

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



**SKRIPSI**

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA DIVISI  
OPERASIONAL TERHADAP KUNJUNGAN KAPAL  
GUNA MENAMBAH JUMLAH PELANGGAN PADA JASA  
KEAGENAN PT. BINTANG SAMUDRA UTAMA MERAK**

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

**Oleh :**

**LILIS KURNIASARI**

**NRP: 11.6601 / K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2015**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : LILIS KURNIASARI  
**NRP** : 11.6601/K  
**Program Pendidikan** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
**Judul** : UPAYA PENINGKATAN KINERJA DIVISI  
OPERASIONAL TERHADAP KUNJUNGAN KAPAL  
GUNA MENAMBAH PELANGGAN PADA JASA  
KEAGENAN PT. BINTANG SAMUDRA UTAMA MERAK  
Jakarta, Agustus 2015

**Pembimbing Materi**

**Pembimbing Penulisan**

**Drs. Sugiyanto, M.M**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19620715 198411 1 001

**Capt. Prihartanta EBJ, M.M**  
Pembina (IV/b)  
NIP. 19690423 199709 1001

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan KALK**

**Drs. Sugiyanto, M.M.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19620715 198411 1 001

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



**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : LILIS KURNIASARI  
**NRP** : 11.6601/K  
**Program Pendidikan** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
**Judul** : UPAYA PENINGKATAN KINERJA DIVISI  
OPERASIONAL TERHADAP KUNJUNGAN KAPAL  
GUNA MENAMBAH PELANGGAN PADA JASA  
KEAGENAN PT. BINTANG SAMUDRA UTAMA MERAK

**Penguji I**

**Penguji II**

**Penguji III**

**Capt. Supendi, MM.Tr** **Arif Hidayat, S.Pel, MM** **M. Yusuf, SE, MM**

**Penata Tk. I ( III/d )**

**Penata Tk. I ( III/d )**

**Pembina ( IV/a )**

**NIP. 19760707 199808 1 001**

**NIP. 19740717 199803 1 001**

**NIP. 19591212 198403 1 007**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan KALK**

**Drs. Sugiyanto MM**

**Penata Tk. I (III/d)**

**NIP. 19620715 198411 1 001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga dengan izin-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh Pendidikan, sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2015.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang Penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di Pelabuhan. Serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang Penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang Penulis pilih adalah :

**“UPAYA PENINGKATAN KINERJA DIVISI OPERASIONAL TERHADAP  
KUNJUNGAN KAPAL GUNA MENAMBAH PELANGGAN PADA JASA  
KEAGENAN PT. BINTANG SAMUDRA UTAMA MERAK”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Capt. Arifin Sunardjo, MBA. M.Hum selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Bapak Drs. Sugiyanto MM, selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran. Dan juga selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Capt. Prihartanta EBJ, MM selaku Dosen Pembimbing Penulisan yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Larsen Barasa, SE,MMTr. selaku Sekertasis Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
5. Yth. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.
6. Kepada kedua Orang tua tercinta Ibu Nawiyah yang telah berjuang bekerja keras, berdoa siang dan malam tiada henti, memberikan kasih sayang yang berlimpah kepada penulis untuk mampu bertahan sampai sekarang ini serta Ayah tercinta Bpk. Salimun yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, yang senantiasa memberikan semangat, motivasi serta bantuan doa kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman Angkatan LIV serta Sahabat Ku 34 Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, terima kasih atas suka-dukanya selama ini, khususnya KALK VIII B, terima kasih untuk cerita indahny.
8. Seluruh penghuni Dormitory J atas khususnya penghuni DJ 204 Yeni Herlina, Retno Sebrina Hutahaeen, Prylizoq, Febri, Yesica, Rita, Gita, Helina Sari, Berniati, Mora terima kasih atas segala bantuan dan kebersamaannya.
9. Kepada Yth. Agus Susanto S.Sit selaku Branch Manager PT. Bintang Samudra Utama Merak yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam skripsi ini.
10. Kepada seluruh karyawan PT. Bintang Samudra Utama Merak terutama Pak Yasmara Om Al dan Om Budi yang sudah memberikan banyak ilmu serta pelajaran yang sangat berharga selama penulis melaksanakan Praktek Darat ( PRADA ) di PT. Bintang Samudra Utama Merak.
11. Kepada M. Deni Hendy sebagai kekasih tercinta yang senantiasa memberikan semangat dalam masa pendidikan, praktik dan penyusunan skripsi.
12. Seluruh Dosen, Staff pengajar, Perwira dan Instruktur STIP.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi, serta data-data yang diperoleh masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan yang Penulis miliki. Oleh karena itu dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati penulis mengharapkan saran-saran dan kritikan-kritikan yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perusahaan pada umumnya didirikan untuk melangsungkan hidupnya dan di harapkan dapat mencari laba yang maksimal. Untuk itu manajemen perusahaan harus memperhatikan ketatnya persaingan bisnis yang tidak menguntungkan bagi perusahaannya sehingga memaksa para pelaksana manajemen perusahaan bertindak agar perusahaannya tetap bertahan didalam persaingan dan tetap menghasilkan laba yang maksimal. Begitu halnya dengan perusahaan pelayaran lokal PT. Bintang Samudra Utama yang telah berdiri delapan tahun, dan menggantungkan hidup pada pelayanan jasa keagenan yang di tawarkan.

