

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI  
PENINGKATAN KINERJA DIVISI OPERASI DALAM  
RANGKA MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN PADA  
JASA KEAGENAN KAPAL PT. SNEPAC SHIPPING BATAM**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh :  
WAHYU NURUL MEGAWATI**

**Nrp. 13.7663/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2017**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : WAHYU NURUL MEGAWATI  
NRP : 13.7663/K  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Program Studi : KALK  
Judul : PENINGKATAN KINERJA DIVISI OPERASI DALAM  
RANGKA MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN  
PADA JASA KEAGENAN KAPAL PT. SNEPAC  
SHIPPING BATAM.

Jakarta, Juli 2017

Pembimbing Materi

Iman Sadjiono, S.Pel, M.MTr

Pembina TK. I (III/d)

NIP. 19540427 197903 1004

Pembimbing Penulisan

Muhammad Hasan Habli, M.M

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19581008 199808 1001

Mengetahui,

Ketua Jurusan KALK

  
April Gunawan Malau, S.Si. MM

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19720413 199803 1 005

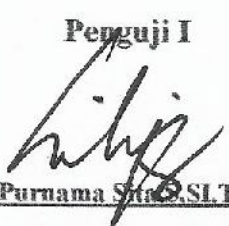
**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



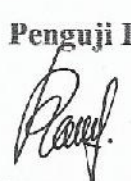
**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : WAHYU NURUL MEGAWATI  
**NRP** : 13.7663/K  
**Program Pendidikan** : DIPLOMA IV  
**Program Studi** : KALK  
**Judul** : PENINGKATAN KINERJA DIVISI OPERASI DALAM  
RANGKA MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN  
PADA JASA KEAGENAN KAPAL PT. SNEPAC  
SHIPPING BATAM


**Penguji I**

  
Lili Purnama Sita, S.LT M.M.r  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19791022 200212 2 001 b

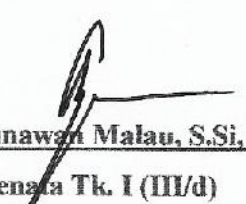
**Penguji II**

  
Roma Dormawaty, S.SiT., MM  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19790413 200212 2 001

**Penguji III**

  
Tri Budi Prasetya, S.SiT., MM  
Penata Tk. I (III/c)  
NIP. 198011241008121001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

  
April Gunawan Malau, S.Si, MM  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19720413 199803 1 005

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di dalam sistem transportasi, angkutan laut merupakan salah satu moda yang memegang peranan penting. Bahkan di Indonesia Angkutan Laut merupakan salah satu sarana untuk mewujudkan wawasan Nusantara khususnya dalam rangka menumbuhkan kesatuan ekonomi nasional, yang diselenggarakan sebagai bagian terpadu dari sistem perhubungan nasional.

Kapal sebagai alat transportasi laut memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran arus barang antar Negara (Internasional). Bagi Indonesia yang merupakan Negara *maritime* terdiri dari pulau-pulau sangat diperlukan sarana transportasi laut yang memadai.

Dalam perkembangan transportasi yang makin maju sekarang ini, membuat dunia angkutan laut mau tidak mau dituntut untuk mengikuti sesuai perkembangan jaman. Hal inilah yang menyebabkan semua pihak yang terlibat di dalamnya berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan sebaik mungkin demi kelancaran kegiatan kapal-kapal yang akan melakukan sandar di dermaga suatu pelabuhan.

Jasa angkutan laut mendominasi kegiatan ekspor impor dengan berbagai alasan, diantaranya selain lebih murah juga mampu mengangkut barang yang lebih banyak. Setiap jasa dimanapun selalu terkait erat dengan sarana dan prasarana serta Sumber Daya Manusia (SDM). SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi serta masa depan / hari tua dan pengembangan karir, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Perusahaan pelayaran yang mengoperasikan kapal-kapalnya dari pelabuhan satu ke pelabuhan lainnya di luar negeri dapat menunjuk agen-agen dalam suatu negara

dimana kapal-kapalnya akan singgah untuk membongkar dan memuat barang ekspor dan impor. Pelabuhan merupakan salah satu tempat pertukaran arus barang dari transportasi laut ke transportasi darat harus senantiasa dapat mengimbangi perkembangan tersebut baik dalam hal penyediaan sarana dan prasarana bagi kapal maupun dalam hal pemberian pelayanan untuk kapal. Menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 1 Nomor 17 , tentang pelayaran, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang mempunyai fungsi untuk melayani kapal dan berbagai transaksi yang berlangsung di pelabuhan.

Untuk memenuhi kebutuhan kapal sebuah pelabuhan yang baik haruslah mempunyai perlengkapan yang diperlukan oleh kapal yang memasuki pelabuhan itu untuk berbagai keperluan, maka dari itu pihak pelabuhan dalam memberikan pelayanan tentu saja tidak dapat bekerja sendiri, diantaranya ada salah satu pihak yang cukup berpengaruh atas kelancaran bagi pelabuhan dalam memberikan pelayanan, yaitu adanya usaha keagenan dalam menyampaikan informasi dan data dari pemilik kapal maupun dari kapal itu sendiri.

Sesuai dengan ketentuan pelayaran yang berlaku secara universal, perusahaan pelayaran yang mengoperasikan kapal yang dimiliki atau di charter mengunjungi suatu pelabuhan di negara lain, harus menunjuk perusahaan untuk mengurus semua kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan tersebut. Kegiatan mengurus keperluan kapal tersebut, dinamakan keagenan umum. Sedangkan perusahaan yang bertindak melakukan kegiatan tersebut dinamakan Agen Umum.

Prinsip semacam itu, berlaku juga di Indonesia. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 20 tahun 2010 tentang angkutan perairan dan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.33 tahun 2001, tentang pengoperasian dan pengusaha angkutan laut, perusahaan pelayaran asing yang mengoperasikan kapalnya ke pelabuhan Indonesia, wajib menunjuk perusahaan pelayaran nasional sebagai agen umum.

PT. Snepac shipping adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keagenan pelayaran yang diantaranya adalah melayani jasa keagenan dan muatan kapal. PT. Snepac Shipping dalam memberikan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya, meliputi jasa keagenan antara lain jasa pengurusan dokumen, jasa pengurusan keadministrasian dan koordinasi dengan instansi kepelabuhan maupun non kepelabuhan untuk pengurusan kedatangan kapal yang meliputi pengurusan kapal, barang / muatan, maupun crew kapal, jasa – jasa lainnya yang berhubungan dengan kelancaran operasional dipelabuhan misalnya pengadaan bahan bakar untuk kapal, garbage dan lain-lain. Dalam melaksanakan tugas sebagai agen kapal penulis menemui beberapa catatan masalah tentang pelaksanaan pelayanan kapal yang dikarenakan human error, kurangnya sarana transportasi, dan belum terealisasinya instansi di pelabuhan terhadap agen sehingga pelaksanaan pelayanan kapal tidak optimal. Berdasarkan latarbelakang itulah penulis memilih judul skripsi :

**“Peningkatan Kinerja Divisi Operasi Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Jasa Keagenan Kapal PT. Snepac Shipping Batam “.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam pelaksanaan kegiatan keagenan kapal terdapat beberapa hambatan yang berpengaruh terhadap optimalnya pelayanan keagenan kapal pada PT. Snepac Shipping Batam. Dari indentifikasi masalah maka penulis mencoba untuk menuangkan masalah – masalah yang ada sebagai berikut :

1. Penurunan pelayanan karyawan terhadap kapal – kapal yang diageni
2. Kurangnya profesionalisme kerja yang dimiliki oleh para karyawan

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis akan membatasi masalah sesuai dengan judul pembahasan yang akan ditekankan dari berbagai masalah yang mungkin timbul dalam seluruh proses kegiatan, penulis membatasi masalah pada upaya meningkatkan kinerja divisi oprasi dalam menambah jumlah pelanggan di PT. Snepac Shipping.

#### **D. Rumusan Masalah**

Upaya yang sangat besar pada divisi operasi diantaranya adalah meningkatkan jumlah pelanggan kedatangan kapal, pengelolaan dokumen serta kapal itu sendiri. Oleh karena itu, masalah yang dihadapi divisi operasi sangat luas antara lain berbagai jenis kapal yang harus diageni dan meningkatkan jumlah pelanggan kapal dalam negeri maupun luar negeri. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara meningkatkan kinerja divisi operasi guna mencari pelanggan kapal berbendera Indonesia maupun berbendera asing.
2. Bagaimana cara meningkatkan kinerja divisi operasi dalam menghadapi perusahaan lain yang menjadi kompetitor dibidang keagenan kapal.

#### **E. Tujuan Dan Manfaat Penyusunan Skripsi**

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui upaya kinerja divisi oprasi PT. Snepac Shipping dalam rangka menambah jumlah pelanggan jasa keagenan kapal
- b. Untuk membantu mencari solusi yang tepat agar dapat meningkatkan pelayanan kapal yang diageni PT. Snepac Shipping.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan sumbangan yang berarti bagi pihak-pihak yang terkait dengan dunia pelayaran, dunia keilmuan, dan pengetahuan serta bagi individu, antara lain:

- a. Manfaat secara teoritis.
  - 1) Bagi Penulis  
Menambah wawasan dan pengetahuan tentang keagenan kapal, serta bisa di terapkan pada saat memasuki dunia kerja.
  - 2) Bagi Pembaca  
Menambah ilmu pengetahuan dan referensi tentang keagenan kapal.
- b. Manfaat secara praktis
  - 1) Sebagai masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengoptimalkan pelayanan kapal yang di ageni.
  - 2) Sebagai gambaran untuk melaksanakan tugas agen yang sesuai dengan prosedur yang ada.



## **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Maksud dari sistematika penulisan skripsi ini adalah untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi secara menyeluruh dan agar lebih mudah memahami isi dari skripsi tersebut. Untuk gambaran lebih jelas nya mengenai skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi ini di susun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini diuraikan tentang pengertian dan dasar teori - teori yang berasal dari buku-buku panduan, serta hal-hal pokok yang terdapat kerangka pemikiran yang dapat mempermudah dalam memahami dan mengidentifikasi masalah di dalam skripsi ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menyajikan waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan dan teknik pengumpulan data, subjek penelitian serta teknik analisis data yang akan digunakan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi analisis yang terperinci kearah penyelesaian masalah yang mengatasi dan memberikan jalan keluar atas masalah yang terjadi mengenai kinerja pada karyawan pada saat melakukan pelayanan kapal yang diageni oleh PT. Snepac Shipping

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran penulis yang berisi jawaban terhadap penelitian yang telah diteliti berdasarkan hasil analisis dan pembahasan. Serta menyampaikan saran yang mungkin bermanfaat bagi penulis, PT.Snepac Shipping dan bagi pembaca skripsi ini.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pusaka**

##### **Pengertian Meningkatkan**

Kata “meningkatkan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kata-kerja dengan arti antara lain:

1. Menaikkan (derajat, taraf, dsb);
2. Mengangkat diri; memegahkan diri.

Sedang Menurut Moeliono seperti yang dikutip:

Sawiwati, peningkatan adalah sebuah cara atau usaha yang dilakukan untuk mendapatkan keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik.

