

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



SKRIPSI

**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DOKUMEN
KUNJUNGAN KAPAL DI PELABUHAN TENAU OLEH
PT. PELNI CABANG KUPANG**

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

Oleh :

JORDHAN PEBRIANTO NDAOMANU

NRP. 13.7717/K

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2018

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



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ACHMAD FIKRY BAIHAQI
NRP : 14.8064 /K
Program Pendidikan : Diploma IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT
DAN KEPELABUHANAN
Judul : UPAYA MENINGKATKAN KINERJA BONGKAR
MUAT PETI KEMAS DI DERMAGA SELATAN
PELABUHAN BATU AMPAR BATAM

0

Jakarta, Agustus 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Puji Reknati, M.Pd.
Pembina (IV/a)
NIP. 19580828 198503 2 001

Titis Ari Wibowo, S.SiT., MMTr
Penata Tk. 1 (III/d)
NIP. 19820306 200502 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan KALK

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah memberikan berkat dan Kasih-Nya serta diiringi doa orang tua, keluarga dan teman – teman, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma IV yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, penulis membuat skripsi ini dengan judul :

“UPAYA MENINGKATKAN KINERJA BONGKAR MUAT PETI KEMAS DI DERMAGA SELATAN PELABUHAN BATU AMPAR BATAM”

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan, baik ditinjau dari cara penyajian penulisan, penyajian materi, serta dalam penggunaan bahasa, mengingat akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis.

Akan tetapi dalam penyusunan skripsi ini penulis mencoba merangkai skripsi ini dengan sebaik – baiknya didasarkan atas pengalaman yang diperoleh penulis selama menjalankan praktek kerja nyata atau lebih sering disebut praktek darat (PRADA) di Kantor Pelabuhan Batam dan dipandu oleh materi – materi yang diperoleh selama melaksanakan pendidikan dari beberapa buku referensi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dari lubuk hati untuk pihak – pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Yth, Capt. Marihot Simanjuntak, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Yth, Bapak April Gunawan, S.SI., M.M. Malau selaku Ketua Jurusan KALK.
3. Yth, Dra. Puji Reknati, Psi, Mpd. selaku dosen pembimbing materi yang telah memberikan waktu untuk membimbing materi skripsi ini.
4. Yth, Bapak Titis Ari Wibowo, S.SiT., MMTr. selaku dosen pembimbing penulisan yang telah memberikan waktu untuk membimbing proses penulisan skripsi ini.

5. Kepada seluruh staf pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta jurusan KALK yang telah membimbing dan mendidik penulis selama dalam masa perkuliahan.
6. Kepada seluruh pemimpin dan staf di Kantor Pelabuhan Batu Ampar Batam dalam memberikan ilmu dan data sewaktu penulis melaksanakan praktek darat
7. Kepada seluruh keluarga besar yang selalu menjadi penyemangat dan inspirasi penulis. Kedua orang tua penulis, Bapak Drs. A. Misna, MM dan Ibu Yayah Nurhayati, S. Pd, M.Pd.I, terimakasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan baik secara moral maupun materil yang diberikan sampai saat ini, yang telah mendidik saya dari saya lahir hingga saat ini terimakasih atas semua kesabaran dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
8. Kepada kakak laki – laki, perempuan dan adik bontot laki-laki serta suami dari kakak perempuan penulis, Ade Fajar Thohiruddin, Amd, Lita Hayatunnisa, S. E dan Achmad Chaerul Rizal serta Yudhi Eko Prasetyo, S. Kom, terimakasih atas semua doa, dukungan, semangat, bantuan, dan waktu serta kesabaran yang luar biasa untuk menemani penulis, menghibur penulis disaat suka maupun duka dan selalu hadir untuk menyemangati penulis sehingga penulis dapat lebih semangat dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman sekamar di asrama yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis, khususnya anak kamar H205 dan H203.
10. Kepada seluruh angkatan 57 taruna/i yang selalu hadir di saat susah dan senang, yang selalu tetap semangat di segala keadaan. Kepada taruna – taruniku 57 terima kasih kalian sudah menjadi saudara, sahabat, kakak, dan adik yang selalu hadir untuk menyemangati dan menghibur penulis hingga akhir.
11. Kepada seluruh teman – teman jurusan KALK terimakasih atas kerjasama dan bantuannya kepada penulis.
12. Kepada seluruh teman – teman kelas KALK VIII Charlie terimakasih atas kerjasama dan bantuannya kepada penulis.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan – kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis

mengharapkan tanggapan dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu yang berguna nantinya bagi penulis dan juga para pembaca di masa yang akan datang.

Jakarta, Agustus 2018

Penulis,

Achmad Fikry Baihaqi
NRP. 14.8064 / K

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA TANGAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR DIAGRAM	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Manfaat Penyusunan Skripsi	5
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Pemikiran	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	29
B. Metode Pendekatan Dan Teknik Pengumpulan Data	30
C. Subjek Penelitian	33
D. Teknik Analisis Data	33
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	

A. Deskripsi Data	35
B. Analisis Data	45
C. Alternatif Pemecahan Masalah	51
D. Evaluasi Terhadap Alternatif Pemecahan Masalah	55
E. Pemecahan Masalah Yang Dipilih.....	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Peralatan Bongkar Muat.....	3
Tabel 1.2 Data Pelabuhan Batu Ampar.....	37
Tabel 1.3 Bagian Dermaga Pelabuhan.....	38
Tabel 1.4 Fasilitas Pelabuhan	38
Tabel 1.5 Peralatan Bongkar Muat.....	39
Tabel 1.6 Data Penggunaan Alat Pelabuhan Batu Ampar	40
Tabel 1.7 Tabel Rencana Perawatan Peralatan Bongkar Muat	40
Tabel 1.8 Data Buruh Berdasarkan Usia	43

