

EFEKTIVITAS OPERASIONAL PENANGANAN KAPAL DI PELABUHAN PANJANG KOTA BANDAR LAMPUNG OLEH PT.MARIO SAMUDERA JAYA

Rachman Tasuf Darmaputra^{1*}, Wiweko Setyadie¹

Program Studi KPN, Politeknik Bumi Akpelni
Jl. Pawiyatan Luhur II/17, Bendan Dhuwur, Semarang.

*Email : rahman1422@gmail.com

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui peranan keagenan dalam kegiatan operasional kapal pada PT. Mario Samudera Jaya Kota Bandar Lampung yang meliputi proses Clearance In/Out, dokumen- dokumen yang dibutuhkan, pihak terkait, serta masalah dan kendala yang timbul dalam proses Clearance In/Out. Seluruh data yang disajikan dalam penulisan ini di dapatkan dengan menggunakan metode observasi atau pengamatan, wawancara atau interviu dan metode studi pustaka. Dari hasil pembahasan di temukan bahwa masih terdapat kendala-kendala dalam efektivitas jasa keagenan di PT. Mario Samudera Jaya Kota Bandar Lampung, antara lain Kurangnya tenaga terampil dalam rekrutmen karyawan yang kompeten dibidang operasional kapal, masih terjadi keterlambatan dalam mengantarkan dokumen dikarenakan infrastruktur kantor dan Pelabuhan Panjang, masih kurangnya koordinasi informasi dan komunikasi yang menyebabkan ketidak sesuaian kedatangan dan keberangkatan kapal. Dapat disimpulkan bahwa peranan keagenan dalam melaksanakan kegiatan operasional kapal khususnya dalam pelaksanaan proses Clearance In/Out, harus melengkapi dokumen yang dibutuhkan, selalu melakukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait, serta meningkatkan sistem kompetensi baik untuk SDM (Sumber Daya Manusia) maupun sistem kinerja agar segala kegiatan berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Keagenan, Efektivitas, Clearance In/Out

PENDAHULUAN

Wilayah Indonesia terdiri dari pulau-pulau dan sebagian besar terdiri dari perairan atau lautan, sehingga Indonesia disebut sebagai negara maritim. Dalam sebuah negara maritim seperti Indonesia, angkutan laut sangat penting perannya bagi kegiatan ekonomi penduduknya. Angkutan laut juga mempunyai peranan yang strategis dalam mewujudkan wawasan nusantara, memperkokoh ketahanan nasional, dan mempererat hubungan antar bangsa dalam usaha mencapai tujuan nasional. Bagi negara yang sedang berkembang seperti Indonesia, meningkatkan perekonomian tentunya menjadi salah satu program pembangunan.

Salah satu cara untuk meningkatkan perekonomian negara adalah dengan memanfaatkan semaksimal mungkin potensi dibidang kelautan dan di bidang maritim yaitu angkutan laut. Angkutan laut

dapat diartikan sebagai setiap angkutan dengan menggunakan jasa kapal laut untuk mengangkut penumpang, barang atau hewan dalam satu perjalanan atau lebih dari satu pelabuhan ke pelabuhan yang lain, yang diselenggarakan oleh perusahaan angkutan laut. Semua kegiatan perdagangan dalam negeri maupun diluar negeri yang terdiri dari kegiatan ekspor dan impor menggunakan jasa angkutan laut

Dengan berbagai pertimbangan bahwa untuk pengangkutan dalam jumlah yang besar lebih efektif dan efisien menggunakan jasa angkutan kapal, karena kapal memiliki kapasitas angkut yang lebih besar dibandingkan dengan angkutan yang lain dan biaya angkut dinilai relatif lebih murah. Kapal menjadi alternatif yang paling cocok bagi para eksportir maupun importir. Kelancaran sistem transportasi, terutama untuk pengangkutan barang melalui laut memerlukan sarana dan