Berdasarkan kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa didalam makna kata “meningkatkan” tersirat adanya unsur proses yang bertahap, dari tahap terendah, tahap menengah dan tahap akhir atau tahap puncak. Sedangkan “meningkatkan atau peningkatan” yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah meningkatkan hasil belajar siswa yang mendapat nilai rendah, ditingkatkan agar hasil belajarnya lebih tinggi atau memuaskan dengan cara meningkatkan keterampilan belajarnya

##### **Kinerja**

**Pengertian Kinerja** ( [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) )

“Kinerja” adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan salah satu bagian dari manajemen Sumber Daya Manusia, dimana hasil kerja karyawan dapat dilihat apakah sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja :

- a. Kemampuan mereka
- b. Motivasi
- c. Dukungan yang diterima
- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan

### **Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Menurut Drs.M.Manurung (2001 : 202) dalam bukunya “ Dasar – dasar Manajemen pengembangan Sumber Daya Manusia adalah program yang khusus dirancang oleh suatu organisasi dengan tujuan membantu karyawan dalam rangka meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan memperbaiki sikapnya.

Suatu organisasi hanya dapat berkembang dan terus hidup bilaman organisasi selalu tanggap terhadap perubahan lingkungan, teknologi dan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat menyesuaikan tenaga kerjanya dengan membekali pengetahuan, pelatihan dan keterampilan kerja.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia sangatlah penting untuk mendukung kinerja dalam suatu perusahaan, sehingga karyawan mampu bekerja dengan baik dan benar dalam bekerja serta memberi keputusan pelayanan jasa kepada pelanggan perusahaan. Salah satu pengembangan sumber daya manusia adalah dengan memberikan pelatihan dan pendidikan bagi karyawan.

### **Profesionalisme**

**Pengertian Profesionalisme** ( [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) )

“Profesionalisme” adalah sebutan yang menagcu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas.

Ciri – ciri profesionalisme :

Seseorang yang memiliki jiwa professionalism senantiasa mendorong dirinya untuk mewujudkan kerja – kerja yang professional. Kualitas profesionalisme didukung oleh ciri – ciri sebagai berikut :

- a. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati pegawai ideal.  
Seorang yang memiliki profesionalisme tinggi akan selalu berusaha mewujudkan dirinya sesuai dengan piawai yang telah ditetapkan. Ia akan mengidentifikasi dirinya kepada seseorang yang dipandang memiliki piawaian tersebut. Yang dimaksud dengan “piawai ideal” ialah suatu perangkat perilaku yang dipandang paling sempurna dan dijadikan sebagai rujukan.
- b. Meningkatkan dan memelihara profesional  
Profesional yang tinggi ditunjukan oleh besarnya keinginan selalu meningkatkan dan memelihara profesion melalui perwujudan perilaku profesional. Perwujudan dilakukan melalui berbagai cara misalnya penampilan, cara percakapan, penggunaan bahasa. Sikap tubuh badan, sikap hidup harian hubungan dengan individu lainnya.
- c. Keinginan untuk senantiasa mengejar kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualiti pengetahuan dan keterampilan.
- d. Mengejar kualiti dan cita – cita dalam profesion  
Profesionalisme ditandai dengan kualiti derajat rasa bangga aka profesional yang dipegangnya. Dalam hal ini diharapkan agar seseorang itu memiliki rasa bangga dan percaya diri akan profesionalnya.

### **Tujuan pendidikan dan pelatihan**

Menurut Drs.M.Manullung (2001 : 203) Dalam bukunya “ Dasar – Dasar Manajemen”,

Dengan pelatihan dan pendidikan diartikan sebagai kegiatan perusahaan yang disesuaikan untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga pegawai yang bersangkutan lebih maju dalam melaksanakan tugas tertentu.

Berbagai jenis pelatihan dan pendidikan yang dapat dilakukan suatu organisasi atau perusahaan tergantung pada kebutuhannya, misalnya pelatihan tentang kebijakan atau prosedur perusahaan, pelatihan tentang keterampilan khusus, pelatihan memecahkan masalah, pelatihan pengambilan keputusan dan lain – lain.

## **1. Pengertian Manajemen Pelayanan Dan Pelayanan Kapal**

### **a. Pengertian manajemen pelayanan**

Menurut Moenir (2000:204) Manajemen adalah proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Menurut Ratminto (2005:2), pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata ( tidak dapat diraba ) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

### **b. Pengertian Pelayanan Kapal**

Pelayanan kapal adalah Suatu Kegiatan pelayanan jasa kepelabuhanan yang diberikan oleh PT. (Persero) Pelabuhan Indonesiasecara langsung kepada pihak yang menginginkan pelayanan sesuai yang dibutuhkan seperti pelayana jasa kapal, barang, alat-alat, bongkar muat, penumpang, petikemas, informasi dan jasa kepelabuhanan lainnya.

Jenis-jenis pelayanan kapal terdiri dari :

- 1) Jasa Labuh
- 2) Jasa Pandu
- 3) Jasa Tunda
- 4) Jasa Tambat
- 5) Jasa Pelayanan Air.

### **c. Pengertian Keagenan Kapal**

Adapun dalam pemaparan ini membahas tentang pengertian keagenan, fungsi keagenan, dan tugas-tugas agen.

1) Pengertian Keagenan.

Setiap kapal-kapal yang akan sandar di suatu pelabuhan, maka kapal-kapal tersebut akan membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu perusahaan pelayaran akan menunjuk salah satu agen kapal guna memenuhi keperluan tersebut.

Menurut Suyono R.P (2005:211), keagenan merupakan hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi karena dua belah pihak bersepakat membuat perjanjian, salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang telah dipercayakan kepadanya. Persyaratan untuk menjadi agen adalah perusahaan pelayaran Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia yang berukuran sekurang-kurangnya 5.000 GRT dan memiliki bukti perjanjian keagenan umum atau bukti surat perjanjian umum.

2) Jenis Keagenan.

Menurut Suyono (2005:211), ada dua jenis agen kapal yaitu antara lain:

a) *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.

b) Sub – Agen.

Adalah perusahaan pelayaran yang di tunjuk oleh *General agent* untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *General agent*.

3) Fungsi Keagenan.

a) *General agent* berfungsi untuk mengatur strategi pemasaran ruang kapal pada kantor-kantor agen didalam wilayah koordinasinya, mengurus izin-izin yang berkaitan dengan operasi

kapal di pelabuhan-pelabuhan, menangani urusan klaim yang tidak dapat diselesaikan oleh *port agent*. Oleh karena itu dari itu *general agent* tidak menjalankan tugas-tugasnya secara langsung, sebab kegiatan itu merupakan bagian dari bisnis *port agent*. Dalam hal ini fungsi agen dalam bidang angkutan laut adalah sebagai berikut: Melayani dalam proses kapal akan sandar.

- b) Melayani segala aktifitas yang akan diperlukan oleh kapal dalam melakukan bongkar atau muat barang.
- c) Membantu atau mengesahkan dalam hal muatan kapal.

#### 4) Tugas Keagenan

Menurut Suyono R.P (2005:213), secara garis besar, tugas keagenan kapal digolongkan dalam dua golongan, yaitu :

- a) Tugas *general agent* (agen umum).

Adapun tugas dari *general agent* meliputi :

- (1) Koordinasi operasi dan pemasaran.

Koordinasi operasi adalah tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran / pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Selain itu tugas koordinasi juga termasuk juga memastikan bahwa ketika kapal masuk ke tempat sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu, dan kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik. Dan yang dimaksud dengan koordinasi pemasaran adalah fungsi *general agent* untuk memastikan muatan, mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran (*market forces*) dan sebagainya.

- (2) Koordinasi Keuangan.

Koordinasi keuangan merupakan tugas *general agent* untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka bagian *disbursement* bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan yang belum terselesaikan. Dengan demikian agen memerlukan *advance money* yang cukup besar, terutama untuk kapal-kapal tramper, karena

kemungkinan tidak akan singgah lagi di pelabuhan tempat agen berada. Penunjukan sub – agen / agen.

Seperti telah disebutkan sebelumnya untuk pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, *general agent* tidak melakukannya sendiri. *General agent* akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya.

(3) Mengumpulkan *disbursement* pengeluaran kapal

Bagian *disbursement* mengumpulkan segala tagihan selama kapal berada di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasanya di awasi oleh bagian operasi dan keuangan.

(4) Koordinasi lain yang berkait dengan muatan dan dokumentasi.

b) Tugas Sub – Agen atau Agen.

Secara garis besar, tugas sub agen atau agen ada dua, yaitu pelayanan kapal (*ship husbanding*) dan operasi keagenan (*cargooperation*).

(1) Dalam pelayanan kapal (*ship'shusbanding*), agen bertugas untuk :

- (a) Memenuhi kebutuhan yang diperlukan bagi awak kapal.
- (b) Perbaikan atau pemeliharaan kapal.
- (c) Menyediakan onderdil atau suku cadang kapal, dan sebagainya.

(2) Untuk urusan pelayanan dalam operasi keagenan (*cargo operation*) agen bertugas untuk :

- (a) Mengurusi dalam hal bongkar dan muat barang.
- (b) Mengurusi dokumen-dokumen muat.
- (c) Mengurusi penataan muatan (*stowage*).

d. Pengertian Kapal

Kapal menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 ( pasal 1 ayat 36 ) adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang gerak dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energy lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan



dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

e. Instansi-instansi yang terkait

Dalam memperlancar segala kegiatannya sebagai penyedia jasa, perusahaan keagenan bekerja sama dengan beberapa pihak pelabuhan. Instansi-instansi tersebut diantaranya Otoritas Pelabuhan (OP), Badan Usaha Pelabuhan (BUP), Kesyahbandaran, Kantor Imigrasi, Kantor Karantina, serta Kantor Bea dan Cukai.