DAFTAR DIAGRAM

Halaman

Diagram 1.1 Diagram Fishbone (sebab-akibat).....	28
Diagram 1.2 Diagram Fishbone (sebab-akibat).....	46

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Data Bongkar Muat Peti Kemas	2
Gambar 1.2 Data Bongkar Muat Menggunakan Crane Kapal.....	3
Gambar 1.3 Ketidakaturan Penyusunan Peti Kemas.....	4
Gambar 1.4 Pelabuhan Batu Ampar Dari Sisi Laut.....	36

DAFTAR ISTILAH

<i>Stevedoring</i>	adalah pekerjaan membongkar petikemas dari atas dek/dalam palka kapal ke atas <i>chassis</i> /tongkang, atau memuat dari <i>chassis</i> /tongkang ke dalam palka atau ke atas dek kapal dengan menggunakan derek kapal atau derek darat, termasuk di dalamnya kegiatan mengikat/melepas petikemas di lambung kapal (<i>tackle</i> / <i>untackle</i>).
<i>Haulage</i>	adalah pekerjaan mengangkut petikemas dengan menggunakan trailer/ <i>chassis</i> dari sisi lambung kapal ke lapangan penumpukan petikemas atau sebaliknya dalam area terminal yang sama.
<i>Trucking</i>	adalah pekerjaan mengangkut petikemas dengan menggunakan trailer/ <i>chassis</i> dari sisi lambung kapal/lapangan penumpukan petikemas ke luar area terminal atau lapangan penumpukan petikemas pada area terminal yang berbeda, atau sebaliknya.
<i>Lift on / Lift off</i>	adalah pekerjaan mengangkut petikemas dari lapangan penumpukan ke atas <i>chassis</i> , dari <i>chassis</i> ke <i>chassis</i> lain atau sebaliknya.
<i>Angsur</i>	adalah pekerjaan memindahkan petikemas dari satu tempat ke tempat-tempat lain dalam satu lapangan penumpukan petikemas.
<i>Stripping</i>	adalah pekerjaan membongkar barang dari dalam petikemas sampai dengan menyusun di tempat yang ditentukan.
<i>Stuffing</i>	adalah pekerjaan memuat barang dari tempat yang ditentukan ke dalam petikemas.

<i>Shifting</i>	adalah pekerjaan memindahkan petikemas dari satu tempat ketempat lain palka yang sama atau ke palka yang lain dalam palka yng sama atau dari satu palka ke dermaga dan kemudian menempatkan kembali ke kapal semula.
<i>Plugging reefer</i> petikemas	adalah pekerjaan pelayanan pemberian aliran listrik untuk petikemas dilapangan penumpukan yang tersedia fasilitas <i>reefer</i> .
<i>Monitoring reefer</i> petikemas	adalah pekerjaan mengawasi pemberian aliran listrik yang diperlukan setia petikemas.
<i>Basic Literacy Skill</i>	adalah suatu keahlian dasar yang dimiliki oleh setiap orang, misalnya menulis, membaca, mendengarkan, maupun kemampuan dalam berhitung
<i>Technical Skill</i>	adalah suatu keahlian yang didapat melalui pembelajaran dalam bidang teknik, misalnya menggunakan komputer, memperbaiki handphone, dan lain sebagainya.
<i>Interpersonal Skill</i>	adalah keahlian setiap orang dalam melakukan komunikasi antar sesama, misalnya mengemukakan pendapat dan bekerja bersama dalam tim.
<i>Problem Solving</i>	adalah keahlian seseorang dalam memecahkan masalahnya dengan menggunakan logikanya.
<i>Preventive Maintenance</i>	Yaitu kegiatan perawatan atas suatu alat dengan tujuan untuk mempertahankan kondisi alat tersebut agar tetap dapat dioperasikan.
<i>Corrective Maintenance</i>	Yaitu suatu kegiatan perawatan yang bertujuan untuk melakukan perbaikan karena suatu hal alat tersebut tidak dapat berfungsi.
<i>Breakdown Maintenance</i>	Yaitu suatu kegiatan pemeliharaan yang bersifat perbaikan besar, kegiatan perawatan ini biasanya dilakukan secara terjadwal.

<i>Shutdown Maintenance</i>	adalah pekerjaan pemeliharaan alat yang dilaksanakan berdasarkan perencanaan/periode tertentu pada saat alat tersebut dalam kondisi tidak siap operasi
<i>Diagram Fishbone</i>	adalah salah satu metode didalam meningkatkan kualitas. Sering juga diagram ini disebut dengan diagram sebab-akibat (<i>cause effect diagram</i>).
<i>Rough Terrain</i>	merupakan sebuah derek yang dipasang pada empat undercarriage dengan ban yang dirancang untuk operasi pengangkatan dan medan off-road (Medan Kasar).
<i>Mobile Crane</i>	merupakan crane yang terdapat langsung pada truk sehingga dapat mudah dibawa langsung pada lokasi kerja tanpa harus menggunakan kendaraan (trailer).
<i>Forklift</i> atau truk angkat,	merupakan truk industri bertenaga yang digunakan untuk mengangkat dan dapat didukung oleh diesel, bensin, propane atau baterai listrik.
<i>Crawler Crane</i>	merupakan pesawat pengangkat material yang biasa digunakan pada lokasi proyek pembangunan dengan jangkaun yang tidak terlalu panjang
<i>Rampdoor</i>	Fungsi dari Ramp Door ini adalah sebagai jembatan penghubung antara dermaga dan kapal. Ramp door umumnya terletak pada haluan atau buritan kapal, saat merapat di dermaga ramp door akan membuka kebawah
<i>Headtruck chasis</i>	merupakan alat bongkar muat kapal yang merupakan truck yang dirancang dapat menarik chasis dengan ukuran 20 feet.
<i>Coaching</i>	pembekalan (<i>coaching</i>) yang dilakukan ditempat kerja oleh atasan dengan membimbing karyawan melakukan pekerjaan secara informal, biasanya tidak terencana, biasanya bagaimana melakukan pekerjaan, dan bagaimana cara mengatasi masalah.