prasarana yang memadai untuk mempermudah keluar masuknya arus barang. Namun sarana dan prasarana itu tidak berjalan dengan baik tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki keterampilan tinggi dan tidak semua perusahaan dapat mengurus semua keperluannya. Sehubungan dengan hal tersebut, maka *principal atau general agent* menunjuk perusahaan lain untuk mengurus segala keperluan dan menunjuk perusahaan lain sebagai perwakilan dalam mengurus kapal miliknya beserta awak dan muatannya di pelabuhan tertentu atau pelabuhan yang disinggahi dan mengurus segala keperluan kapal dari mulai kapal datang di suatu pelabuhan sampai kapal meninggalkan pelabuhan tersebut. Oleh karena itu dalam kegiatan keagenan tentunya harus ada kesepakatan antara pemilik dan agen setuju untuk mewakili pihak pemilik *Principal* dengan syarat pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi kegiatan agen mengenai kewenangan yang dipercayakan kepada agennya.

LANDASAN TEORI

Pengertian Efektivitas

Menurut Ravianto (2014), pengertian efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Sedarmayanti (2009), efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.

Menurut Loina (2001), Menyatakan bawa efektivitas pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan.

Menurut Sampara (2011), efektivitas adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian Operasional

Menurut Nani Darmayanti (2015) operasional merupakan rumusan tentang ruang lingkup dan juga ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan serta penelitian suatu karya ilmiah

Menurut Walizer & Wienir (2017) operasional merupakan seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati (observasi) dan bagaimana juga mengukur suatu variabel ataupun konsep definisi operasional tersebut dan dapat membantu kita untuk mengklasifikasi gejala di sekitar ke dalam kategori khusus dari suatu variable.

Menurut Sugiyono (2014), definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Definisi oprasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoprasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Menurut Kosasih dan Soewedo (2017), dalam perusahaan pelayaran manajemen oprasional sangatlah penting karena menjadi motor utama jalannya perusahaan.

Pengertian Keagenan

Peran perusahaan keagenan kapal dinilai sangat penting dalam mendukung kelancaran layanan angkutan laut dan *logistic* nasional. Oleh karena itu, manajemen usaha keagenan kapal harus dikelola secara optimal agar tidak menjadi hambatan dalam kelancaran lalu lintas kapal dan barang serta menimbulkan ekonomi biaya tinggi yang akhirnya membebani dunia usaha dan masyarakat.

Menurut buku Suyono (2007), menceritakan keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi jika dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) 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 Kosasih dan Soewedo (2007), Keagenan umum (*general agent*) adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran lain di Indonesia atau perusahaan pelayaran asing di luar negeri (selaku *principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal *principal* tersebut (kapal milik, kapal *carter*, yang dioperasikan *principal*). Jadi perusahaan pelayaran dapat menunjuk agen dalam hal membutuhkan pelayanan kapal, tetapi juga dapat ditunjuk sebagai agen dalam hal dibutuhkan untuk melayani kapal perusahaan lain.

Menurut Anthony (2011), adalah hubungan atau kontak antara *principal* dan agen. *Principal* mempekerjakan agen untuk melakukan tugas untuk kepentingan *principal*, termasuk pendelegasian otorisasi pengambilan keputusan dari *principal* kepada agen. Pada perusahaan yang modalnya terdiri atas saham, pemegang saham bertindak sebagai *Principal*, dan CEO (*Chief Executive Officer*) sebagai *agent* mereka. Pemegang saham mempekerjakan CEO untuk bertindak sesuai dengan kepentingan *principal*.

Perspektif hubungan keagenan merupakan dasar yang digunakan untuk memahami hubungan antara *manager* dan pemegang saham.

Menurut buku dari Jensen dan Meckling dan Siagian (2011), menyatakan bahwa hubungan keagenan adalah sebuah kontrak antar *manager* (*agent*) dengan pemegang saham (*principal*). Hubungan keagenan tersebut terkadang menimbulkan masalah antara *manager* dan pemegang saham. Konflik yang terjadi karena manusia adalah makhluk ekonomi yang mempunyai sifat dasar mementingkan kepentingan diri sendiri. Pemegang saham dan *manager* memiliki tujuan yang berbeda dan masing-masing menginginkan tujuan mereka terpenuhi.