PT. Bintang Samudra Utama melayani segala kebutuhan kapal dan crew kapal milik perusahaan lokal maupun asing selama berlayar maupun singgah di pelabuhan. Pelayanan yang di tawarkan oleh perusahaan ini adalah pelayanan pengurusan dokumen clearance in dan clearance out, pengurusan dokumen bongkar dan dokumen muat, pengurusan awak kapal sign in dan sign out juga pengurusan segala kebutuhan kapal itu sendiri, seperti pengisian bahan bakar (*bunker*) dan pengisian air tawar (*fresh water*).

Dalam setiap pelayanan jasa yang di tawarkan perusahaan harus dilakukan secara cepat dan tepat karena segala penanganan terhadap kebutuhan kapal dan yang terkait dengannya membutuhkan pergerakan operasional yang fleksibel di dalam maupun di luar perusahaan. Dan untuk mempermudah pergerakan operasional perusahaan.

PT. Bintang Samudra Utama sudah memiliki lima cabang perusahaan di Indonesia, salah satunya adalah di Merak. Dari kelima cabang yang ada, cabang Merak lah yang menghasilkan devisa tertinggi untuk perusahaan, karena pelayanan jasa keagenan yang profesional juga daerah operasi yang strategis bagi lintas perdagangan internasional membuat PT. Bintang Samudra Utama cabang Merak berkembang pesat.

PT. Bintang Samudra Utama mempunyai sistem manajemen operasional yang baik dalam merencanakan suatu konsep untuk meningkatkan jumlah pelanggan didalam bisnis perkapalan internasional dengan harapan dapat menjalin suatu hubungan kerja sama dengan setiap pemilik kapal diseluruh dunia apabila beroperasi di wilayah perairan Indonesia.

Perkembangan frekuensi kapal yang akan sandar di dermaga atau berlabuh di daerah labuh jangkar makin meningkat sehingga di butuhkan Sumber Daya Manusia yang handal dan profesional agar tidak mengalami hambatan disetiap proses yang dijalani. Hambatan – hambatan yang sering terjadi dalam meningkatkan jumlah pelanggan antara lain banyaknya perusahaan pelayaran lain yang bergerak di bidang keagenan kapal, selain itu juga sulitnya memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun awak kapal itu sendiri. Dalam ketidaktepatan pendaftaran waktu kapal datang dan berangkat sehingga mengakibatkan tingginya biaya menunggu jadwal pelayaran.