Pelatihan ini diberikan kepada seluruh karyawan baik yang baru maupun yang lama.

Apprenticeship

Yaitu pelatihan yang mengkombinasikan antara pelajaran di kelas dengan praktek dilapangan. Setelah sejumlah teori diberikan, maka akan dibawa praktek dilapangan.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Kantor Pelabuhan Batu Ampar

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Peranan jasa transportasi dalam perdagangan internasional memegang peranan yang sangat penting dan menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat dalam kegiatan ekonomi. Transportasi juga berperan sebagai sarana penunjang dalam usaha pembangunan dan pengembangan ekonomi suatu negara. Dalam situasi perekonomian dunia masih belum memuaskan saat ini, berbagai usaha telah dilaksanakan pemerintah Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan pencarian sumber – sumber devisa antara lain dengan menerapkan *azas cabotage* dalam dunia pelayaran, meningkatkan transaksi ekspor dan menekan pengeluaran devisa dengan cara membatasi aktivitas impor.

Indonesia adalah negara kepulauan, terdiri dari beberapa banyak pulau dan laut yang sebagai unsur perhubungannya, maka untuk menciptakan keunggulan dalam memanfaatkan peluang serta menanggulangi tantangan di pasar Internasional dibutuhkan suatu pelayanan sarana dan prasarana yang baik dan memadai sebagai penunjang kelancaran kegiatan pelayaran. Kebutuhan sarana dan prasarana dalam kegiatan pelayaran sangat penting. Usaha pelayaran dan pengangkutan laut biasanya disebut dengan jasa transportasi laut, yang berpengaruh bagi usaha perdagangan.

Hal ini sesuai dengan semboyan pelayaran yang berarti bahwa kapal mengikuti arah arus perdagangan, karena pada umumnya barang – barang yang diperdagangkan melalui laut akan lebih maju berkembang jika ditunjang dengan menggunakan kapal laut. Indonesia ditinjau dari segi letak geografisnya termasuk negara bahari, sehingga memberikan pengharapan dan nilai – nilai ekonomis yang baik dengan dukungan dari transportasi laut. Pelabuhan berperan sebagai salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan transportasi, yang juga merupakan tempat untuk pelayanan jasa-jasa kepelabuhanan.

Dengan meningkat cepatnya pertumbuhan jumlah penduduk yang menyebabkan bertambahnya kebutuhan angkutan barang melalui laut, otomatis juga menimbulkan suatu persaingan untuk memberikan pelayanan angkutan yang sebaik – baiknya, untuk memenuhi keadaan tersebut maka yang harus diperhatikan oleh PT. Pelni Cabang Kupang adalah memaksimalkan pelayanan dokumen, serta koordinasi dengan KSOP Kupang sebelum kapal melakukan proses sandar di dermaga, bongkar muat barang atau penumpang, sampai kapal berlayar ke pelabuhan tujuan berikutnya.

Namun perusahaan PT. Pelni Cabang Kupang harus berkerja sama dengan memberikan informasi yang jelas kepada KSOP Kupang demi kelancaran pengurusan dokumen kapal seperti dokumen kedatangan kapal, dokumen muatan kapal, dan dokumen sertifikat kapal itu sendiri, sehingga pengurusan atau pelayanan dapat berjalan dengan lancar, dan setelah kapal sandar komunikasi juga harus tetap terjalin antara pihak perusahaan PT. Pelni Cabang Kupang dengan pihak KSOP Kupang, agar pihak perusahaan PT. Pelni Cabang Kupang mengetahui segala keluhan atau kebutuhan dari pihak kapal, seperti bilamana ada dokumen kapal yang masanya telah *expired* agar segera dapat diurus untuk perpanjangannya oleh pihak KSOP Kupang.

Sehubungan dengan PT. Pelni Cabang Kupang bergerak pada bidang keagenan kapal. PT. Pelni Cabang Kupang mempunyai Divisi Operasional yang juga merupakan salah satu ujung tombak bagi perusahaan dalam mendapatkan keuntungan didalam usahanya. Pada tahun – tahun pertama didirikan, PT. Pelni Cabang Kupang mengalami perkembangan yang pesat, ini dibuktikan adanya peningkatan jumlah kapal yang diageni tiap bulannya. Namun pada saat ini banyak berdiri perusahaan pelayaran khususnya divisi keagenan, dan banyaknya hambatan-hambatan yang terjadi dalam meningkatkan jumlah kunjungan kapal dan memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun awak kapal itu sendiri.

Salah satu unsur yang sangat menentukan efektivitas perusahaan adalah koordinasi kinerja karyawan. Dengan kinerja karyawan yang baik dan memuaskan, maka tujuan perusahaan akan lebih cepat tercapai. Sebaliknya apabila kinerja karyawan rendah maka perusahaan tersebut tidak akan mendapatkan hasil yang optimal

sebagaimana yang telah direncanakan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis memilih judul :

“MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DOKUMEN KUNJUNGAN KAPAL DI PELABUHAN TENAU OLEH PT. PELNI CABANG KUPANG”

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan dokumen yang kurang maksimal yang diberikan oleh PT. PelnI Cabang Kupang dalam pelayanan dokumen kedatangan kapal.
2. Sumber daya manusia yang kurang berkualitas yang dimiliki oleh PT. PelnI Cabang Kupang.
3. Kurangnya pengawasan dari KSOP Kupang saat kapal telah sandar di pelabuhan.
4. Informasi yang kurang baik diberikan oleh pihak kapal kepada agen pada saat kapal tiba di pelabuhan Tenau Kupang.
5. Pengaruh kinerja keseluruhan organisasi terhadap pelayanan dokumen kapal yang diberikan.