Tugas Pokok Keagenan Kapal

Tugas pokok keagenan kapal, menurut Suyono (2001) agen memiliki tugas pokok sebagai berikut:

1. Mengusahakan muatan kapal.
2. Mengurus bongkar dan muat barang-barang.
3. Mengurus kebutuhan awak kapal.
4. Mengurus *clearance in/ out* kapal di pelabuhan.
5. Mengurus kebutuhan kapal: *bunker*, air.
6. Menyelesaikan dokumen-dokumen muatan (*shipping documents*).

Jenis Agen Kapal

Jenis agen kapal menurut Suyono (2001), secara garis besar, dikenal enam jenis agen kapal, yaitu:

1. *General Agent* (agen umum) adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia. Sebagai contoh Maersk Line, sebuah perusahaan pelayaran Denmark, menunjuk Tri Elang Maritim sebagai *general agent*. Maka Tri Elang Maritim memiliki tugas melayani kapal milik Maersk Line selama

berlayar dan singgah di pelabuhan-pelabuhan Indonesia.

2. *Sub agent* adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *general agent* untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. *Sub agent* ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent*. Sebagai contoh, Tri Elang Maritim yang telah ditunjuk menjadi *general agent* oleh Maersk Line menunjuk perusahaan pelayaran nasional lain, misalnya PT. Kanaka Dwimitra Manunggal sebagai sub agen untuk melayani kapal milik Maersk Line yang singgah di pelabuhan Panjang.
3. Cabang agen adalah cabang dari *general agent* di pelabuhan tertentu Di dalam usaha pelayaran niaga dimana ada *liner* dan *tramp*, pelayaran *liner* akan menunjuk general atau *booking agent*, untuk mengurus muatan dan kapalnya.
4. *Husbandry Agent* adalah *agent* yang ditunjuk oleh *principal* untuk mewakilinya diluar kepentingan bongkar/muat seperti mengurus ABK kapal, *repair*, *supplier* dll.
5. *Boarding Agent* adalah petugas dari keagenan yang selalu berhubungan dengan pihak kapal. Biasanya *boarding agent* yang pertama naik ke kapal waktu kapal tiba dan terakhir meninggalkan kapal ketika kapal akan berangkat.
6. *Agent on Board*
Agent on Board adalah *agent* yang bertugas mengawasi proses bongkar / muat diatas kapal, dan berhubungan langsung dengan *crew* kapal.

Tugas Keagenan Kapal

Menurut Suyono (2001), ada perbedaan tugas *general agent* dan *sub agent* yaitu:

1. Tugas-tugas dari *general agent* antara lain:
 - a. Koordinasi operasi dan pemasaran.
Koordinasi operasi adalah tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran atau pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Sedangkan

koordinasi pemasaran adalah fungsi *general agent* untuk mencari muatan, mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran (*market forces*) dan sebagainya.

- b. Koordinasi keuangan.
2. Tugas *general agent* untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan.
3. Penunjukkan *sub agent* atau agen.
Untuk pelaksanaan tugas tertentu atau pelabuhan tertentu, *general agent* tidak melakukannya sendiri. *General agent* akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya.
4. Mengumpulkan *disbursement* pengeluaran kapal.
Bagian *disbursement* mengumpulkan segala tagihan selama kapal di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasanya diawasi oleh bagian operasi dan keuangan.

Tugas-tugas dari Sub Agent

Menurut Suyono (2001), tugas-tugas dari *Sub Agent* diantaranya yaitu :

1. Pelayanan kapal (*Ship's husbanding*).
Tugas pelayanan kapal adalah pelayanan ABK, perbaikan atau pemeliharaan kapal, dan sebagainya.
2. Operasi keagenan (*Cargo operation*).
Tugas keagenan adalah pengurusan bongkar dan muat, *stowage*, dan dokumen muatan.
3. Tugas Agen Dalam Kegiatan Operasional
Dalam kegiatan operasional perusahaan pelayaran, tugas agen adalah sebagai berikut :
 - a. Pelayanan terhadap kapal (*Ship's Service*) merupakan kegiatan objek yang paling utama pada kapal oleh sebab itu dibutuhkan pelayanan terhadap kapal dengan sebaik mungkin.
 - b. Melayani setiap kapal yang keluar dan masuk dari atau kepelabuhan.