1) Otoritas Pelabuhan

Menurut Undang-undang RI Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran dan Permenhub No PM, 35 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Pelabuhan Utama, Otoritas Pelabuhan adalah lembaga pemerintah dipelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, pengawasan kegiatan kepelabuhanan, dan pemberian pelayanan jasa kepelabuhanan untuk pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial. Agen memberitahukan kedatangan kepada pihak Otoritas Pelabuhan dengan menyerahkan dokumen-dokumen, antara lain:

a) Surat Penunjukan Agen

Adalah surat penunjukan keagenan dari pemilik kapal atau kantor pusat kepada cabang agen untuk mengurus kapalnya dipelabuhan.

b) Pemberitahuan Rencana Kedatangan Kapal.

c) Memorandum

Adalah daftar dokumen-dokumen kapal yang harus diambil oleh agen untuk diperiksa di Otoritas Pelabuhan.

d) Crew List (Daftar Awak Kapal)

e) Manifest

Dokumen ini memberitahukan jenis dan jumlah muatan yang akan dimuat atau dibongkar nantinya.

## 2) Badan Usaha Pelabuhan (BUP)

Menurut Undang-undang RI nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, Badan Usaha Pelabuhan adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus dibidang pengusaha terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya. Penetapan badan usaha pelabuhan yang ditunjuk untuk melakukan kegiatan pengusaha dipelabuhan pada pelabuhan yang berubah statusnya dari pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial menjadi pelabuhan yang diusahakan secara komersial dilakukan melalui pemberian konsesi dari otoritas pelabuhan.

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan, badan usaha pelabuhan berkewajiban:

- a) Menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan.
- b) Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemertintah.
- c) Menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan.
- d) Ikut menjaga kewananan, keselamatan, dan ketertiban yang menyangkut angkutan diperairan.
- e) Memelihara kelestarian lingkungan.
- f) Memenuhi kewajiban sesuai dengan konsesi perjanjian.
- g) Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional.

Badan usaha pelabuhan dalam melakukan kegiatan usahanya wajib memiliki izin usaha yang diberikan oleh:

- a) Menteri untuk Badan Usaha Pelabuhan dipelabuhan utama dan pelabuhan pengumpul.
- b) Gubernur untuk Badan Usaha Pelabuhan dipelabuhan pengumpan regional.
- c) Bupati/walikota untuk Badan Usaha Pelabuhan dipelabuhan pengumpan lokal.

Izin usaha diberikan setelah memenuhi persyaratan:

- a) Memiliki nomor pokok wajib pajak.

- b) Berbentuk badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau perseroan terbatas yang khusus didirikan dibidang kepelabuhanan.
- c) Memiliki akte pendirian perusahaan.
- d) Memiliki keterangan domisili perusahaan.

### 3) Kesyahbandaran

Menurut Permenhub Nomor PM 34 Tahun 2012 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran utama, Kantor Kesyahbandaran Utama adalah Unit Pelaksana Teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Perhubungan Laut. Kantor Kesyahbandaran Utama mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran, serta koordinasi kegiatan pemerintahan dipelabuhan.

Kantor Kesyahbandaran Utama menyelenggarakan fungsi:

- a) Pelaksana pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, keselamatan, keamanan dan ketertiban dipelabuhan serta penertiban Surat Persetujuan Berlayar.
- b) Pelaksanaan pengawasan tertib lalu lintas kapal diperairan pelabuhan dan alur pelayaran.
- c) Pelaksanaan pengawasan kegiatan alih muat diperairan pelabuhan, kegiatan salvage dan pekerjaan bawah air, pemanduan dan penunudaan kapal.
- d) Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi.
- e) Pelaksanaan bantuan pencarian dan penyelamatan (Search And Rescue/SAR), pengendalian dan koordinasi penganggulangan pencemaran dan pemandaman kebakaran dipelabuhan serta pengawasan pelaksanaan perlingdungan lingkungan maritim.

- f) Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal.
- g) Penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h) Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan dipelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran.
- i) Pengelolaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan masyarakat.

Bila suatu kapal akan memasuki wilayah pelabuhan, maka agen beserta petugas naik ke kapal untuk meminta surat-surat kapal dan selanjutnya dilaporkan ke syahbandar selambat-lambatnya 1 x 24 jam. Setelah syahbandar melakukan pemeriksaan dan apabila hasil dari pemeriksaan tersebut telah memenuhi syarat, maka kapal dapat memasuki pelabuhan. Untuk semua dokumen-dokumen kapal, akan disimpan di kantor syahbandar dan akan dikembalikan kepada agen ketika kapal telah mendapatkan Surat Perintah Berlayar (SPB).

#### 4) Kantor Karantina

Menurut Suyono (2005 : 23), Dinas karantina disatukan dengan Dinas Kesehatan sehingga Dinas Kesehatan Pelabuhan merupakan instansi yang berada dibawah Departement Kesehatan. Adapun tugas dari karantina pelabuhan adalah:

- a) Melakukan pelayanan kesehatan.
- b) Memberikan *Health Certificate* dan *Health Clearance*.
- c) Mengawasi tumbuhan dan hewan yang dibawa keluar masuk pelabuhan melalui kapal.
- d) Bila perlu melakukan karantina.
- e) Memeriksa dan meneliti dokumen kesehatan serta daftar awak kapal dan penumpang.

Adapun dokumen karantina yang diperiksa / digunakan untuk *clearance in* dan *out* antara lain :

- a) Buku Kesehatan / *Health Book*, yaitu buku yang menyatakan tentang kesehatan seluruh awak kapal dan kapal itu sendiri.
- b) *Derating Certificat* / Sertifikat bebas tikus.
- c) *Vaccination List* / daftar vaksinasi crew kapal.

Apabila pemeriksaan telah selesai dilakukan dan di atas kapal dan kapal dinyatakan sehat, maka diberikan ijin untuk mengibarkan bendera kuning (*Free Retique*) yang menyatakan bahwa kapal tersebut telah terbebas dari penyakit karantina dan dapat melakukan aktivitas di pelabuhan, dokumen-dokumen ini dipegang oleh karantina kesehatan pelabuhan dan akan diberikan kembali ketika kapal akan meninggalkan pelabuhan.

5) Kantor Imigrasi

Menurut Suyono (2005 : 22) Pengertian Imigrasi adalah badan yang berada dibawah Departemen Kehakiman. Sedangkan menurut Abbas Salim (1995 : 57) pengertian Imigrasi adalah aparat pemerintahan yang bertugas mengawasi keluar masuknya orang asing, baik sebagai penumpang atau awak kapal dengan jalan memeriksa dokumen (*Clearance in dan out*) seperti :

- a) Buku Pasport.
- b) Daftar ABK / *Crew List*.
- c) *Imigration Clearance*.

Selama kapal melakukan kegiatannya di pelabuhan, buku passport ini dipegang oleh petugas imigrasi dan bagi ABK yang hendak turun ke darat disediakan *Shore Pass* ini merupakan surat ijin turun ke darat sebagai pengganti passport.

6) Kantor Pelayanan Bea dan Cukai

Menurut Undang-undang Nomor 17 tahun 2006 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 10 tahun 1995 tentang kepabeanan, Direktur Jendral Bea dan Cukai adalah instansi yang berada dibawah Departemen Keuangan yang berhak mengatur dan mengawasi kepabeanan diseluruh wilayah Indonesia. Instansi ini memiliki hak memeriksa muatan sehingga hubungan yang erat sekali dengan cargo yang dibongkar / dimuat. Melaksanakan sebagian tugas pokok Kementerian Keuangan dibidang kepabeanan dan cukai, berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri dan mengamankan kebijaksanaan pemerintah yang berkaitan dengan lalu lintas barang

yang masuk atau keluar Daerah Pabean dan pemungutan Bea Masuk dan Cukai serta pungutan negara lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mempunyai fungsi:

- a) Perumusan kebijaksanaan teknis dibidang kepabeanan dan cukai, sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b) Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pengamanan teknis operasional kebijaksanaan pemerintah yang berkaitan dengan pengawasan atas lalu lintas barang yang masuk atau keluar daerah pabean, sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pengamanan teknis operasional dibidang pemungutan bea masuk dan cukai serta pungutan lainnya yang pemungutannya dibebankan kepada Direktorat Jenderal berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d) Perencanaan, pembinaan dan bimbingan dibidang pemberian pelayanan, perijinan, kemudahan, ketatalaksanaan dan pengawasan dibidang kepabeanan dan cukai berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun pemeriksaan yang dilakukan adalah terhadap dokumen muatan dan semua ruangan kapal beserta muatan dan perlengkapan. Untuk dokumen muatan yang diperiksa (untuk *Clearance in / out* ) antara lain :