C. BATASAN MASALAH

Mengingat luasnya masalah yang ditulis pada identifikasi masalah. Maka dalam penulisan skripsi ini penulis membatasi masalah pada :

1. Kualitas pelayanan dokumen yang kurang maksimal yang diberikan oleh PT. PelnI Cabang Kupang dalam pelayanan dokumen kedatangan kapal.
2. Sumber daya manusia yang kurang berkualitas yang dimiliki oleh PT. PelnI Cabang Kupang.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan judul yang dipilih dan menyangkut pembatasan masalah, maka berdasarkan pengamatan sementara penulis, penulis mengangkat perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan dokumen kedatangan yang baik dan berkualitas yang harus diberikan oleh PT. Pelni Cabang Kupang?
2. Apa yang menyebabkan kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas yang berada dalam perusahaan PT. Pelni Cabang Kupang?

E. TUJUAN DAN PENULISAN MASALAH

Dalam sebuah penjualan jasa seperti halnya divisi operasional PT. Pelni Cabang Kupang memiliki tujuan utama yaitu memberikan kepuasan kepada pelanggan/masyarakat. Pelanggan/masyarakat dalam hal ini adalah para pengguna jasa keagenan perusahaan pelayaran (*Principal* atau *Charterer*), dan dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggannya maka sangat diperlukan pelayanan yang maksimal dan terbaik. Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah kunci keberhasilan dari sebuah perusahaan pelayaran.

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kinerja perusahaan, khususnya PT. Pelni Cabang Kupang dalam melaksanakan pengurusan dokumen kapal dengan baik.
- b. Untuk mengetahui efektivitas pengurusan dokumen dalam pelayanan serta hambatan dan masalah yang ditemui dalam pengurusan pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal yang diageni PT. Pelni Cabang Kupang.

2. Manfaat Penelitian

- a. Aspek Teoritis
Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pentingnya kualitas kinerja terhadap pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal.
- b. Aspek Praktis
Dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk mengetahui kelemahan atau kelebihan pada sistem kerja yang sedang diterapkan saat ini dan dapat melakukan hal yang terbaik dalam mengambil keputusan. Serta dapat dijadikan suatu bahan referensi tambahan dan sumbangan ilmu

kepada pembaca serta diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang Keagenan Kapal.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penulisan sistematika skripsi ini diajukan beberapa bab yang diawali dengan hal – hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan dan kemudian pada bab – bab selanjutnya penulis membahas tentang hal – hal yang berkaitan langsung dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat memudahkan para pembaca memahami, bahkan lebih mengerti tentang apa yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah penulisan skripsi, alasan mengapa penulis memilih judul tersebut, tujuan dan kegunaan penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu yang terdapat dalam pustaka ilmu pengetahuan pendukung lainnya serta jelaskan teori – teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, kerangka pemikiran yang memuat asumsi – asumsi yang timbul atau terbentuk setelah dalil, hukum dan teori yang relevan dan hipotesa yang memuat tentang anggapan sementara.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang waktu dan tempat penulis mengamati dan melakukan penelitian dengan teknik pengumpulan data yang penulis pilih. Teknik penulis tersebut dapat berupa populasi, pengamatan, sample serta teknik analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang deskripsi data yaitu mengenai hal – hal yang berkaitan dengan perusahaan, serta analisis penelitian yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas sehingga dapat ditemukan penyebab timbulnya masalah, selain itu penulis juga mengemukakan berbagai cara untuk memecahkan masalah yang telah ditentukan dan mengevaluasi pemecahan masalah yang ada.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis menguraikan tentang usaha untuk memberikan kesimpulan dan saran yang berisi jawaban yang telah dibuat berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran – saran yang mungkin berguna untuk PT. Peln Cabang Kupang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam bab ini, penulis membuat beberapa pengertian yang diambil dari beberapa buku-buku referensi, surat-surat keputusan dan juga pendapat-pendapat ahli, untuk pengertian keagenan kapal menurut pendapat para ahli adalah sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas merupakan penting bagi perusahaan untuk dapat eksis ditengah ketetnya persaingan dalam industri.kualitas didefinisikan sebagai totalias dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Sementara pada sisi lain yang satu langsung atau tidak langsung mendukung pihak yang lain.

- a. Menurut *Crosby*, kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.
- b. Menurut *Garvin*, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

2. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi,baik perusahaan ataupun intuisi.Selain itu SDM juga merupakan faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan.Namun, terdapat perbedaan persepsi dari sudut pandang tentang Sumber daya manusia. inilah teori-teori yang penulis rangkum dari berbagai sumber.

- a. Menurut *M.T.E. Hariandja*, pengertian sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan selain faktor yang lainnya seperti kinerja maupun modal. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus

dikelola dengan sangat baik supaya bisa meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi perusahaan.

- b. Menurut *Abdurrahmat Fathoni*, sumber daya manusia adalah modal dan kekayaan paling penting dari setiap aktivitas maupun kegiatan manusia.
- c. Menurut *Veithzal Rivai*, sumber daya manusia adalah seorang yang mau, siap dan mampu memberi kontribusi usaha dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau suatu perusahaan.

3. Keagenan

Menurut Capt. R.P. Suyono (2007:223) keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua 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, dikenal 3 (tiga) jenis agen kapal yaitu sebagai berikut:

- a. *General Agent* (agen umum) adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5000 GRT secara kumulatif dan memiliki buku surat keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*). Bagi perusahaan laut yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri 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 di pelabuhan tertentu. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent* (agen umum).
- c. Cabang agen adalah cabang dari cabang *general agent* (agen umum) di pelabuhan tertentu.