- c. Mengurus atau melayani semua kebutuhan kapal (*Ship's Handling*)
- d. Mengurus dan menyelesaikan surat-surat atau sertifikat kapal (*Ship's Documentation Clearance*) atau perjanjian lainnya.
- e. Sebagai penghubung antara kebutuhan kapal dengan pihak ketiga dan instansi lainnya di pelabuhan.

Pengertian Kapal

Menurut Undang-Undang No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang dimaksud kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Definisi kapal menurut Keputusan Menteri No. 14 tahun 2002, Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin atau di tunda termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Adapun berdasarkan jenisnya, kapal dagang dapat dibagi menjadi:

1. *General Cargo Carrier*, yaitu kapal yang dibangun dengan tujuan untuk mengangkut muatan umum (*general cargo*), yaitu muatan yang terdiri dari berbagai barang yang dikemas dalam peti, karung, krat dan lain-lain, dan barang itu dikapalkan oleh banyak pengirim serta ditujukan kepada banyak penerima di banyak pelabuhan tujuan.
2. *Bulk Cargo Carrier*, yaitu kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut muatan curah, yaitu muatan yang dikapalkan dalam jumlah besar sekaligus dan tidak dibungkus.
3. *Tanker* (kapal tangki), sebenarnya

dapat digolongkan juga sebagai *bulk cargo carrier* tetapi karena kapal pengangkut muatan cair ini mempunyai kekhususan maka kapal tangki dianggap merupakan jenis kapal tersendiri.

4. *Special Designed Ship*, yaitu kapal yang dibangun khusus bagi pengangkutan barang tertentu seperti: daging segar (yang harus diangkut dalam keadaan beku), kapal pengangkutan gas cair (LNG - *carrier*).
5. *Container Vessel* (kapal peti kemas) yaitu kapal yang dibangun untuk mengangkut muatan yang sudah dimasukkan ke dalam *container* (peti kemas).

Menurut pasal 309 ayat (1) KUHD, "kapal" adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, dan energi lainnya, semua alat berlayar, apapun nama dan sifatnya. Termasuk didalamnya adalah: kapal karam, mesin pengeruk lumpur, mesin penyedot pasir, dan alat pengangkut terapung lainnya. Benda-benda tersebut tidak dapat bergerak dengan kekuatannya sendiri namun dapat digolongkan kedalam "alat berlayar" karena dapat terapung/ mengapung dan bergerak di air.

Pengertian Pelabuhan

Menurut Peraturan Menteri perhubungan No. 50 tahun 2021, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/ atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/ atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Menurut Triatmodjo (1992), pelabuhan

(port) merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transito, serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya. Selain itu, pelabuhan merupakan pintu gerbang serta pemelancar hubungan antar daerah.

Menurut Widiyati dan Ridwan (2014), Pelabuhan adalah fasilitas kapal untuk bersandar dan melakukan kegiatan bongkar atau muat. Pelabuhan juga merupakan salah satu pintu utama kegiatan transportasi laut yang memiliki fasilitas keselamatan pelayaran.

Menurut Suyono (2001), fungsi sebuah pelabuhan paling tidak ada empat, yaitu sebagai tempat pertemuan (*interface*), gapura (*gateway*), entitas industri, dan mata rantai transportasi.

Dari keterangan Suyono tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tempat Pertemuan

Pelabuhan merupakan tempat pertemuan dua moda transportasi utama, yaitu darat dan laut serta berbagai kepentingan yang saling terkait. Barang-barang yang diangkut dengan truk atau kereta api dan sebaliknya, barang-barang yang diangkut dengan truk atau kereta api di pelabuhan bongkar dan di muat ke kapal. Oleh karena itu di pelabuhan berbagai kepentingan bertemu, maka dipelabuhan akan berdiri bank yang akan melayani pelayaran maupun kegiatan ekspor impor. Pelabuhan merupakan tempat bagi instansi Bea Cukai untuk memungut bea masuk. Di pelabuhan, Syahbandar akan memeriksa keselamatan pelayaran. Selain itu di

pelabuhan banyak berdiri perusahaan yang melayani pelayaran, seperti leveransir, pemasok peralatan kapal, dan sebagainya.