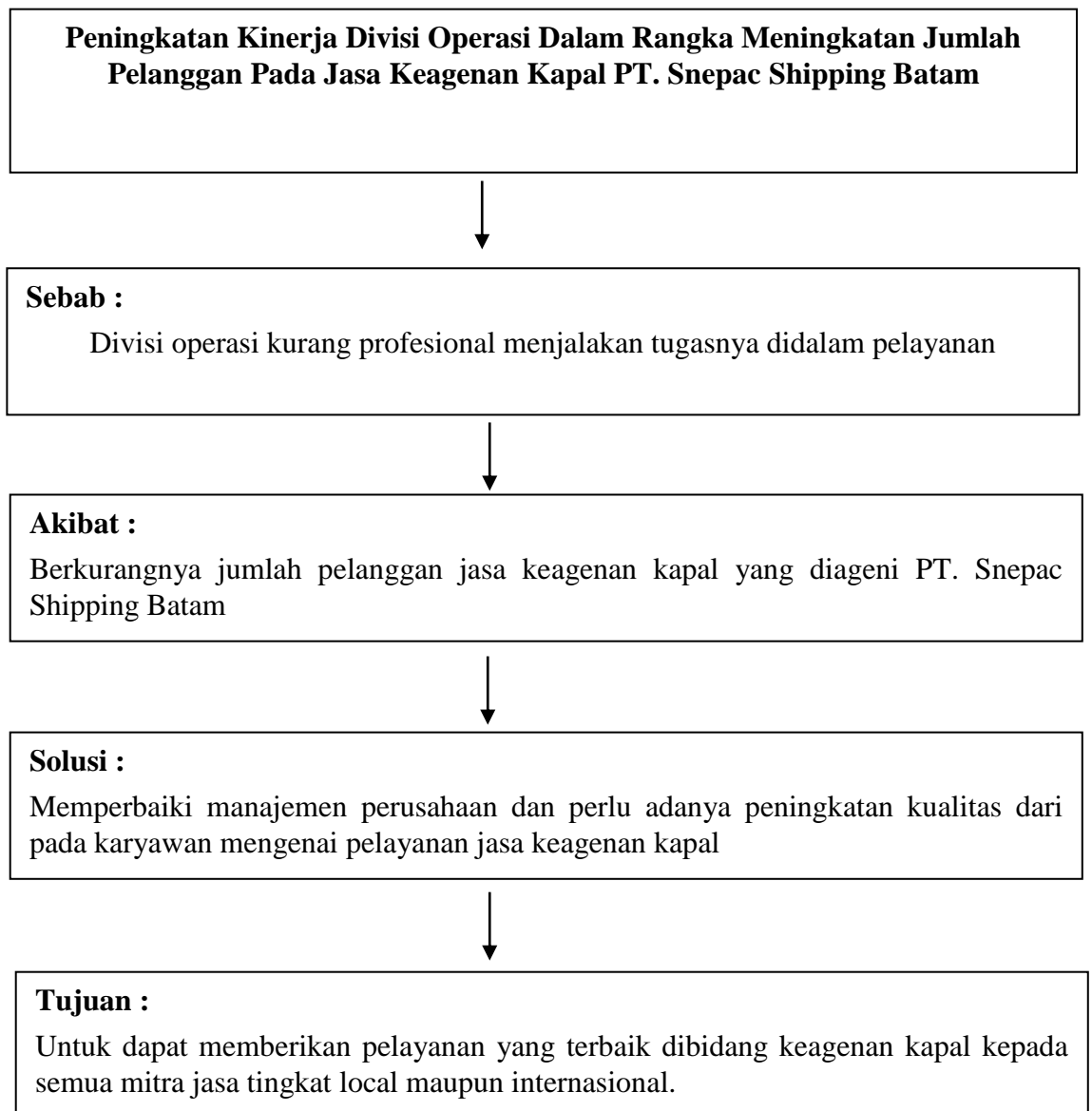
- a) Daftar muatan / *manifest* / BC1.1.
- b) Daftar perbekalan / *Store List*.
- c) Daftar barang milik ABK / *Crew effect declaration*.
- d) Daftar tally bongkar muat / *tally sheet*.
- e) Dokumen lain yang berhubungan dengan muatan.

Pemeriksaan diatas kapal dianggap selesai apabila tidak ada hal-hal yang mencurigakan. Selama kapal melakukan kegiatan bongkar muat, selalu diawasi oleh bea cukai. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari penyelundupan.

## **B. KERANGKA PEMIKIRAN**

Sesuai dengan judul skripsi, penulis membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok, yaitu mengenai kelancaran terhadap pelayanan kapal yang diageni oleh PT. Snepac Shipping – Batam.

**GAMBAR 2.1**





### Hipotesis

Adapun hipotesis yang di kemukakan oleh penulis adalah di duga kelancaran pelayanan kapal yang di ageni oleh PT. Snepac Shipping kurang maksimal.





## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

##### **1. WAKTU**

Waktu penelitian dilaksanakan selama penulis melaksanakan Praktek Darat (Prada) yang merupakan salah satu program D-IV yang ditempuh penulis dari bulan Agustus 2015 sampai dengan bulan Juli 2016 di Batam – Kepulauan Riau sebagai lokasi operasi perusahaan.

##### **2. TEMPAT**

Nama Perusahaan	: PT. Snepac Shipping
Alamat	: Komp. Permai Blok B no 9-10 Kelurahan Sei-Jodoh, Kecamatan Batu - Ampar
Telepon	: (0778) 429866
Fax	: (0778) 421976
E-Mail	: <a href="mailto:snepac@snepac.co.id">snepac@snepac.co.id</a>

#### **B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

##### **1. Metode pendekatan**

Dalam melakukan penelitian skripsi ini, metode pendekatan yang digunakan penulis adalah metode pendekatan kualitatif.

##### **2. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data adalah cara mendapatkan data atau informasi yang sebenarnya atau langsung dari objek yang diteliti sehingga data atau sumber tersebut dapat diyakini kebenarannya, oleh karena itu dalam mengumpulkan data tersebut menggunakan teknik pengumpulan data berupa :

a. Jenis dan Sumber Daya

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu pembahasan skripsi dengan cara memberikan uraian-uraian.

Data yang penulis gunakan adalah data kualitatif ada dua yaitu:

1) Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang dikumpulkan dengan cara melakukan observasi dan wawancara.

2) Data Sekunder

Yaitu data yang langsung diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dalam skripsi ini, sehingga diperoleh beberapa pengertian secara teori maupun pengalaman di lapangan.

b. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1) Riset Lapangan (*field Research*)

Metode penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlakukan secara langsung dari objek penelitian. Dalam memperoleh data tersebut penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu :

a) Observasi

Observasi adalah penelitian yang dilakukan dengan langsung terhadap objek penelitian. Pada tahap ini, penulis melakukan penelitian pada divisi operasi PT. Snepac Shipping Batam. Untuk membantu penulisan selama melakukan penelitian, penulis melakukan observasi secara langsung di lapangan melalui Praktek Kerja Nyata.

2) Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan landasan teori yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan dengan menggunakan sumber tertulis seperti: Literature, jurnal ilmiah, serta materi kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta (STIP) yang berkaitan dengan permasalahan dan penelitian skripsi ini guna memudahkan penulis dalam penyusunan.

a) Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara melihat dan mempelajari dokumen berkaitan dengan masalah yang terdapat pada perusahaan pelayaran PT. Snepac Shipping Batam. Dokumen yang dipelajari antara lain adalah dokumen *clearance in* dan *clearance out* yang terdapat dibagian operasional pada keagenan PT. Snepac Shipping Batam.

### **C. SUBJEK PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian skripsi ini, yang menjadikan subjek penelitian atau fokus penelitian adalah data perbandingan kedatangan kapal yang diageni oleh PT. Snepac Shipping Batam pada bulan Sept s/d Des 2014 dan Sept s/d Des 2015. Disamping itu juga data dari bagian personalia PT. Snepac Shipping, yaitu data pegawai dan data pendidikan terakhir pegawai.

### **D. TEKNIK ANALISIS DATA**

Data penulisan skripsi ini, teknis analisi yang digunakan adalah teknis analisis deskripsi kualitatif dengan menggunakan teknik analisi SWOT (Strength / kekuatan, Weakness / kelemahan. Opportunity / Peluang, Threat / ancaman). Ini dilakukan agar skripsi yang dihasilkan tepat sasaran dan dapat memberikan solusi terhadap masalah yang ada, khususnya dalam meningkatkan pelayanan kapal.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

Dalam memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi mengenai data yang berkaitan dengan masalah yang ditulis. Berikut adalah deskripsi data tersebut.

##### **1. Sejarah Singkat Perusahaan**

PT. Snepac Shipping berdiri sejak tanggal 24 juni 2003, bergerak dibidang pelayaran dalam negeri maupun luar negeri. PT. Snepac Shipping merupakan perusahaan jasa pelayaran nasional laut yang dikenal dan diakui secara luas dalam pelayaran keagenan kapal-kapal cargo, tug & barge, supply vessel baik yang berbendera nasional maupun internasional. Sejalan dengan era globalisasi dan zona perdangan bebas yang menuntut daya asing yang tinggi, PT. Snepac Shipping terus berusaha dan selalu mengutamakan kebutuhan pelanggan seperti “*One Stop Service*” ( pelayanan satu atap ) yang melayani semua informasi dan jasa pada satu pusat pelayanan semenjak kedatangan kapal dari pelabuhan sebelum sampai pada tujuan selanjutnya. Snepac Group selalu menjaga dan terus berusaha meningkatkan mutu pelayanan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan yang menyeluruh, sebagai suatu nilai tambah dan usaha peningkatan mutu.

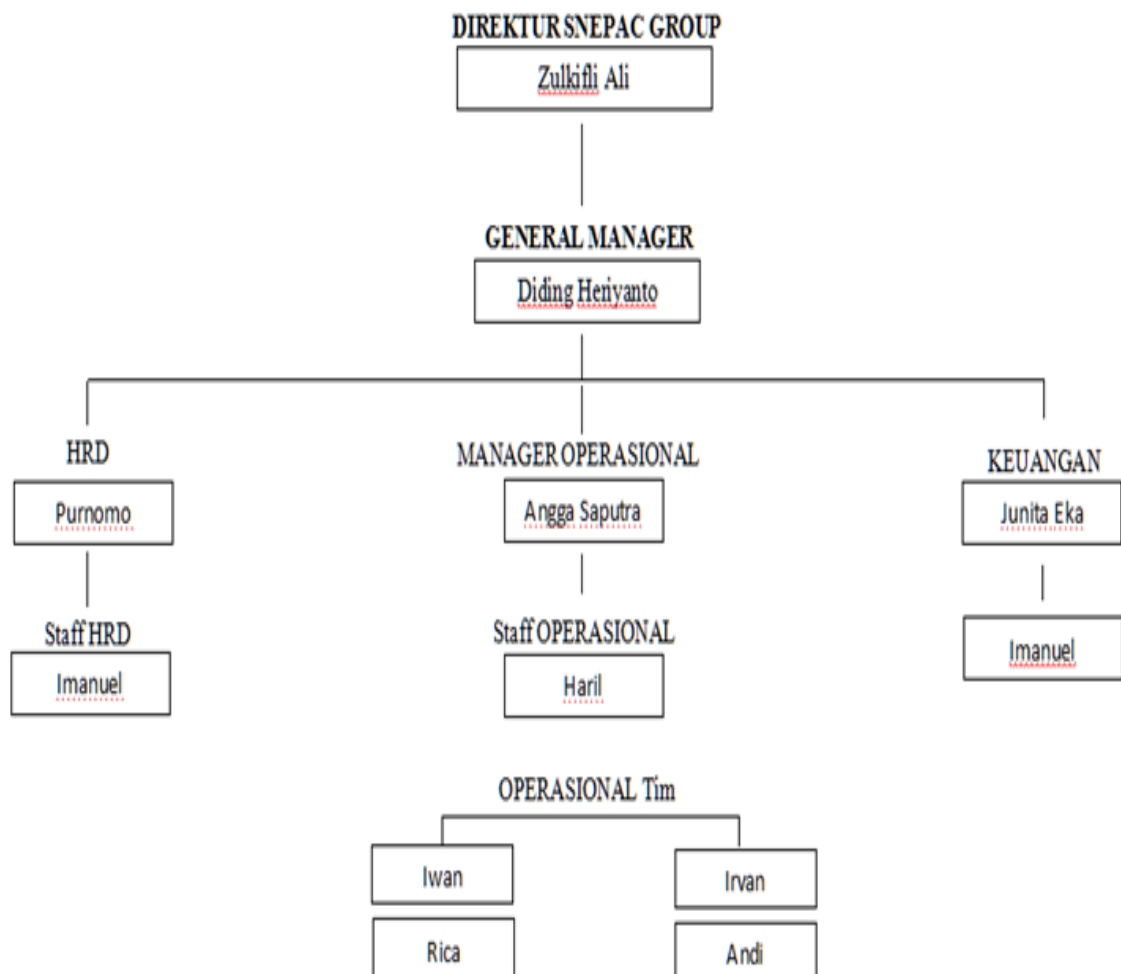
Dalam tipe organisasi tertutup *unity of command* yang berarti setia bawahan hanya bertanggung jawab pada setiap atasan tertentu. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari kepala operasi:

- a. Meningkatkan jumlah pelanggan
- b. Bertugas menerima informasi dan mencatat jadwal kedatangan kapal dan keberangkatan kapal dari *General Agent*.