4. Bentuk Pelayanan Jasa Keagenan

a. Fungsi Unit Keagenan

Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo dalam (2007 : 146), unit keagenan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik terhadap pelayanan *liner service* maupun *tramper*
- b) Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik maupun kegiatan jadwal datang dan keberangkatan kapal.
- c) Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan.
- d) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan sebagai masukan dalam menentukan kewajiban sebagaimana dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya.
- e) Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian sehingga dapat memberikan simulasi terhadap kegiatan-kegiatan perusahaan.

b. Fungsi Pokok Cabang

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewedo (2007:146) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a) Mewakili dan melindungi perusahaan dalam daerah masing-masing.
- b) Mewakili dan membantu kantor pusat dalam melayani kapal milik atau charter yang dioperasikan sendiri, maupun kapal keagenan, seperti pemeliharaan armada (*survey, repair, maintenance, supply* kebutuhan kapal, *crewing*), pengisian ruang muatan kapal, dan pengoperasian kapal.
- c) Bertindak sebagai sub agent atau port agent dalam melayani kapal-kapal keagenan.

c. Fungsi Bidang Operasional

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewedo (2007:154) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a) Memberitahukan kedatangan kapal kepada instansi di pelabuhan sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.

- b) Merencanakan, mengatur, dan melaksanakan penyandaran kapal.
- c) Membantu mempersiapkan dan mengurus surat-surat kapal.
- d) Membantu melayani penyediaan kebutuhan kapal seperti bunker air, perbekalan, repair dan lain-lain.
- e) Memberikan pelayanan kepada awak kapal.
- f) Mengatur dan melaksanakan pemberangkatan kapal.
- g) Memberitahu kepada principal mengenai situasi dan perkembangan pelabuhan beserta fasilitasnya.
- h) Memelihara dan menjaga hubungan yang baik dengan para pejabat pelabuhan.

5. Fungsi Bidang Keuangan

Beberapa fungsi pokok bidang keuangan antara lain:

- a. Melaksanakan pembayaran biaya pelabuhan dan biaya kapal lainnya atas perintah kantor pusat.
- b. Penerimaan dan pembayaran sebaiknya sesuai dengan *imprest fundsystem* (pengendalian *cash flow* dari kantor pusat).
- c. Melaksanakan verifikasi atau nota *disbursement* yang diterima dan menyampaikan nota biaya tersebut ke kantor pusat sesuai dengan petunjuk yang akan diberikan kantor pusat.
- d. Menyusun anggaran *overhead* cabang dan anggaran *cash flow* dan mengatur penyediaan dana dan pembayaran-pembayarannya.
- e. Menyampaikan laporan biaya *overhead* ke kantor pusat disertai dengan bukti pengeluarannya.

6. Instansi Pelabuhan dalam Pelabuhan

Instansi pemerintah dalam pelabuhan adalah sebagai suatu sistem terpadu yang berfungsi untuk melayani kapal dan berbagai transaksi yang berlangsung di pelabuhan. Adapun menurut Suyono (2001:17) sebagai berikut:

1. Administrator Pelabuhan

Administrator pelabuhan mempunyai tugas menyelenggarakan pemberian keselamatan pelayaran di dalam daerah keselamatan lingkungan kepentingan pelabuhan untuk melancarkan kepentingan angkutan laut.

Dalam melaksanakan tugasnya, kantor administrasi pelabuhan menyelenggarakan fungsi:

- a) Penilikan kegiatan lalu lintas angkutan laut yang meliputi kapal, penumpang, barang dan hewan serta pemantauan pelaksanaan tarif angkutan laut.
- b) Pembinaan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), dan pemantauan pelaksanaan dari tarif TKBM.
- c) Penilikan terhadap pemenuhan syarat kelaiklautan kapal dan pengeluaran Surat Izan Berlayar (SIB).
- d) Pencegahan dan penanggulangan pencemaran serta pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan.
- e) Penanganan, penerbitan, dan penegakan peraturan perhubungan laut di dalam lingkungan kerja di pelabuhan guna menjamin kelancaran operasional di bidang pelabuhan.

2. Syahbandar

Syahbandar adalah badan yang melaksanakan *port clearence*, yaitu pemeriksaan surat-surat kapal, agar keluar masuk pelabuhan. Syahbandar adalah penegak hukum dalam ketertiban bandar dan pengawas keselamatan pelayaran.

3. Imigrasi

Direktorat Imigrasi adalah badan yang berada di bawah Departemen Kehakiman. Di wilayah pelabuhan, instansi ini mempunyai tugas untuk:

- a) Mengawasi keluar masuknya orang sesuai ketentuan dari keimigrasian.
- b) Memeriksa penumpang dari awak kapal, dalam hal penumpang asing yang hendak keluar masuk atau keluar dari hukum Indonesia.
- c) Dalam hal ini akan diperiksa paspornya apakah sudah memenuhi standar ketentuan.
- d) Memeriksa paspor ABK (Anak Buah Kapal).
- e) Memberikan *immigration clearence*.