2. Gapura

Pelabuhan berfungsi sebagai gapura dan pintu gerbang suatu negara. Warga negara dan barang-barang dari negara asing yaitu memiliki pertalian ekonomi masuk ke suatu negara akan melewati pelabuhan tersebut. Sebagai pintu gerbang negara, citra negara sangat ditentukan oleh baiknya pelayanan, kelancaran serta kebersihan di pelabuhan tersebut. Pelayanan dan kebersihan di pelabuhan merupakan cermin negara yang bersangkutan. Banyak pelabuhan luar negeri, ketika kapal sandar akan segera dikunjungi oleh petugas pariwisata dari negara setempat. Petugas tersebut akan membagi brosur-brosur mengenai tempat-tempat berbelanja atau tempat makan. Selain itu, ada juga brosur yang memberi informasi mengenai jumlah penduduk, adat istiadat, serta sarana transportasi yang tersedia.

3. Entitas Industri

Dengan berkembangnya industri yang berorientasi ekspor maupun impor maka fungsi pelabuhan menjadi penting. Dengan adanya pelabuhan, hal itu akan memudahkan industri mengirim produknya dan mendatangkan bahan baku seperti kayu rotan buah buahan sayuran dan peralatan rumah tangga dan lain-lain. Dengan demikian, pelabuhan berkembang menjadi salah satu jenis industri sendiri yang menjadi ajang bisnis berbagai jenis usaha, mulai dari transportasi, perbankan, perusahaan leasing peralatan dan sebagainya.

4. Mata Rantai Transportasi

Pelabuhan merupakan bagian dari rantai transportasi, di pelabuhan terdapat berbagai macam moda transportasi. Pelabuhan laut merupakan salah satu titik dari mata rantai angkutan darat dan angkutan laut. Orang dan barang yang

diangkut dengan kereta api bisa diangkut mengikuti rantai transportasi dengan menggunakan kapal laut. Oleh karena itu, akses jalan mobil, rel kereta api, jalur ke bandar udara sangat penting bagi suatu pelabuhan. Selain itu, sarana pendukung seperti perahu kecil dan tongkang akan sangat membantu kelancaran aktivitas pelabuhan sebagai salah satu mata rantai transportasi.

METODE

Metode Observasi / Pengamatan

Metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek. Penulis mempelajari dan menyesuaikan antara keterangan yang diperoleh dengan keadaan lapangan sebenarnya. Dalam hal ini pengamatan dilakukan di PT. Mario Samudera Jaya

Metode Interview/Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dengan pihak – pihak yang terkait dengan masalah yang dibahas, diantaranya wawancara dengan staf operasional PT. Mario Samudera Jaya

Metode Library Research

Metode pengumpulan data dengan dengan mengumpulkan dan membaca buku - buku yang ada kaitannya dengan pokok-pokok permasalahan dalam artikel ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kurangnya tenaga terampil dalam rekrutmen karyawan yang kompeten di bidang operasional kapal

Tenaga yang terampil dan profesional sangat dibutuhkan dalam perusahaan, sehingga perusahaan seharusnya lebih eliti dalam rekrutmen karyawan. Untuk karyawan yang belum terampil sebaiknya diberikan pelatihan dan drill supaya menambah pengalaman Dalam setiap perusahaan, dalam hal ini perusahaan pelayaran terutama keagenan kapal dibutuhkan karyawan yang cakap dan

terampil dalam bekerja untuk memperlancar kegiatan operasional. Langkah-langkah yang dapat diambil oleh perusahaan antara lain :