Setiap perusahaan keagenan ada divisi yang melaksanakan kegiatan penyandaran kapal pengurusan dokumen pemberangkatan kapal dan pelayanan awak kapal. Bagian ini senantiasa akan selalu berhubungan dengan administrator pelabuhan, Bea dan Cukai, Imigrasi, Karantina Kesehatan, Perusahaan Bongkar Muat serta pihak lain yang berkaitan.

Untuk tercapainya suatu kemajuan di dalam perusahaan, pihak manajemen perlu mengadakan suatu upaya kepada para karyawannya. Karena, sumber daya manusia merupakan alat dan faktor utama penggerak suatu manajemen, tanpa manusia manajemen perusahaan tidak akan bisa berjalan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

Di dalam bab ini, penulis membuat beberapa pengertian yang di ambil dari beberapa buku –buku referensi, surat-surat keputusan dan juga pendapat-pendapat ahli untuk memudahkan dalam memahami pengertian-pengertian yang penulis gunakan dalam skripsi.

##### **1. Pengertian Keagenan**

Menurut Capt. R. P. Suyono dalam bukunya “*shipping*”, Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen ( *agent* ) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik ( *principle* ) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Secara garis besar, di kenal 3 ( tiga ) jenis agen kapal yaitu sebagai berikut :

- a. General agent ( keagenan ) adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing tersebut untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan indonesia.

Persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan pelayaran indonesia yang kapal berbendera indonesia sekurang-kurangnya 5000 BRT secara komulatif dan memiliki bukti serta surat perjanjian umum ( *agency agreement* ) atau memiliki bukti



surat keagenan umum ( *letter of appointment* ). Bagi perusahaan laut yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri sesuai Kep. Menhub No. KM. 33 Tahun 2001, Bab V Pasal 45 Ayat (1) s.d (4)

- b. Sub agen adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent ( agen umum ) untuk melayani kebutuhan kapal dipelabuhan tertentu. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari agent ( agen umum )
- c. Cabang agen adalah cabang dari cabang general agent ( agen umum ) di pelabuhan tertentu.

Menurut UU RI No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, pasal angka 36 :

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

Menurut UU RI No. 17 Tahun 2008 Tentang pelayaran, pasal 11, ayat 4,5 :

Ayat 4, perusahaan angkutan laut asing hanya dapat melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri an wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum.

Ayat 5, perusahaan angkutan laut asing yang melakukan kegiatan angkutan laut ke atau dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdagangan luar negeri secara berkisanmbungan dapat menunjuk perwakilannya di Indonesia.

## 2. Tugas Keagenan Kapal

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

Secara garis besar tugas agen umum (*general agent*) ada 2 (dua) jenis, yakni tugas pengurusan perizinan dan tugas koordinasi. Adapun tugas koordinasi meliputi :

#### 1) Koordinasi operasi dan pemasaran

Koordinasi pemasaran adalah tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran / pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Selain itu, tugas koordinasi juga memastikan bahwa kapal masuk ke tempat sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu dan kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik.

#### 2) Koordinasi keuangan

Koordinasi keuangan merupakan tugas agen umum untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama dipelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka sebagian disbursement bertugas menyelesaikan tagihan yang belum diselesaikan.

#### 3) Penunjukan sub-agen atau agen

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, untuk pelaksanaan tugas tertentu atau dipelabuhan tertentu, agen umum tidak melakukan sendiri. Agen umum memerintah cabangnya atau perusahaan lainnya sebagai agennya.

#### 4) Mengumpulkan disbursement pengeluaran kapal

Bagian disbursement mengumpulkan segala tagihan selama kapal dipelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasanya diawasi oleh bagian operasi oleh bagian operasi dan keuangan.