- c. Menyiapkan dokumen atau Surat permintaan pelayanan jasa kapal dan barang kepada Pelabuhan Indonesia (Pelindo) setempat.
- d. Mengatur bawahan (Staff Operasi) untuk menyiapkan dokumen atau surat pemberitahuan kedatangan dan keberangkatan kapal kepada instansi pelabuhan terkait.
- e. Mengawasi bawahan (Staff Operasional) selama bertugas dilapangan dalam rangka proses penyandaran atau berlabuh, pengambilan dokumen kapal dan barang ke atas kapal serta mengawasi proses bongkar muat kapal di pelabuhan atau daerah labuh jangkar.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**  
**PT. Snepac Shiping Batam**



Dalam proses pengurusan dokumen kapal, saat kapal tiba hingga kapal berangkat ke pelabuhan berikutnya, ada beberapa instansi Pelabuhan yang terkait dalam pengurusan dokumen tersebut, diantaranya sebagai berikut :

a. Sebelum kapal tiba , dokumen harus dilaporkan kepada instansi pemerintah seperti :

1) Administrator pelabuhan

Adapun dokumen yang dilaporkan adalah surat pemberitahuan Rencana kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) untuk kapal berbendera Indonesia maupun berbendera asing disertai dengan pemberitahuan Keagenan Kapal asing (PKKA).

2) Bea dan Cukai

Adapun dokumen yang dilaporkan adalah surat pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) untuk kapal berbendera Indonesia maupun berbendera asing dengan disertai pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA) dan dokumen yang berisi daftar jumlah muatan dan jenis muatan yang diangkut oleh kapal tersebut ( *Manifest Cargo* ).

3) Imigrasi

Adapun dokumen yang dilaporkan adalah surat pemberitahuan Rencana kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) untuk kapal berbendera Indonesia maupun berbendera asing disertai dengan pemberitahuan Keagenan Kapal asing (PKKA) serta daftar jumlah para crew dikapal tersebut ( *Crew List* ).

4) Kesehatan Pelabuhan dan Karantina

Adapun yang dilaporkan sama dengan dokumen dokumen yang dilaporkan kepada pihak imigrasi yaitu, surat pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) untuk kapal berbendera Indonesia maupun berbendera asing disertai dengan pemberitahuan Keagenan Kapal asing (PKKA) serta daftar jumlah para crew dikapal tersebut ( *Crew List* ).

b. Setelah kapal tiba, dokumen yang harus dilaporkan kepada instansi pelabuhan terkait adalah :

1) Administrator Pelabuhan

Adapun dokumen kapal yang dilaporkan adalah:

- a) *Port Of Registry Certificate*
- b) *Last Port Clearance*
- c) *Load Line Certificate*
- d) *Health Book*
- e) *Tonnage Certificate*
- f) *Safe Manning Certificate*
- g) *Cargo Safety Construction Certificate*
- h) *Cargo Safety Equipment Certificate*
- i) *Cargo Safety Radio Certificate*
- j) *International Oil Pollution Prevention (IOPP)*
- k) *International Air Pollution Prevention (IAPP)*
- l) *International Ship Security Certificate (ISSC)*
- m) *Document Of Compliance*
- n) *Classification Certificate*
- o) *Fire Extinguisher Certificate*
- p) *Life Raft Certificate*
- q) *Derating Certificate*

2) Kantor Imigrasi

Adapun dokumen yang dilaporkan adalah jumlah awak kapal, atau Crew List identitas awak kapal atau Crew Paspor.

3) Kantor Kesehatan Pelabuhan dan Karantina

Adapun dokumen yang dilaporkan adalah buku kesehatan dan dilengkapi Derating

c. Kapal meninggalkan pelabuhan

Jika kegiatan kapal dan kewajibannya sudah dipenuhi sesuai prosedur yang berlaku maka didapat surat *Clearance Out* yang dikeluarkan oleh Kantor Syahbandar , Bea dan Cukai, Imigrasi, dan Karantina pada

akhirnya kapal dapat meninggalkan pelabuhan setelah syahbandar mengeluarkan Port Clearance atau Surat Izin Belayar (SIB).

## **2. Tujuan dan Tata Tertib PT. Snepac Shipping Batam**

PT. Snepac Shipping bertujuan sebagai usaha melaksanakan perlindungan yang optimal terhadap keselamatan kesejahteraan SDM, fasilitas fisik dan harta perusahaan serta mencegah kemungkinan dampak terhadap masyarakat dan lingkungan yang mungkin terancam bahaya akibat kegiatan operasi perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut PT. Snepac Shipping Batam akan melaksanakan langkah sebagai berikut :

- a. Membuat peraturan standart mengenai kesehatan keselamatan dan melindungi lingkungan dengan berpegang pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta standart mutu yang disyaratkan,
- b. Menugaskan semua bagian untuk secara konsisten melaksanakan program dan ketentuan – ketentuan yang menyangkut keselamatan kesehatan kerja dan lingkungan serta bertanggung jawab atas tingkat pencapaian.
- c. Melakukan usaha terus – menerus melalui peraturan untuk menanamkan sikap sadar dalam keselamatan dan kesehatan kerja pada semua karyawan. Hal itu akan menjadi bagian dari kehidupan diri sendiri, keluarga dan mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja dalam setiap tindakan, baik didalam tugas maupun diluar tugas.
- d. Menghindari penyebab kecelakaan pada manusia, kerugian materi dan kerusakan lingkungan sebelum hal itu terjadi.
- e. Membentuk sistem pencegahan dan pengendalian bahaya kebakaran, pencegahan kecelakaan dan pencemaran lingkungan, cara pelaporan dan analisis pencemaran keadaan darurat, pengendalian kerugian dan pemanduan keselamatan kerja dan inspeksi,
- f. Menyelenggarakan pekerjaan medis dan kebersihan industri untuk mengontrol semua benda dan kondisi mempengaruhi keselamatan, kesehatan, kesejahteraan pegawai dan lingkungan.
- g. Melaksanakan pengawasan inspeksi dan audit serta melakukan evaluasi secara seksama.

Untuk menunjang tercapainya tujuan tersebut PT. Snepac Shipping juga memiliki aturan – aturan yang berlaku serta patut dilakukan oleh setiap karyawannya.

Adapun tata tertib PT. Snepac Shipping yaitu :

- a. Karyawan wajib memenuhi jam kerja sesuai waktu yang telah ditetapkan
- b. Melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan instruksi atau pedoman atasan karyawan untuk pekerjaan tersebut.
- c. Memenuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh direksi maupun karyawan atau pemimpin
- d. Memakai dan merawat semua alat – alat kerja atau barang milik perusahaan yang tersedia.
- e. Karyawan tidak dibenarkan membawa alat – alat kerja atau barang milik perusahaan keluar tanpa seizin direksi atau pejabat yang berwenang diperusahaan.
- f. Karyawan akan dibebankan ganti rugi jika terjadi kerusakan alat – alat kerja yang disebabkan oleh kelalaian karyawan tersebut.
- g. Apabila karyawan tidak memenuhi peraturan – peraturan perusahaan dapat mengambil tindakan administrative.

### **3. Data kegiatan kunjungan kapal**

Dari data tersebut dapat dilihat bagian keagenan PT. Snepac Shipping Batam merupakan salah satu sumberpendapatan perusahaan yang sangat potensional. Dalam hal ini terlihat dari penempatan secara khusus di wilayah labuh jangkar atau sandar dipelabuhan Batu Ampar, semakin banyak kapal yang di ageni maka semakin besar pula pendapatan perusahaan yang berasal dari bagian keagenan.

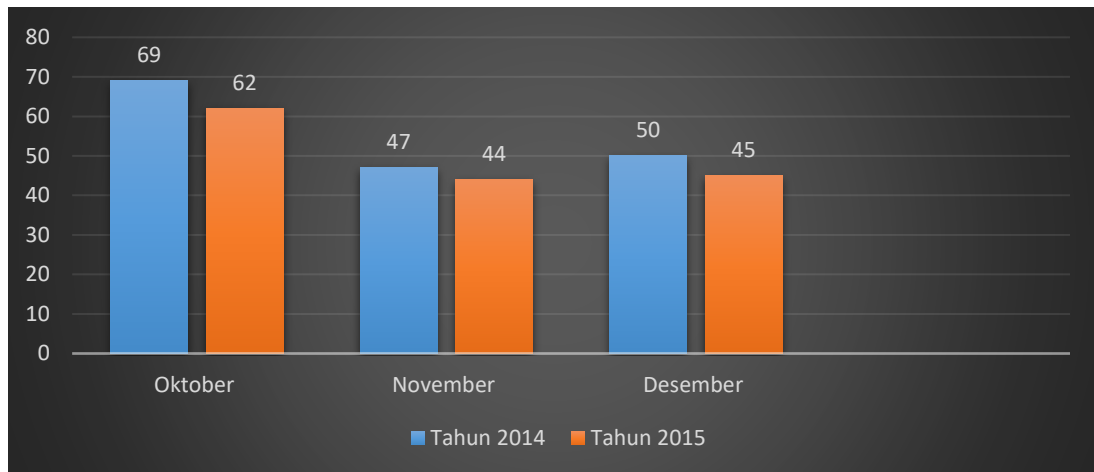
Data Terlampir.