- a. Sebaiknya agen menempatkan karyawan yang cakap dan terampil, agar kegiatan keluar masuk kapal di pelabuhan menjadi lebih lancar.
- b. Meningkatkan kualitas kinerja tersebut salah satunya ditunjang oleh ketersediaan SDM yang andal dan memiliki keterampilan teknis dalam kegiatan operasional pelabuhan
- c. Perusahaan harus mencari SDM yang kompeten dalam bidang keagenan, dengan latar belakang lulusan diklat kemaritiman

2. Masih terjadi keterlambatan dalam mengantarkan dokumen dikarenakan infrastruktur kantor dan pelabuhan Panjang

Dokumen sangat diperlukan dalam kegiatan keagenan, sehingga keterlambatan dokumen akan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan. Salah satu faktor penyebab keterlambatan dokumen karena sarana dan prasarana kantor yang belum memadai. Sebaiknya karyawan diberikan fasilitas kantor yang mendukung sehingga keterlambatan dokumen dapat diminimalkan.

Untuk mengatasi terjadinya keterlambatan, agen mengantisipasi dengan cara menghubungi pihak Syahbandar untuk membuat kesepakatan kapan akan diperiksanya kapal dan perpanjangan sertifikat yang sudah habis masa berlakunya Pihak agen berkoordinasi dengan cara memberitahu kepada pihak Syahbandar lebih awal untuk menangani dokumen yang *expired* agar dapat segera diproses. Adapun langkah-langkah yang harus di tingkatkan untuk mempersiapkan penyerahan dokumen sebagai berikut :

- a. Agen harus menyiapkan beberapa dokumen yang akan diserahkan ke kapal.

- b. Untuk memperlancar pengecekan dokumen agen harus meminta *list document* kepada kapten agar lebih efisien.
- c. Jika sudah terlambat pihak agen menghubungi kapten kapal untuk melakukan labuh jangkar di tengah kolam pelabuhan lalu kemudian pihak agen menghubungi pihak *mooring boat* untuk mengantar agen menyerahkan dokumen ke kapal.

3. Masih kurangnya koordinasi informasi dan komunikasi yang menyebabkan ketidaksesuaian kedatangan dan keberangkatan kapal

Persiapan sebelum kapal datang, agen harus berkoordinasi dengan kantor². Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dan Pelindo II selaku pemilik pelabuhan agar secepatnya di tetapkan kapan waktu sandar kapal dengan menggunakan aplikasi inaportnet dan email.

Untuk mengatasi kurangnya informasi, pihak agen harus terus berkomunikasi dengan pihak kapal tentang kedatangan/ keberangkatan kapal dan pengurusan dokumen kapal. Adapun informasi yang dibutuhkan agen antara lain :

- a. Persiapan kapal tiba untuk pembuatan PKK
- b. Persiapan agen *onboard* untuk mengecek dokumen beserta pengecekan dari pihak *Quarantine* untuk memeriksa kapal beserta *crew* kapal
- c. Jasa air yaitu melayani kapal saat membutuhkan air tawar dari darat untuk kebutuhan awak kapal
- d. Estimasi bongkar dari kapal untuk memberitahu keadaan bongkar dan kapan bongkar akan selesai
- e. Estimasi *out* kapal. Agar agen bisa mengurus lebih awal dokumen *clearance out* dan kapal bisa keluar tepat waktu.

KESIMPULAN

Kurangnya tenaga terampil dalam rekrutmen karyawan yang kompeten di bidang operasional kapal

Tenaga yang trampil dan profesioanl sangat dibutuhkan dalam perusahaan, sehingga perusahaan seharusnya lebih teliti dalam rekrutmen karyawan. Untuk karyawan yang belum terampil sebaiknya diberikan pelatihan dan *drill* supaya menambah pengalaman Dalam setiap perusahaan, dalam hal ini perusahaan pelayaran terutama keagenan kapal dibutuhkan karyawan yang cakap dan terampil dalam bekerja untuk memperlancar kegiatan operasional.

Masih terjadi keterlambatan dalam mengantarkan dokumen dikarenakan infrastruktur kantor dan pelabuhan panjang

Dokumen sangat diperlukan dalam kegiatan keagenan, sehingga keterlambatan dokumen akan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan. Salah satu faktor penyebab keterlambatan dokumen karena sarana dan prasarana kantor yang belum memadai. Sebaiknya karyawan diberikan fasilitas kantor yang mendukung sehingga keterlamabatan dokumen dapat diminimalkan.