#### 5) Koordinasi lain yang berkaitan dengan muatan dan dokumentasi.

#### 6) Tugas sub-agent atau agen

Secara garis besar tugas sub-agen atau agen ada 2 yaitu, pelayanan kapal (*ship's husbanding*), dan operasi keagenan (*cargo operation*). Tugas yang termasuk dalam pelayanan kapal adalah pelayanan anak buah kapal, perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang kapal, dan sebagainya. Sedangkan tugas yang

berkaitan dengan operasi keagenan adalah pengurusan bongkar muat, *stowage*, *lashing*, dan dokumen muatan.

### 3. Kinerja

Kinerja merupakan salah satu bagian dari manajemen Sumber Daya Manusia dimana hasil kerja karyawan dapat dilihat apakah sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan. Beberapa pendapat mengenai kinerja sebagai berikut :

Penjelasan mengenai elemen-elemen tersebut adalah sebagai berikut :

#### a. Tingkat keterlampiran

Keterlampiran adalah bahan mentah yang dibawa seorang karyawan ketempat kerja antara lain pengetahuan, kemampuan, kecakapan, serta kecakapan-kecakapan lainnya. Apabila karyawan tidak memiliki keterlampiran yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan maka dia tidak akan menghasilkan pekerjaan yang baik.

#### b. Tingkat upaya

Upaya yang digambarkan sebagai motivasi yang diterlihatkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan, meskipun karyawan memiliki tingkat keterlampiran untuk melakukan pekerjaan, mereka tidak akan bekerja dengan baik bila hanya sedikit berupaya atau tidak ada upaya sama sekali. Tingkat terlampiran berhubungan dengan upaya yang dapat dilakukan karyawan sedangkan tingkat upaya berkaitan dengan apa yang dilakukan oleh karyawan.

#### c. Kondisi – kondisi eksternal

Meskipun seorang karyawan mempunyai tingkat keterlampiran dan upaya yang dilakukan untuk berhasil, karyawan tersebut mungkin saja tidak berhasil. Contoh kondisi eksternal yang mempengaruhi kinerja keadaan – keadaan ekonomi yang buruk, peralatan kerja yang belum diperbaiki.

### 4. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Drs . M. Manullang dalam bukunya “Dasar-dasar Manajemen pengembangan Sumber Daya Manusia adalah program yang khusus dirancang oleh suatu organisasi dengan tujuan membantu karyawan dalam

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian terhadap upaya divisi operasional dalam rangka meningkatkan jumlah pelanggan pada jasa keagenan PT. Bintang Samudra Utama Merak. Pada saat penulis melakukan Praktek Darat (Prada), selama 11 bulan, yang terhitung dari tanggal 18 agustus 2013 sampai dengan 18 Juli 2014.

##### **2. Tempat Penelitian**

Perusahaan pelayaran ini memiliki lima cabang perusahaan di Indonesia, salah satunya adalah di Merak. Di kantor cabang Merak ini, hanya melayani pengurusan dokumen *clearance in* dan *clearance out*, pengurusan dokumen bongkar muat, pengurusan awak kapal juga pengurusan segala kebutuhan kapal itu sendiri, seperti pengisian bahan bakar ( *bunker* ) dan pengisian air tawar ( *fresh water* ). PT. Bintang Samudra Utama merupakan perusahaan jasa pelayanan kapal – kapal cargo, tug & barge, supply vessel baik yang berbendera nasional maupun internasional. Berikut data perusahaan yang menjadi tempat penelitian :

- a. Nama perusahaan : **PT. Bintang Samudra Utama cabang Merak**
- b. Alamat : **Jl.Raya Merak Km. 117 No. 45 Tg. Gerem-Merak**
- c. Telepon : **+62 (254) 574457**
- d. Fax : **+62 (254) 570649**
- e. Email : **Merakopr.bintang-samudra.co.id**

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

PT. Bintang Samudra Utama cabang Merak adalah salah satu perusahaan pelayaran lokal terbaik di daerah Banten. Perusahaan pelayaran ini di bangun sejak tahun 2005 dan hanya bergerak dalam keagenan kapal. PT. Bintang Samudra Utama cabang Merak melayani segala kebutuhan kapal milik perusahaan lokal maupun asing selama berlayar maupun singgah di pelabuhan. Pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan ini adalah pelayanan pengurusan dokumen clearance in dan clearance out, pengurusan dokumen bongkar dan dokumen muat, pengurusan awak kapal juga perusahaan segala kebutuhan kapal itu sendiri, seperti pengisian bahan bakar ( *Bunker* ) dan pengisian air tawar ( *fresh water* ).