4. Dinas Karantina dan Dinas Kesehatan

Adapun tugas dari dinas karantina di pelabuhan antara lain:

- a) Melakukan pelayanan kesehatan.
- b) Memeriksa dan meneliti buku kesehatan (*health book*), *derating certificate*, daftar awak kapal dan penumpang.
- c) Memberikan *health certificate* dan *health clearance*.
- d) Mengawasi tumbuh-tumbuhan dan hewan yang dibawa keluar dan masuk pelabuhan melalui kapal laut.
- e) Bila perlu melakukan karantina.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

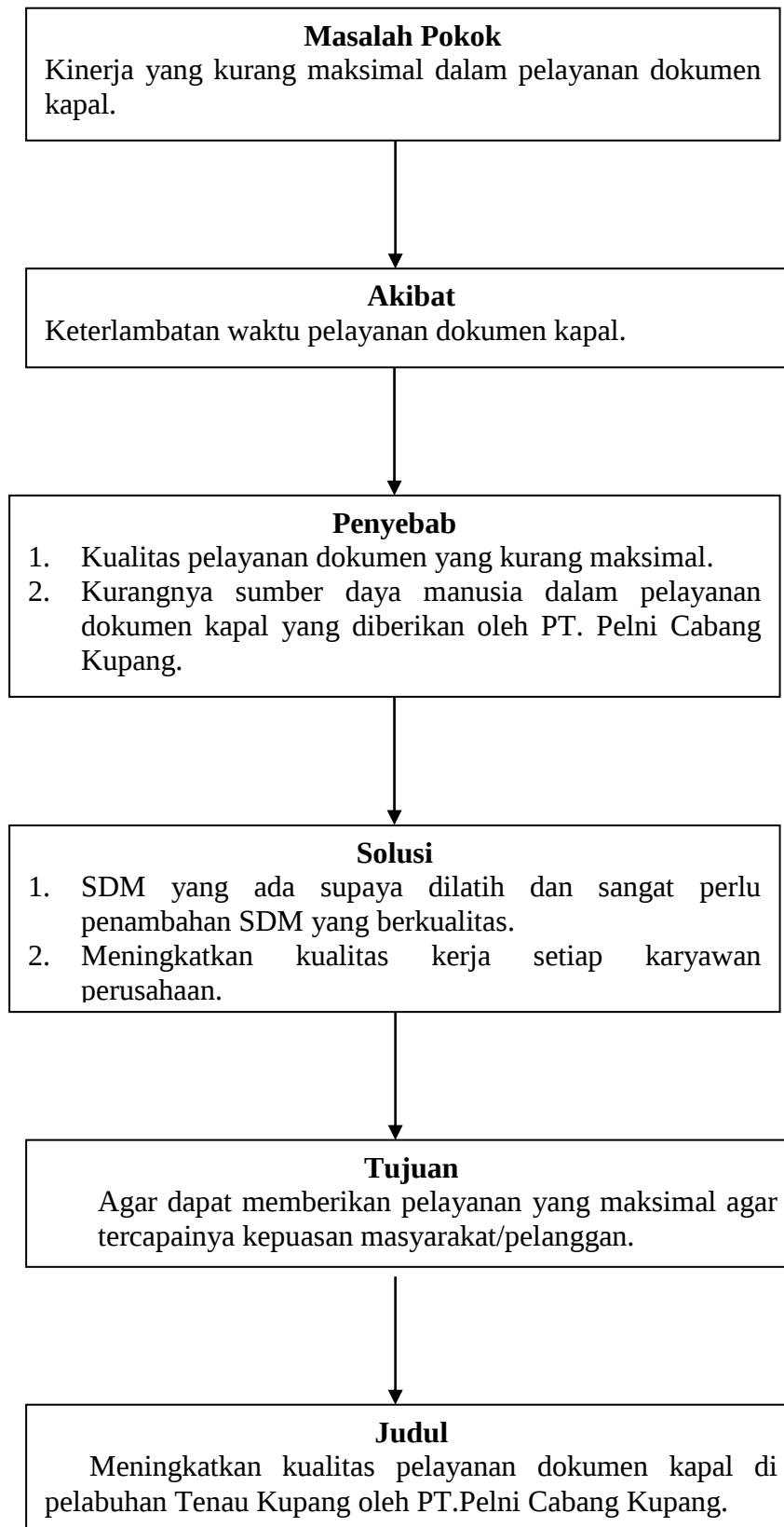
Kerangka pemikiran adalah suatu konsepsi yang menyajikan hubungan antara variable yang akan diperkirakan terjadi dan diperoleh dari hasil penjabaran tinjauan pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan dari skripsi ini, maka dibuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok, yaitu mengenai

“Meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kunjungan kapal dipelabuhan Tenau Kupang oleh PT. Peln Cabang Kupang”

Setelah penulis mengungkapkan materi yang berkaitan dengan masalah penelitian pada tinjauan pustaka, maka berdasarkan uraian kepustakaan tersebut diperoleh sebab-sebab pelayanan yang kurang maksimal dikarenakan kualitas pelayanan dokumen yang kurang maksimal yang diberikan oleh PT. Peln Cabang Kupang dan kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas dalam pelayanan dokumen kapal yang diberikan oleh PT. Peln Cabang Kupang. Untuk mengatasi hambatan tersebut perlunya memperbaiki kinerja pelayanan dokumen kapal dalam meraih kepuasan pelanggan.

Berdasarkan masalah tersebut maka akan dikemukakan sebagai alternatif sebagai penyelesaian masalah sehingga muncul solusi yang menjadi pilihan sebagai penyelesaian masalah. Dari uraian tersebut dapat dilihat suatu bagan kerangka pemikiran secara garis besar sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Skripsi ini di tulis berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Taruna pada saat praktek darat di PT. Pelni cabang Kupang. Penelitian ini di laksanakan selama 11 bulan.

2. Tempat Penelitian

PT. Pelni cabang Kupang yang beralamat :

Alamat : Jl. Pahlawan No.07 Kelurahan Fatufeto – Kupang
Nusa Tenggara Timur.