**Tabel 4.1**  
**Kegiatan kunjungan kapal yang diageni PT. Snepac Shipping Batam**  
**Periode 2014 – 2015**

No	Bulan	Tahun 2014	Tahun 2015
1	Oktober	69	62
2	November	47	44
3	Desember	50	45
<b>Total</b>		<b>166</b>	<b>151</b>

**Sumber:** Bagian divisi operasi PT. Snepac Shipping Batam

**Grafik 4.1**  
**Perbandingan jumlah kunjungan kapal yang diageni PT. Snepac Shipping Batam**  
**Periode tahun 2014 – 2015.**



**Keterangan:**

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Jumlah kunjungan kapal pada bulan Oktober tahun 2014 sebanyak 69 kapal dan pada bulan Oktober tahun 2015 sebanyak 62 kapal. Dari data tersebut dinyatakan jumlah kunjungan kapal menurun yang disebabkan kurangnya jumlah karyawan yang menangani kegiatan operasional kapal tersebut.
- b. Jumlah kunjungan kapal pada bulan November tahun 2014 sebanyak 47 kapal dan pada bulan November tahun 2015 sebanyak 44 kapal. Dari data tersebut dinyatakan jumlah kunjungan kapal menurun yang

disebabkan kurangnya jumlah karyawan yang menangani kegiatan operasional kapal tersebut.

- c. Jumlah kunjungan kapal pada bulan Desember tahun 2014 sebanyak 50 kapal dan pada bulan Desember tahun 2015 sebanyak 45 kapal. Dari data tersebut dinyatakan jumlah kunjungan kapal menurun yang disebabkan kurangnya jumlah karyawan yang menangani kegiatan operasional kapal tersebut.

#### **4. Data Sumber Daya Manusia (SDM) Karyawan PT. Snepac Shipping Batam**

SDM merupakan penentu keberhasilan sebuah perusahaan dalam memasarkan jasanya. Semakin baik dan berkualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, maka table diperlihatkan data SDM yang dimiliki oleh PT. Snepac Shipping Batam.

**Tabel 4.2**  
**Data Karyawan Tingkat Pendidikan Karyawan**  
**Pada PT. Snepac Shipping Batam**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Pendidikan terakhir</b>
<b>1.</b>	<b>Zulkifli Ali</b>	<b>Direktur Utama</b>	<b>M.M</b>
<b>2.</b>	<b>Junita Eka</b>	<b>Manajer Keuangan</b>	<b>SMA</b>
<b>3.</b>	<b>Dini</b>	<b>Staff Keuangan</b>	<b>S.E</b>
<b>4.</b>	<b>Purnomo</b>	<b>Manajer HRD</b>	<b>S. Sos</b>
<b>5.</b>	<b>Immanuel</b>	<b>Staff HRD</b>	<b>S .E</b>
<b>6.</b>	<b>Diding Heriyanto</b>	<b>Manajer</b>	<b>S.E</b>
<b>7.</b>	<b>Angga Saptura</b>	<b>Manajer Operasional</b>	<b>M.H</b>
<b>8.</b>	<b>Haril</b>	<b>Staff Operasional</b>	<b>S.E</b>
<b>9.</b>	<b>Iwan</b>	<b>Staff Operasional</b>	<b>S.E</b>
<b>10.</b>	<b>Andy</b>	<b>Staff Operasional</b>	<b>A.Md</b>
<b>11.</b>	<b>Winda</b>	<b>Crewing</b>	<b>A.Md</b>
<b>12.</b>	<b>Rica Marsella</b>	<b>Document</b>	<b>A.md</b>

Dari data jumlah dan tingkat ijasah karyawan yang terdapat diatas, seharusnya PT. Snepac Shipping Batam mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan atau konsumen. Namun terkadang masih saja terjadi keterlambatan bekerja, seperti keterlambatan dalam penyandaran kapal, pengurusan dokumen, dan lain-lain. Hal ini biasa terjadi disebabkan PT. Snepac Shipping Batam dengan memiliki jumlah karyawan yang memadai namun kurang kompeten atau kurang handal dalam bekerja.

## 5. Data sarana

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang keagenan kapal, maka sarana yang canggih sangatlah diperlukan. Hal ini untuk menunjang kegiatan bagian operasi keagenan. Berikut adalah sarana yang dimiliki oleh PT. Snepac Shipping Batam:

**Tabel 4.3**

**Data sarana dan prasarana PT. Snepac Shipping Batam**

No	Nama Barang	Jumlah	Kondisi
1.	Kantor :		
	a. Telepon	5	Baik
	b. Fax	1	Baik
	c. Komputer	8	Baik
	d. Printer	2	Baik
	e. Fotocopy machine	1	Baik
2.	Oprasional:		
	a. Mobil operasional	1	Baik
	b. Motor oprasioanl	3	Baik

## 6. Upah atau Gaji Karyawan

Upah atau gaji pokok yang diterima oleh karyawan PT. Snepac Shipping menggunakan sistem penggajian UMR (Upah Minumum Regional). Adapun fasilitas kesejahteraan karyawan PT. Senpac Shipping Batam yaitu:

- 1) Tunjangan Jabatan



- 2) Tunjangan Makanan
- 3) Tunjangan Transportasi
- 4) Jamsostek

## **B. ANALISIS DATA**

Untuk uraian pembahasan tentang penggunaan teknik analisi *Strength, Weakness, Opportunities, Threat* (SWOT) sebagai teknik perincian adalah :

### **Analisis Strength, Weakness, Opportunities, Threat (SWOT)**

#### **Indikasi Faktor Internal dan Eksternal**

##### **1. Strength ( kekuatan )**

- a. PT. Snepac shipping mempunyai peralatan Bongkar – Muat sendiri.
- b. PT. Snepac shipping mempunyai lapangan penumpukan sendiri
- c. PT. Snepac shipping yang terletak didaerah jodoh berdekatan dengan Pelabuhan Batu Ampar memiliki keunggulan dalam penyandaran kapal dalam negeri maupun kapal asing.
- d. PT. Snepac shipping mempunyai pengalaman dibidang keagenan kapal.
- e. Merupakan salah satu perusahaan eksportir barang terbaik.
- f. Sarana dan prasarana bongkar muat memadai.
- g. Memiliki bangunan kantor operasi milik sendiri.

##### **2. Weakness ( kelemahan )**

- a. Kurangnya SDM yang berkualitas pada divisi operasional
- b. Kurangnya sarana transportasi yang dimiliki oleh PT. Snepac Shipping, sehingga menyulitkan karyawan dalam melakukan pelayanan keagenan.
- c. Persaingan antara perusahaan keagenan lain
- d. Sering terlambatnya informasi berita maupun schedule kedatangan kapal.

##### **3. Opportunities ( peluang )**

- a. Banyaknya jumlah kapal berbendera Indonesia maupun berbendera asing yang harus diageni. Tentunya akan meningkatkan pemasukan bagi perusahaan PT. Snepac Shipping Batam.
- b. Banyaknya perusahaan yang melakukan ekspor barang ( Shippper)

- c. PT. Snepac Shipping yang mempunyai perusahaan bongkar muat sehingga para pengguna jasa tidak perlu lagi mencari perusahaan bongkar muat
- d. Adanya dukungan dari instansi terkait yang berada dipelabuhan

#### 4. Threat ( Ancaman )

- a. Banyaknya perusahaan lain atau perusahaan sejenis yang menjadi saingan dalam bidang keagenan kapal.
- b. Persaingan tarif pelayanan kapal yang diterapkan masing – masing perusahaan berbeda – beda.
- c. Persaingan untuk meningkatkan komunikasi dengan instansi terkait dipelabuhan.

**Tabel 4.4**

#### **Perbandingan SWOT**

#### **MATRIK SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat)**

<b>Strenght</b>	<b>Kekuatan (S)</b>	<b>Kelemahan (W)</b>
<b>INTERNAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-PT. Snepac Shipping Batam adalah perusahaan pelayaran yang dapat dipercaya dalam bidang pelayanan keagenan.</li> <li>-PT. Snepac Shipping terletak di deaerah jodoh yang berdekatan dengan pelabuhan Batu Ampar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten</li> <li>-Kurangnya sarana dan prasarana.</li> <li>-Sering terlambatnya berita maupun schedule kedatangan kapal</li> </ul>
<b>EKSTERNAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Merupakan salah satu perusahaan eksportir barang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Persaingan dengan perusahaan sejenis</li> </ul>
<b>Opportualitiy</b>	<b>Strategi (SO)</b>	<b>Strategi (WO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-PT. Snepac Shipping mengageni banyak kapal.</li> <li>-PT. Snepac Shipping</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Peningkatan kualitas PT. Snepac Shipping Batam dengan meningkatkan pelayanan.</li> <li>-Melakukan sosialisai agar PT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Perencanaan SDM dalam melakukan perekrutan SDM sesuai kompetensi dan kebutuhan perusahaan.</li> </ul>

mempunyai peralatan bongkar muat sendiri	Snepac Shipping lebih dekat dengan masyarakat sehingga banyak yang berminat untuk bekerja diperusahaan tersebut.	-Pemberian keterampilan dan pendidikan khusus keagenan untuk meningkatkan keterampilan teknis, dan moral karyawan.
<b>Threat</b>  -Banyak perusahaan lain sebagai saingan yang bergerak dalam bidang keagenan -Persaingan tarif keagenan yang diterapkan masing-masing perusahaan berbeda  <b>Weakness</b> -kurangnya sarana transportasi yang dimiliki oleh PT. Snepac Shipping.	<b>Strategi (ST)</b>  -Menjaga kepercayaan pengguna jasa dengan menghindari keterlambatan kerja dan kesalahan dengan efisien dan efektifitas kerja. -Pemanfaatan fasilitas kantor secara optimal dalam menangani pekerjaan kantor dengan cepat dan tepat  <b>Strategi (SW)</b> -Penambahan jumlah sarana oprasi kantor agar seluruh kegiatan dapat berjalan lancar.	<b>Strategi (WT)</b>  -Penambahan jumlah karyawan yang berkompeten dalam penanganan kerja agar lebih cepat menangani kerja. -Pemberian motivasi kepada karyawan agar semakin giat dan antusias.  <b>Strategi (WW)</b> -Pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dalam bidang pekerjaan nya.

### 1) Strategi SO (Strenght – Opportunities)

- Letaknya dekat dengan pelabuhan Batu Ampar dan mempunyai perusahaan bonlar muat akan memudahkan dalam pengurusan pelayan kapal.
- PT. Snepac shipping adalah perusahaan yang dipercaya dan mempunyai pengalaman dibidang keagenan.
- Mempunyai perusahaan tetap yang memakai jasa PT. Snepac Shipping untuk mengageni kapal-kapal perusahaan mereka.