PT. Bintang Samudra Utama cabang Merak merupakan perusahaan pelayaran nirlaba yang meminjam bendera dari PT. Bintang Samudra Utama Jakarta. Sehingga keuntungan dan kerugian dari operasional cabang merak, tidak diserahkan dan di tanggung oleh PT. Bintang Samudra Utama Jakarta. Maka manajemen PT. Bintang Samudra Utama cabang Merak berusaha untuk mencari sebanyak – banyaknya ship owner dan general agent untuk diageni agar mendapatkan keuntungan yang tinggi, karena di setiap bulannya PT. Bintang Samudra Utama cabang Merak harus membayar pajak peminjaman bendera kepada PT. Bintang Samudra Utama Jakarta.

## **2. Struktur Organisasi Perusahaan**

Perusahaan cabang ini dipimpin oleh seorang kepala cabang dan dibantu oleh Empat orang manajer, yaitu manajer operasional, manajer HRD, manajer Marketing dan manajaer keuangan. Berikut ini adalah job description PT. Bintang Samudra Utama cabang Merak.

### **a. Kepala Cabang**

- 1) Memotivasi semua manajer dan menjamin bahwa semua manajer mengetahui pekerjaan dan tujuannya.
- 2) Mengkoordinasi semua manajer untuk menjamin agar setiap divisi menjalankan dengan benar setiap kebijakan yang digariskan manajemen serta keputusan – keputusan dalam rapat tahunan, membangun hubungan baik dengan Direktur utama, pejabat – pejabat pemerintah yang terkait dengan kegiatan bisnis serta para supplier.
- 3) Melakukan perbandingan seluruh biaya operaional maupun biaya pendukung dan menentukan biaya yang paling efesien guna menyehatkan keuangan perusahaan.
- 4) Menyiapkan dan melaksanakan agenda pengembangan usaha, baik jangka pendek ( setahun sekali ), menengah ( lima tahunan ) maupun jangka panjang.
- 5) Memberikan laporan pekerjaan kepada Direktur Utama setiap bulan dan membuat rekomendasi guna meningkatkan bisnis.

### **b. Bagian Operasional**

- 1) Menyediakan perencanaan dan melaksanakan kegiatan operasi serta menjaga kelancaran dan keselamatan kapal yang diageni.
- 2) Menyiapkan perencanaan dan melaksanakan pemeliharaan tingkat pertama, penyediaan perlengkapan dokumen – dokumen yang dibutuhkan oleh kapal yang diageni.
- 3) Memimpin, membimbing dan memberikan petunjuk serta mengamati pelaksanaan tugas dinas luar operasi.

- 4) Menyediakan data dan dokumentasi yang dibutuhkan dalam penanganan kapal – kapal keagenan.
- 5) Merencanakan dan menyediakan perlengkapan dalam kegiatan bongkar muat barang jika diperlukan.

Dalam tipe organisasi terdapat unity of command yang berarti setiap bawahan hanya bertanggung jawab pada setiap atasan tertentu. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab bagian operasional :

- a. Meningkatkan jumlah pelanggan.
- b. Bertugas menerima informasi dan mencatat jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal dari General Agent.
- c. Menyiapkan dokumen atau surat permintaan pelayanan jasa kapal dan barang kepada Pelabuhan Indonesia ( Pelindo ) setempat.
- d. Mengatur bawahannya ( Staff Operasional ) untuk menyiapkan dokumen atau surat pemberitahuan kedatangan dan keberangkatan kapal kepada instansi pelabuhan yang terkait.
- e. Mengawasi bawahannya ( 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 selama dipelabuhan atau daerah labuh jangkar.