Telepon : +62 380 821944

Bidang usaha : Perusahaan Pelayaran (Keagenan)

B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Metode Pendekatan

Metode yang penulis pilih adalah metode penelitian sebagai berikut :

a. Studi Kasus

Dalam hal Ini metode kasus digunakan karena permasalahan yang terjadi dalam rumusan masalah merupakan kondisi yang terdapat di tempat penulis praktek darat yaitu PT. Pelni Cabang Kupang.

b. Metode Deskriptif Kualitatif

Dalam hal ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif karena penyebab terjadinya masalah tidak disebabkan oleh satu faktor saja melainkan banyak faktor sehingga perlu adanya penjelasan tentang faktor-faktor tersebut.

Penggunaan metode ini berdasarkan bukti yang nyata atau objektif dan menggunakan analisis dan perlu dilakukan secara sistematis, teratur, tertib dan cermat dengan segala keadaan yang terjadi, hal ini dilakukan untuk

mendapatkan hasil yang baik serta bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah aktual yang dihadapi untuk mengumpulkan data-data atau informasi untuk disusun, dijelaskan dan dianalisa.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mendedikasikan sesuatu. Pada penelitian kualitatif, bentuk data berupa kalimat dari subjek atau responden penelitian yang diperoleh melalui suatu teknik pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data dilakukan oleh penulis untuk memperoleh informasi-informasi dan data-data yang lengkap beserta objek penelitian yang akan digunakan oleh penulis untuk mendukung menyelesaikan skripsi. Dalam penelitian kualitatif dikenal beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan. Beberapa metode tersebut, antara lain :

a. Observasi

Pada teknik ini, peneliti menggunakan penelitian dengan alat panca indera sendiri sebagai media untuk melakukan observasi. Teknik pengumpulan data yang umum dilaksanakan yaitu observasi objektif yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan tempat kegiatan bongkardan muat penumpang atau barang di PT. Peln cabang Kupang dan dilakukan praktek secara langsung untuk memperoleh informasi dan gambaran aktifitas kerja di perusahaan tersebut.

b. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi terwawancara. Pada metode wawancara ini penulis menggunakan metode wawancara bebas dimana penulis bebas menanyakan apa saja tanpa menggunakan pedoman apa yang akan ditanyakan kepada terwawancara

Pewawancara sebagai pengumpulan formasi adalah penulis sendiri yang melakukan tanya jawab kepada respondes, antara lain:

- 1) Bapak Adrian SH,M Mar.E sebagai Kepala PT. Peln Cabang Kupang.

- 2) Bapak Sanggam Marihot, SE.MM sebagai Kepala KSOP Kupang.
- 3) Bapak Iwan Xuniar Dasuki, S.Sos. sebagai Kepala Operasional PT. Pelni Cabang Kupang.
- 4) Bapak Yudi Kusmiyanto, M.MTr, M.Mar.E Sebagai Kepala Seksi KPLP KSOP Kupang

Adapun tindakan wawancara dilakukan penulis kepada Kepala KSOP Kupang, Kepala PT. Pelni Cabang Kupang, Kepala seksi KPLP KSOP Kupang, Kepala operasional PT. Pelni Cabang Kupang serta beberapa staff bagian PT. Pelni Cabang Kupang untuk mencari informasi tentang beberapa permasalahan yang terjadi pada PT. Pelni Cabang Kupang dan KSOP Kupang sehingga terjadi kurang efektifnya waktu pelayanan dokumen kapal oleh PT. Pelni Cabang Kupang.

Di bawah ini adalah pertanyaan-pertanyaan yang penulis ajukan:

- a. Apa yang menyebabkan kurang efektifnya waktu pelayanan dokumen kapal?
 - b. Bagaimana penilaian Bapak mengenai SDM yang dimiliki saat ini?
 - c. Bagaimana seharusnya komunikasi yang baik antara KSOP Kupang dengan PT. Pelni Cabang Kupang dalam melakukan pelayanan dokumen kapal?
 - d. Apa yang menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan dokumen kapal oleh PT. Pelni Cabang Kupang?
 - e. Bagaimana cara meningkatkan kinerja para pegawai atau karyawan untuk mencapai efektifnya waktu pelayanan dokumen kapal oleh PT. Pelni Cabang Kupang.
- c. Studi Pusaka
- Studi Pusaka yaitu pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi yang disajikan, masukan atau bahan pertimbangan mengenai apa yang dapat dilihat dari teori yang sudah ada. Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan jalan membaca buku-buku termasuk peraturan dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

d. Dokumentasi

Di dalam melakukan metode dokumentasi, peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan mengambil data dari dokumen yang sudah menjadi arsip yang berhubungan dengan dokumen kegiatan bongkar muat barang atau penumpang di PT. Pelnindo cabang Kupang. Data- data yang berada di lapangan dipergunakan untuk mendukung pembahasan skripsi ini

Penulis menyajikan beberapa data yang di dapat pada saat melakukan praktek darat, antara lain :

1. Dokumen – dokumen kegiatan bongkar muat penumpang dan barang di PT. Pelnindo Cabang Kupang
2. Laporan – laporan kegiatan bongkar muat barang dan penumpang di PT. Pelnindo cabang kupang
3. Dokumen mengenai barang atau penumpang yang akan di bongkar dan yang akan di muat

C. SUBJEK PENELITIAN

Dalam penulisan skripsi ini, populasi yang di ambil oleh penulisan adalah kegiatan bongkar muat barang atau penumpang pada tahun 2015. Sedangkan Sampel yang di gunakan dalam skripsi ini adalah kegiatan bongkar muat penumpang atau barang di PT. Pelnindo cabang kupang pada tahun 2015.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik yang digunakan oleh penulis adalah teknik analisis penelitian kualitatif, dimana teknik ini memaparkan secara keseluruhan permasalahan yang akan dibahas yang kemudian dianalisis lebih lanjut dari masalah yang timbul pada efisiensi.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

PT. Pelni Cabang Kupang terletak di Nusa Tenggara Timur dan mempunyai perjanjian kontrak kerja dengan Pemerintah Indonesia. Adapun kedudukan kantor PT. Pelni Cabang Kupang, antara lain :