Untuk mengatasi terjadinya keterlambatan, agen mengantisipasi dengan cara menghubungi pihak Syahbandar untuk membuat kesepakatan kapan akan diperiksanya kapal dan perpanjangan sertifikat yang sudah habis masa berlakunya. Pihak agen berkoordinasi dengan cara memberitahu kepada pihak Syahbandar lebih awal untuk menangani dokumen yang *expired* agar dapat segera diproses.

3. Masih kurangnya koordinasi informasi dan komunikasi yang menyebabkan ketidak sesuaian kedatangan dan keberangkatan kapal.

Persiapan sebelum kapal datang, agen harus berkoordinasi dengan kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dan Pelindo II selaku pemilik pelabuhan agar secepatnya ditetapkan kapan waktu sandar kapal dengan menggunakan aplikasi Inaportnet dan email. Untuk mengatasi kurangnya informasi, pihak agen harus terus berkomunikasi dengan pihak kapal tentang kedatangan/ keberangkatan kapal dan pengurusan dokumen kapal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, 2011, *Produktivitas dan Pengendalian manajemen*. Jakarta. Bumi aksara, Jakarta.
- Dwi Ariyanto, 2016, *Proses Penanganan Clearance In/Out kapal di PT.Mario Samudera Jaya*. Lampung
- Ibnu Syamsi, 2003, *Sistem dan Prosedur Penanganan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal*. Semarang, Pustaka Akpelni
- Ike Purama Sari, 2016, *System dan Prosedur Penanganan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Penumpang Oleh PT.Mario Samudra Jaya*. Lampung
- Jense, Mackling Siagian, 2011, *Manajemen pelabuhan dan realisasi ekspor impor*. Yogyakarta keputusan Menteri No. 14 Tahun 2002. *Tentang Pelayaran*. Jakarta
- Kosasih, Soewedo, 2007, *Pengertian Agen Dan Jenis Keagenan Untuk Memperlancar Kegiatan Operasional*. Panjang, Lampung
- Kosasih, Soewedo, 2017, *Manajemen Kinerja keagenan*. Yogyakarta
- Loina, 2001, *Efektifitas Pelayanan ialah Suatu Proses Keseluruhan Pembentukan Citra Semarang*
- M.Akbar Aswin, 2018, *Pelaksanaan kedatangan dan keberangkatan kapal (Clearance In/Out) Secara Online Dengan Sistem Inaportnet Pada Keagenan di PT.Mario Samudera Jaya*. Lampung
- Nani Darmayanti, 2015, *Perbandingan Efektivitas Media Trainer dan operasional keagenan*. Jakarta
- Peraturan Menteri No 51 Tahun 2015, *Pengertian Tentang Kepelabuhanan*. Jakarta
- Raufita Dwi Abdillah, 2020, *Peranan Percepatan Dalam Pengurusan Dokumen Pada PT.Mario Samudera Jaya*
- Ravianto, 2014, *Efektivitas (Clearance In dan Out) Secara Online Dengan Sistem Inaportnet Pada Keagenan*. Semarang. Pustaka Akpelni
- Sempra, 2001, *Efektivitas suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara satu dengan yang lain dan menyediakan jasa yang efektif*. Pekalongan
- Sedarmayati, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Maju Mundur
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung
- Sugiyono, 2014, *Definisi operasional Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Jakarta
- Supranto, 2006, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta
- Suyono, 2001, *Jenis keagenan Dan Produktivitas Kerja*. Bandung
- Suyono, 2007, *Pengertian Penyelenggaraan Pelabuhan Laut*
- Tjiptono, 2014, *Kualitas Pelayanan Yang Berfokus Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan, Pemalang*
- Venti Satriana, 2017, *Prosedur Keagenan Kapal di Pelabuhan Panjang pada PT.Mario Samudera Jaya*. Lampung
- Walizer & Wienir, 2017, *Sistem dan Prosedur Penanganan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal*. Semarang