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

- a. Sebelum kapal tiba, dokumen harus dilaporkan kepada instansi pemerintah seperti :
  - 1) Kepala Syahbandar Otoritas Pelabuhan ( KSOP )Adapun dokumen yang dilaporkan adalah surat pemberitahuan Rencana Kedatangan Saran 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 disertai dengan 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 ) dan daftar serta jadwal dari para crew kapal tersebut ( *Crew List* ).

4) Kesehatan palabuhan dan karantina

Adapun yang dilaporkan sama dengan dokumen yang dilaporkan kepada pihak imigrasi.

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

1) Kepala Syahbandar Otoritas Pelabuhan ( KSOP )

Adapun dokumen kapal yang dilaporkan adalah :

- a. Port of Registry Certificate atau sertifikat pendaftaran kapal.
- b. Last Port Clearance atau clearance dari pelabuhan terakhir yang disinggah.
- c. Load Line Certificate yaitu sertifikat yang menetapkan lambung timbul kapal ( lambung kapal yang boleh timbul diatas permukaan air laut ), batas maksimum dan minimum.
- d. Health Book atau buku kesehatan untuk diperiksa oleh karantina.



- e. Tonnage Certificate atau Surat Ukur.
- f. Safe Manning Certificate atau sertifikat keselamatan.
- g. Cargo Safety Construction Certificate.
- h. Cargo Safety Equipment Certificate.
- i. Cargo Safety Radio & Telephony Certificate
- j. International Oil Pollution Prevention ( IOPP ) atau sertifikat pencegahan pencemaran oleh minyak dari kapal.
- k. Classification Certificate ( Hull & Machinery ) atau sertifikat klasifikasi lambung.
- l. Derrating Certificate.
- m. International Ship Security Certificate.
- n. Fire Extinguisher Certificate atau sertifikat alat kebakaran.
- o. Life Raft Certificate.
- p. Seamen Book.

## 2) Kantor Imigrasi

Adapun dokumen yang dilaporkan adalah awak kapal, atau *Crew List* dan identitas awak kapal atau *Crew Passport*.

## 3) Kantor Kesehatan Pelabuhan dan Karantina

Adapun dokumen yang dilaporkan adalah buku kesehatan dan dilengkapi Derrating.

## 2) Kapal Meninggalkan Pelabuhan

Jika kegiatan kapal dan kewajibannya sudah terpenuhi sesuai prosedur yang berlaku maka didapat surat *Clearance Out* yang dikeluarkan oleh Kepala Syahbandar Otoritas Pelabuhan ( KSOP ), Bea Cukai, Imigrasi, dan Karantina. Pada akhirnya kapal dapat meninggalkan pelabuhan setelah syahbandar mengeluarkan *Port Clearance* atau Surat Izin Berlayar ( SIB ).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN & SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan bab - bab sebelumnya dapat diasumsikan bahwa untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan pendekatan (*income*) perusahaan yang maksimal, perusahaan terlebih dahulu harus memiliki reputasi yang baik dimata pelanggan atau pengguna jasa keagenan perusahaan. Hal ini diperoleh dengan memprioritaskan kualitas perusahaan. Kinerja dan kualitas karyawan yang baik sangat mempengaruhi kualitas perusahaan pada pelayanan jasa keagenan.

Dari pembahasan - pembahasan yang ada, dapat ditarik kesimpulan pokok :

1. Kurangnya jumlah karyawan operasional di PT. Bintang Samudra Utama sehingga penempatan dan pengaturan pekerjaan tidak sesuai dengan bidang pekerjaan.
2. Kurangnya jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Bintang Samudra Utama yang mengakibatkan terhambatnya proses pengurusan dokumen dan operasional kantor.