Head Office

Alamat : Jl. Pahlawan No.07 Kelurahan Fatufeto- Kupang NTT

Telp : +62 380 821944

1. Kualitas

Didalam perusahaan tempat penulis menyelesaikan praktek darat (prada) wajib memiliki kualitas kerja dan juga hubungan kerja yang baik sesuai prosedur yang memiliki hubungan dengan instansi-instansi terkait. Untuk mencapai hubungan yang baik sesuai dengan prosedur maka perusahaan harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan dokumen.

a. Tugas Bagian Operasional

Perusahaan tempat penulis menyelesaikan praktek darat (prada) merupakan agen lokal dan agen umum dari perusahaan dalam dan luar negeri. Jenis organisasi yang diterapkan oleh PT. Pelni Cabang Kupang adalah *unity of command*. Dalam tipe organisasi tersebut berarti setiap seorang bawahan hanya bertanggung jawab pada setiap atasan tertentu.

a. Tugas dan Tanggung Jawab Kepala Bagian Operasi antara lain:

- 1) Meningkatkan pelayanan pelanggan dan mempertahankan jumlah kunjungan kapal yang setiap bulan memasuki wilayah Kupang.
- 2) Menerima informasi dan mencatat setiap jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal dari *General Agent* (agen umum) dan melaporkan setiap perkembangannya kepada pihak yang bersangkutan dan kantor pusat di Jakarta.

- 3) Menginformasikan mengenai rencana kedatangan kapal dan menyiapkan dokumen kepada KSOP Kupang. Sebelum kapal tiba 1x24 jam harus memasukan permohonan kedatangan kapal dan pengawasan barang berbahaya kepada setiap instansi pemerintah yang terkait di pelabuhan.
- 4) Memantau dan mengawasi seluruh staff yang bertugas dilapangan maupun dikantor sebelum kapal tiba, pada saat kapal tiba untuk penyandaran kapal, pengurusan dokumen kapal *clearence in* maupun *clearence out*, memonitor pihak pelabuhan (*marine*) pada saat bongkar muat dan selalu memberikan laporan untuk setiap perkembangan yang terjadi di atas kapal kepada pihak *Principal* atau *General Agent*.

Berikut ini adalah kegiatan yang rutin dilakukan dibagian operasional seperti:

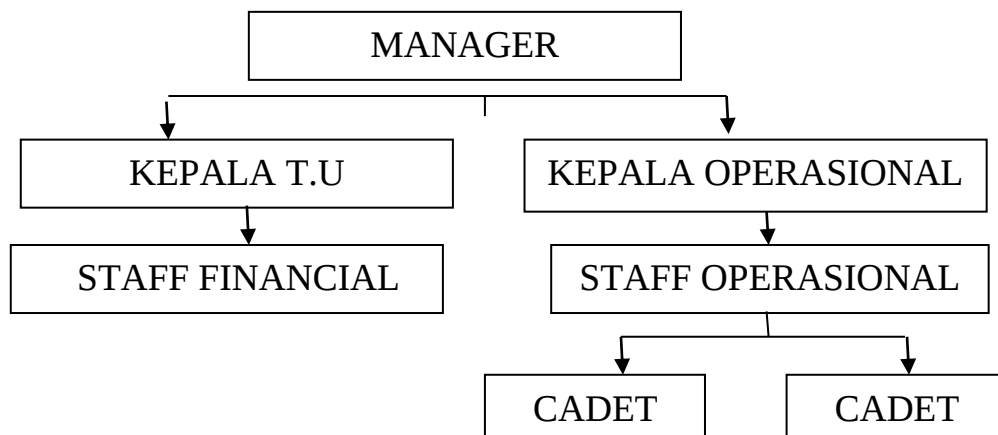
1. Sebelum kapal tiba, dokumen tersebut harus dilaporkan kepada instansi pemerintah seperti:
 - a. KSOP (Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan)
Beberapa dokumen yang wajib dilaporkan adalah: Surat permohonan kedatangan kapal dan surat permohonan pengawasan barang berbahaya, *Letter Appointment of Agency* (surat penunjukan keagenan).
 - a) Kesehatan dan Karantina
Dokumen yang harus dilaporkan adalah *Health Book Indonesia* (buku kesehatan), *Derrating Certificate* .
2. Setelah kapal tiba di daerah labuh jangkar (*anchorage*) ada beberapa dokumen kapal yang harus dilaporkan kepada instansi pemerintah, seperti:
 - a. KSOP (Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan)
Beberapa dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan di atas kapal antara lain:
 - a) *Manning Certificate* atau surat keselamatan.
 - b) *Cargo Safety Port of Registry Certificate* atau sertifikat pendaftaran kapal.
 - c) *Last Port Clearence* atau surat izin berlayar dari pelabuhan terakhir yang disinggahi.
 - d) *Tonnage Certificate* atau surat ukur.

- e) *Safe Construction Certificate*.
 - f) *Cargo Safety Equipment Certificate*
 - g) *Classification Certificate (Hull & Machinery)* atau surat sertifikat klasifikasi lambung kapal.
 - h) *Derrating Certificate*.
 - i) *International Ship Security Certificate*.
 - j) *Life Craft Certificate*.
 - k) *Fire Extinguisher Certificate* atau sertifikat pemadam kebakaran.
 - l) *Load Line Certificate* yaitu sertifikat yang menetapkan lambung timbul kapal batas minimum dan maksimum.
 - m) *Crew List* dan *Manifest*.
- b. Kesehatan dan Karantina Pelabuhan
- Dokumen yang harus dilaporkan adalah *Health Book* Indonesia (buku kesehatan).
- c. Kapal Berlayar Meninggal Pelabuhan
- