Of Marine Aids to Navigation and Lighthouse Authorities*), pelayanan VTS menyediakan informasi seperti identitas, posisi dan informasi lalulintas di alur kondisi, cuaca dan bahaya atau faktor lainnya yang dapat mempengaruhi perjalanan kapal.

b) Permohonan *Health Clearence* Kepada Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP).

Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Banten mempunyai tugas pokok melaksanakan pencegahan masuk dan keluarnya penyakit menular dan potensial wabah, pelayanan kesehatan terbatas di wilayah kerja pelabuhan/ bandara dan lintas barat serta pengendalian dampak kesehatan lingkungan berdasarkan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.

c) Pengajuan *Billing* Jasa Pelayanan Kapal Kepada PT. Pelindo II Merak, Banten.

Dalam pelayanan kapal akan dibagi menjadi pelayanan- pelayanan yang lebih khusus, antara lain :

- (1) Jasa labuh
- (2) Jasa rambu
- (3) Jasa pemanduan

(4) Jasa tambat

(5) Jasa Tunda

d) Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LKKK) dan Memorandum Kepada Kantor KSOP.

Apabila persyaratan dalam pembuatan LKKK sudah lengkap, maka pihak Syahbandar akan mengeluarkan surat LKKK tersebut yang kemudian di tandatangi oleh pihak agen. Setelah LKKK ditandatangani oleh agen kemudian di laporkan kembali kepada pihak Syahbandar guna memenuhi salah satu syarat dalam penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

e) Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

Penerbitan SPB (surat Persetujuan Berlayar) merupakan suatu proses yang dilakukan oleh syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal dan muatannya secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim.

Adapun syarat-syarat pengajuan permohonan dalam penerbitan SPB adalah sebagai berikut :

Pihakagenmembuat surat permohonan penerbitan SPB dengan Kop Surat Perusahaan dengan melampirkan :

- 1) *Crew list*
- 2) *Bill of Lading*
- 3) *Master Sailing*
- 4) *Cargo Manifest*
- 5) *NIL Cargo Manifest*
- 6) Warta Kapal
- 7) Surat Ukur Kapal
- 8) *Check list* perhubungan
- 9) RPT (Rencana Pola Trayek)
- 10) Memorandum in
- 11) LKKK (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal)
- 12) Copy pembayaran labuh/tambat, kwitansi rambu dan nota VTS.
- 13) *Health Clearence* dari KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan)

14) SPB dan *Crew List* dari pelabuhan asal.

Apabila persyaratan baik administrasi maupun fisik sudah lengkap, maka pihak Kesyahbandaran segera menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang telah ditandatangani oleh pejabat/perwira jaga dan berlaku 24 jam sejak SPB itu diterbitkan. Sehingga kapal telah mendapatkan ijin untuk keluar meninggalkan pelabuhan dan berlayar ke pelabuhan selanjutnya.

Keterbatasan Armada Dari Pihak Pelindo II Dalam Memberikan Pelayanan Extra Pandu Tunda.

Penyebab kurang optimalnya pelayanan extra pandu tunda oleh pihak Pelindo II yaitu jumlah armada kapal pandu tunda yang sedikit sedangkan harus melayani seluruh kapal yang masuk di wilayah perairan Banten kecuali di wilayah perairan Bojonegara.

Akibat dari keterbatasan armada kapal pandu tunda oleh pihak Pelindo II yaitu menghambat penyandaran kapal, keterlambatan jadwal kapal MV. Adhiguna Tarahan (Liner Service) dan bertambahnya biaya selama anchoring di Bouy dermaga PLTU Suralaya.

Jasa pelayanan kapal yang disediakan Pelindo II antara lain:

1. Jasa Pemanduan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pemanduan, manajemen Pelabuhan Banten selalu merekrut tenaga Pandu Bandar yang berusia produktif (30-50 tahun), didukung dengan 2 unit Motor Pandu yaitu MP.I-035 dan MP.1-040, dan 2 stasiun pandu yang berlokasi di wilayah utara (Merak dan sekitarnya) dan wilayah selatan (Ciwandan dan sekitarnya) dengan operator-operator radio yang qualifiedguna memberikan rasa aman serta memudahkan pengawasan bagi kapal-kapal berabuh.

2. Jasa Penundaan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penundaan, manajemen Pelabuhan Banten mengganti kapal-kapal tunda

yang berusia tua dan bertenaga rendah dengan kapal-kapal baru yang berusia muda dan bertenaga besar (> 2.300 Hp).

3. Jasa Tambat

Pelayanan Penambatan ini adalah gabungan daripada bagian pelayanan kapal dan pelayanan bongkar muat barang. Kami juga menempatkan orang-orang yang kompeten dibidangnya. Manajemen Pelabuhan Banten berusaha menekan delay time (waktu terbuang sia-sia) sehingga kapal akan cepat selesai diatas target rata-rata.

Pihak agen terkendala dalam memberikan pelayanan terhadap kapal terutama pada saat kapal sandar. Proses sandar kapal di Jetty 1 Suralaya dibantu oleh 1 *Tug Assist* dan 1 *Tug Pandu*, sebelum kapal tiba pihak agen harus sudah bookingpandu dan tunda milik Pelindo II cabang Banten. Booking pandu dilakukan secara *online* melalui aplikasi Pelindo yaitu aplikasi VMS. Kesulitan pihak agen yaitu banyak yang belum paham tatacara atau pelaksanaan booking pandu melalui aplikasi VMS tersebut, hal tersebut mengakibatkan waktu sandar menjadi delay.

Mengenai operasional pelayanan pemanduan dan penundaan serta labuh atau tambat didasarkan pada "*First Come First Service*" yaitu sesuai dengan urutan permintaan atau kedatangan kapal masuk ke perairan wilayah pelabuhan Merak. Sebelum pelaksanaan pemanduan dimulai, pandu wajib menyapaikan informasi mengenai rencana gerakan kapal yang dipandunya kepada stasiun pandu serta meminta informasi mengenai lalu lintas kapal dan alur yang akan dilaluinya dan pandu harus memberikan petunjuk lengkap kepada Nahkoda tentang peta kedalaman alur perairan/kolam pelabuhan serta selama pemanduan dilaksanakan, pandu wajib memelihara hubungan komunikasi radio dengan stasiun pandu. Pandu sebagai *adviser* sedangkan tanggung jawab tetap berada di tangan Nahkoda.

Kurang Optimal Kinerja Petugas KSOP Kelas I Banten Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Agen

Dalam memberikan pelayanan terhadap kapal pihak agen tidak lepas dari pihak kesyahbandaran dalam kepengurusan dokumen-dokumen kapal sampai penerbitan SPB kapal sesuai UU atau Peraturan Pemerintah yang berlaku.

Hambatan yang dialami pihak agen dalam memberikan pelayanan terhadap kapal yaitu masalah perijinan-perijinan yang dikeluarkan oleh pejabat KSOP terutama penerbitan SPB. Pihak Perwira Jaga tidak *standby* ditempat sehingga memperlama waktu tunggu pembuatan izin di KSOP. Pihak KSOP masih kurang kinerjanya dalam memberikan pelayanan terhadap pihak agen, dimana pihak agen terlalu lama menunggu ijin tersebut keluar, sehingga waktu kapal untuk berlayar.

Selain itu kurangnya ketegasan dari pejabat Syahbandar dalam menangani masalah sertifikat yang kadaluarsa. Meskipun sertifikat kadaluarsa, permohonan sertifikat Clearance In masih bisa diberikan oleh pihak kantor Syahbandar dengan cara pihak Syahbandar menjalankan tugas tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal yang perlu dilakukan yaitu, pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas I Banten harus memberikan program pendidikan dan pelatihan secara beruntun dengan semua karyawan khususnya pada perusahaan keagenan yang menggunakan sistem berbasis *online*. Agar tidak terjadi kesalahan dalam memasukan data-data dalam permohonan dari kedatangan sampai keberangkatan kapal.

KESIMPULAN

PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna adalah perusahaan keagenan yang tidak lepas dari kepengurusan semua hal yang berkaitan dengan kedatangan dan keberangkatan kapal, kebutuhan kapal maupun crew kapal, kepengurusan dokumen salah satu persyaratan untuk clearance, adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh PT.

Pelayaran Bahtera Adhiguna adalah faktor sumber daya manusia, kebijakan dari perusahaan maupun faktor pelayanan dari instansi terkait.

Kemudian masih diketahui keterbatasan armada dari pihak Pelindo II dalam memberikan pelayanan extra pandu tunda, hal ini menyebabkan terhambatnya proses sandar ataupun lepas kapal dari dermaga Jetty 1 Suralaya dan keterlambatan jadwal kapal MV. Adhiguna Tarahan serta masih diketahui kurang optimal kinerja petugas KSOP Kelas I Banten dalam memberikan pelayanan terhadap agen, hal ini menyebabkan waktu *clearance in/out* kapal menjadi terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kosasih Engkos & Soewedo Hananto 2007, *Manajemen Perusahaan Pelayaran*, Jakarta : Rajawali Pers
- Lupiyoadi Rambat 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.
- Philip Kotler & Kevill Lane Keller 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga
- R.P Suyono 2005, *Shipping, Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor melalui Laut*, Jakarta : PPM
- Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius 2016, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI Yogyakarta