## **2) Strategi WO (Weakness – Opportunities)**

- a) Perencanaan SDM dalam melakukan perekrutan SDM sesuai kompetensi dan kebutuhan perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan hal seperti, mengisi karyawan baru dengan latar belakang pendidikan dari jurusan ketatalaksanaan yang sudah mengerti dunia pelayaran umumnya.
- b) Penambahan sarana dan prasarana guna memudahkan kinerja para karyawan.
- c) Perbedaan tarif tentu Akan menjadi pertimbangan untuk para pemakai jasa, sehingga perusahaan memasang tarif lebih murah dengan pelayanan yang sebaik-baiknya.

## **3) Strategi ST (Strength – Threat)**

- a) Pemanfaatan letak PT. Snepac Shipping yang terletak didaerah jodoh yang berdekatan dengan pelabuhan Batu Ampar sehingga dapat mempermudah pelayanan.

## **4) Strategi WT (Weakness – Threat)**

- a) Penambahan jumlah karyawan yang berkompeten dalam penanganan kinerja agar dapat lebih cepat menangani pekerjaan. Seperti pengisian karyawan baru dengan latar belakang pendidikan ketatalaksanaan angkutan laut dan kepelabuhan ataupun transportasi laut dan perusahaan pelayaran.
- b) Pemanfaatan sarana dan prasaran yang ada semaksimal mungkin.
- c) Pemanfaatan para karyawan PT. Snepac Shipping yang telah bekerja lama, dengan begitu karyawan tersebut sudah mempunyai hubungan yang dekat dengan instansi terkait.

Untuk mempermudah penilaian terhadap kekuatan – kekuatan pendorong perlu dilakukan pengukuran terhadap dampak relatif maupun kendali kekuatan pendorong dapat dilihat dari tabel.

**Tabel 4.5**  
**KEKUATAN PENDORONG DAMPAK RELATIF DAN TINGKAT**  
**KENDALI**

NO	KODE	KEKUATAN PENDORONG	DAMPAK RELATIF	TINGKAT KENDALI
1	D1	PT. Snepac Shipping memiliki peralatan bongkar muat sendiri	5	4
2	D2	PT. Snepac Shipping terletak dekat dengan pelabuhan Batu Ampar	5	5
3	D3	PT. Snepac Shipping mempunyai pengalaman dibidang keagenan kapal.	3	4
4	D4	Merupakan salah satu perusahaan eksportir barang terbaik	3	2
5	D5	Sarana dan prasarana bongkar muat memadai	4	3
6	D6	Memiliki bangunan kantor operasi milik sendiri.	4	5

**Keterangan**

Untuk penilaian terhadap kekuatan pendorong digunakan skala nilai sebagai berikut:

Angka 5 Menyatakan dampak sangat kuat mendorong

Angka 4 Menyatakan dampak kuat mendorong

Angka 3 Menyatakan dampak cukup kuat mendorong

Angka 2 Menyatakan dampak kurang mendorong

Angka 1 Menyatakan dampak sangat kurang mendorong

Disamping hasil analisis diatas, juga akan dilihat sampai seberapa jauh tingkat pengaruh dan kendali terhadap kekuatan pendorong tersebut.

Penilaian terhadap tingkat kendali menggunakan skala nilai sebagai berikut:

Angka 5 Seluruhnya dibawah kendali dan atau pengaruh sendiri

Angka 4 Sebagian besar dibawah kendali dan atau pengaruh sendiri

Angka 3 Sebagian dibawah kendali dan atau pengaruh sendiri

Angka 2 Sebagian kecil dibawah kendali dan atau pengaruh sendiri

Angka 1 Sangat kecil dibawah kendali dan atau pengaruh sendiri

### **Perkiraan Tingkat kekuatan relative pendorong atau penghambat**

Sesuai indentitas dan analisis terhadap beberapa kekuatan penghambat (H) maupun kekuatan pendorong (D), serta ditetapkan nilai-nilai dampak relatif dan pemecahan kekuatan penghambat, termasuk tingkat kendali dari kekuatan pendorong dan penghambat yang saling menangkal serta tingkat kekuatan relatif dapat dilihat dari tabel.

**Tabel 4.6**  
**Tingkat kekuatan relative penghambat**

No	Kode	Kekuatan Penghambat	Tingkat Kekuatan Relatif
1	H1	Kurangnya SDM yang berkualitas pada divisi operasi	4
2	H2	Sarana dan prasarana transportasi kantor kurang memadai	4
3.	H3	Persaingan dengan perusahaan sejenis	4
4	H4	Persaingan tariff pelayanan kapal dari perusahaan sejenis	3
5	H5	Kurangnya promosi ke pengguna jasa	3
6	H6	Kurangnya motivasi kepada karyawan	3

**Tingkat 4.7****TINGKAT KEKUATAN RELATIF PENDORONG**

No	Kode	Kekuatan Pendorong	Tingkat Kekuatan Relatif
1	D1	Memiliki peralatan Bongkar Muat sendiri	5
2	D2	PT. Snepac Shipping terletak dekat dengan pelabuhan Batu Ampar	5
3	D3	PT. Snepac Shipping mempunyai pengalaman dibidang keagenan kapal	3
4	D4	Merupakan salah satu perusahaan eksportir terbaik	4
5	D5	Sarana dan Prasarana bongkar muat memadai	3
6	D6	Memiliki bangunan kantor oprasional sendiri	4

**Keterangan**

Untuk penilaian kekuatan relatif dari kekuatan pendorong dan penghambat digunakan skala sebagai berikut:

Angka 5 Menyatakan kekuatan relatif yang sangat kuat

Angka 4 Menyatakan kekuatan relatif yang kuat

Angka 3 Menyatakan kekuatan relatif yang cukup kuat

Angka 2 Menyatakan kekuatan yang lemah

Angka 1 Menyatakan kekuatan yang sangat lemah

**Table 4.8**  
**Proses pemilihan kekuatan kunci**

No	Kode	Kekuatan	Dampak	Kendali	Kekuatan Relatif	Keterkaitan	Kekuatan kunci
1	D1	Memiliki Peralatan bongkar – muat sendiri	5	5	5	15	II
2	D2	PT. Snepac Shipping terletak dekat dengan pelabuhan Batu – Ampar	5	5	5	15	I
3	D3	PT. Snepac Shipping mempunyai pengalaman dibidang keagenan kapal	3	4	5	12	V
4	D4	Merupakan salah satu perusahaan eksportir barang terbaik	4	1	5	10	III
5	D5	Sarana bongkar muat yang memadai	3	3	2	8	VI
6	D6	Memiliki bangunan kantor operasi	4	5	3	12	IV
7	HI	Kurangnya SDM yang berkualitas pada divisi oprasi	4	4	4	12	II
8	H2	Sarana transportasi operasi kantor kurang memadai	5	5	5	15	I



9	H3	Persaingan dengan perusahaan sejenis	5	3	4	37	III
10	H4	Persaingan tarif pelayanan kapal dari perusahaan sejenis	3	3	3	35	IV
11	H5	Kurangnya promosi kepada pengguna jasa	4	3	3	24	VI
12	H6	Kurangnya motivasi kepada karyawan	2	4	2	24	V

### **Kekuatan kunci**

Kekuatan kunci ditentukan oleh kekuatan-kekuatan yang besar yang dampaknya terhadap pencapaian tujuan atau yang mempunyai pengaruh terhadap kelemahan, serta kekuatan – kekuatan pendorong yang ada dibawah kendali sendiri dengan memperlihatkan tingkat keterkaitanya.

Dari tabel dibawahnya dapat dilakukan proses pemilihan kekuatan kunci yang selanjutnya diambil sebanyak tujuh buah kekuatan, yaitu terdiri atas tiga kunci kekuatan pendorong dan empat kunci kekuatan penghambat.

**Tabel 4.9**  
**Kekuatan Kunci Pendorong**

No	Kode	Kekuatan pendorong
1.	D2	PT. Snepac Shipping terletak dengan pelabuhan Batu – Ampar
2.	D1	Memiliki peralatan Bongkar Muat sendiri
3.	D4	Merupakan salah satu perusahaan eksportir barang tetbaik

**Tabel 4.10**  
**Kekuatan Kunci Penghambat**

No	Kode	Kekuatan Penghambat
1.	H2	Sarana transportasi kantor kurang memadai
2.	H1	Kurangnya SDM yang berkualitas pada divisi oprasi
3.	H3	Persaingan dengan perusahaan sejenis
4.	H4	Persaingan tarif peayanan kapal dari perusahaan sejenis

### **C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH**

Dalam menganalisis permasalahan yang telah dikemukakan diatas, penulis mencoba untuk memberikakn suatu pemecahan masalah yang terbaik dari beberapa penjelasan yang telah diberikan. Berdasarkan penjelasan – penjelasan yang telah penulis ungkapkan, mulai dari permasalahan hingga pemecahaannya yang dilandasi dari teori – teori yang digunakan maka diberikan alternatif – alternatif antara lain:

1. Divisi operasi sebagai penannggung jawab terhadap program promosi hendaknya melakukan suatu perencanaan yang tepat dalam melakukan proses pemasaran secara luas. Cara yang tepat ditempuh antara lain dengan melakukan pendekatan intern melalui seminar tentang pengenalan perusahaan kepada pihak Owner, Shipper, Bayer dan Charter.
2. Pemberian pelatihan dan pendidikan khusus keagenan untuk meningkatkan ketrampilan teknis, teoritis dan moral karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan:

- a) Memberikan kursus bahasa Inggris kepada karyawan karena perusahaan tersebut juga melayani perusahaan asing.
- b) Memberikan pendidikan tentang keagenan pada karyawan yang latar belakang pendidikan bukan dari pelayaran.
- c) Adanya presentasi karyawan yang dilakukan tiap dua minggu sekali yang dilakukan di depan para atasan agar atasan dapat melihat kemampuan para karyawannya bekerja dalam bidang keagenan.

#### **D. EVALUASI TERHADAP ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH**

Dari berbagai alternatif pemecahan masalah yang telah dikemukakan di atas, penulis dapat mengevaluasi alternatif – alternatif tersebut dengan mengurutkan berdasarkan prioritas atau alternatif paling baik yang dapat dilakukan perusahaan:

1. Pihak perusahaan hendaknya memberitahu pelatihan - pelatihan khusus mengenai keagenan kapal serta menambah sarana operasional kantor, agar proses dan kinerja para karyawan dapat berjalan dengan baik dan efisien, namun harus memperhatikan segi struktural perusahaan mengingat minimnya jumlah karyawan PT. Snepac Shipping Batam.
2. Pihak perusahaan hendaknya menambah jumlah karyawan, terutama penambahan karyawan pada divisi operasi, dan dalam penambahan karyawan perlu juga diperhatikan latar belakang pendidikan berbasis pelayaran, agar proses pengurusan dan pelayanan kapal dapat berjalan dengan lancar. Namun perlu diperhatikan segi pengeluaran tunjangan atau gaji untuk karyawan.
3. Pihak perusahaan hendaknya memberikan bonus atau reward kepada karyawan hal ini dapat dipercaya menambah motivasi para karyawan didalam bekerja, dan agar para karyawan tersebut nyaman untuk bekerja diperusahaan yang ditempatinya sekarang dan juga karyawan yang berpartisipasi dalam hal disiplin serta terbanyak dalam mengaggeni kapal – kapal dan mempunyai jenjang karier yang cukup lama diperusahaan, agar karyawan lebih giat dan antusias dalam bekerja.

Hal ini dapat dilakukan dengan:

- 1) Pemberian tunjangan – tunjangan seperti: tunjangan kesehatan, tunjangan hari tua, tunjangan transportasi dan makan.

- 2) Pemberian hadiah dan penghargaan kepada karyawan teladan secara berkala, seperti setiap enam bulan sekali.
- 3) Memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dalam pekerjaan, contohnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat, serta kepada karyawan yang telah loyal lama bekerja dengan perusahaan.
- 4) Penambahan jumlah karyawan di PT. Snepac Shipping Batam, terutama penambahan karyawan sebagai staff operasi.

#### **E. PEMECAHAN MASALAH YANG DIPILIH**

Dari permasalahan yang dihadapi oleh PT. Snepac Shipping Batam, penulis mencoba melihat pemecahan masalah yang di dapat dipilih sebagai alternatif pemecah masalah yang utama. Yaitu agar pihak Divisi Operasi sebagai penanggung jawab terhadap program promosi hendaknya melakukan suatu perencanaan yang tepat agar dapat meningkat jumlah pelanggan jasa keagenan kapal (kunjungan kapal). Dalam melakukan proses pemasaran secara luas, Cara yang dapat ditempuh antara lain dengan melakukan pendekatan intern melalui seminar tentang pengenalan perusahaan kepada pihak *owner, bayer, charterer*.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan bab-bab sebelumnya dapat diasumsikan bahwa meningkatkan SDM yang berkompeten, jumlah pelanggan dan jumlah kunjungan kapal, sebuah perusahaan harus terlebih dahulu memiliki reputasi yang baik di mata pelanggan. Hal ini diperoleh dengan memprioritaskan kualitas perusahaan. Kinerja dan kualitas karyawan yang baik sangat mempengaruhi kualitas perusahaan pada pelayanan jasa keagenan kapal.

Berdasarkan pembahasan – pembahasan yang ada dapat diperoleh kesimpulan pokok diantaranya :

1. Perusahaan harus mengoptimalkan kemampuan SDM dan fasilitas yang ada di perusahaan PT. Snepac Shipping Batam agar memperoleh kepercayaan dari user atau pelanggan jasa keagenan kapal.
2. Diperlukan suatu manajemen perusahaan yang tegas dan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dalam kerjanya serta pemberian bonus sehingga karyawan dapat termotivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara lebih profesional.
3. Grafik yang menunjukkan naik turunnya jumlah kunjungan dan kedatangan kapal setiap bulannya dalam 2 tahun terakhir disebabkan oleh kinerja SDM yang kurang berkompeten dalam bidang jasa keagenan di PT. Snepac Shipping Batam.

## B. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, maka pada bab yang terakhir ini penulis akan memberikan saran – saran untuk pihak perusahaan keagenan di PT. Snepac Shipping sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan sumber daya manusia yang menangani pelayanan jasa keagenan kapal di perusahaan, hal tersebut dilakukan dengan beberapa hal diantaranya adalah :
  - a. Standar gaji atau upah karyawan perlu ditingkatkan dan memberikan penghargaan kepada karyawan agar dapat memotivasi dan merangsang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara professional.
  - b. Mengadakan program pendidikan dan pelatihan untuk karyawan guna meningkatkan prestasi kerja karyawan, misalnya dengan mengadakan kursus dan pelatihan seperti bahasa inggris, komputer serta internet dan ilmu yang menyangkut di bidang pelayanan jasa keagenan, agar dapat memperlancar kegiatan operasional perusahaan.
  - c. Perlu adanya komunikasi antar pimpinan dan bawahan sehingga kekurangan atau keluhan dari para karyawan dapat diatasi dengan mengadakan rapat *intern* secara rutin selama satu bulan sekali untuk dapat mengevaluasi pekerjaan pada setiap divisi khususnya divisi operasional.
2. Perusahaan perlu memperbaiki manajemen agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan, seperti :
  - a. Diharapkan agar perusahaan PT.Snepac Shipping Batam dapat menambah dan memperbaiki peralatan atau fasilitas pendukung operasional agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan mendukung kelancaran kegiatan pengawasan dan pengendalian di darat maupun di pelabuhan atau di daerah labuh jangkar, mengingat kondisi fasilitas yang ada seperti kendaraan operasional yang kurang mencukupi dan diharapkan agar perusahaan menyediakan alat komunikasi seperti : telepon atau satelit internet agar laporan rutin kepada principal bisa cepat dan tidak ada hambatan lagi.
  - b. Menurut penulis, perlu adanya penambahan jumlah pegawai atau peningkatan kemampuan pegawai agar lebih berkompeten di dalam

perusahaan. Karena dilihat dari pelanggan dan jumlah kunjungan atau kedatangan kapal yang di tangani mengalami penurunan.

3. Perlu adanya penambahan kualitas sumber daya manusia yang menangani pelayanan jasa keagenan kapal di perusahaan, hal tersebut dilakukan dengan beberapa hal :
  - a. Standar gaji atau upah karyawan perlu ditingkatkan dan memberikan penghargaan kepada karyawan agar dapat memotivasi dan merangsang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara professional.
  - b. Mengadakan program pendidikan dan pelatihan untuk karyawan guna meningkatkan prestasi kerja karyawan, misalnya dengan mengadakan kursus dan pelatihan seperti bahasa inggris, komputer serta internet dan ilmu yang menyangkut di bidang pelayanan jasa keagenan, agar dapat memperlancar kegiatan operasional perusahaan.
  - c. Perlu adanya komunikasi antar pimpinan dan bawahan sehingga kekurangan atau keluhan dari para karyawan dapat diatasi dengan mengadakan rapat *intern* secara rutin selama satu bulan sekali untuk dapat mengevaluasi pekerjaan pada setiap divisi khususnya divisi operasional.



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**BADAN PENGEMBANGAN S D M PERHUBUNGAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**  
**JAKARTA**



**PENGAJUAN SINOPSIS SKRIPSI**

NAMA : Wahyu Nurul Megawati  
NRP : 13.7663 / K  
BIDANG KEAHLIAN : KALK  
SEMESTER : VII ( TUJUH )

Mengajukan Sinopsis Skripsi sebagai berikut :

A. Judul : PENINGKATAN KINERJA DIVISI OPERASIONAL DALAM RANGKA  
MEMINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN PADA JASA KEAGENAN  
KAPAL PT. SNEPAC SHIPPING BATAMI

B. Masalah Pokok

- 1) kurangnya Sarana transportasi untuk keperluan Operasional  
di PT. SNEPAC SHIPPING
- 2) kurangnya jam istirahat yang berdampak pada kinerja  
karyawan PT. SNEPAC SHIPPING

C. Kerangka Pemikiran

- 1) Pola Pikir : Untuk mengetahui cara meningkatkan kelancaran  
Pelayanan Kapal yang diageni oleh PT. SNEPAC SHIPPING
- 2) Alur Pemikiran : Diharapkan dengan Menambah jam istirahat dan  
menambah Sarana transportasi operasional dapat  
Memperlancar pelayanan Kapal yang diageni  
oleh PT. SNEPAC SHIPPING

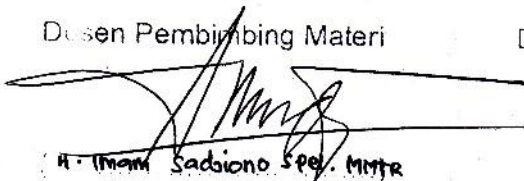
Menyetujui :


Jakarta, 11 Oktober 2016

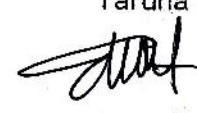
Dosen Pembimbing Materi

Dosen Pembimbing Penulisan


Taruna

  
H. Imam Sadohono S.Pd., MM, Ph.D.

  
M. HASAN HABLI, MM

  
(Wahyu Nurul Megawati)

Mengetahui  
Ketua Jurusan KALK

  
April Gunawan Malau







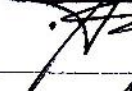



Judul Skripsi :

PENINGKATAN KINERJA DIVISI OPERASIONAL DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN PADA JASA KEANGKATAN  
KAPAL PT. SNEPAC SHIPPING BATAM.

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi :

Materi Bimbingan : *Pranam Nadjim*

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1	23/2016 11	Konfirmasi judul Skripsi / pengajuan	
2	10/2017 1	Bab 1 revisi dan koreksi.	
3	17/2017 1	Bab 1 acc.	
4	14/2017 2	Bab 2 revisi / referensi	
5	17/2017 3	Bab 2 acc sesuai ke bab 3. dan juga bab pertama	
6	4/2017 4	Bab 3 acc sesuai ke bab 4	
7	30/2017 5	Bab 4 acc.	
8	7/2017 6	Bab 5 acc lengkap dan sudah bisa. sudah selesai	

Catatan :









*Sehingga siap diujikan*

Judul Skripsi :

PENINGKATAN KINERJA DIVISI OPERASIONAL DALAM RANGKA  
MENINGKATAN JUMLAH PELANGGAN PADA JASA KEAGENAN  
KAPAL PT-SNEPAC SHIPPING BATAM.

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi :

Materi Bimbingan HASAN HABLI, MM

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
	23/11/2016	Report Sinopsis	
	25/01/2017	Report Skripsi BAB I & BAB II ACC	
	10/02/2017	Pengajuan Bab III	
	01/03/2017	BAB III ACC	
	20/03/2017	Pengajuan bab IV Revisi	
	26/04/2017	Bab IV Acc	
	24/05/2017	Bab V	
	07/06/2017	Bab V Acc	

Catatan

yg telah di terima  
dalam proses di surat ke  
pelabuhan seperti ship  
ki Hasan Habli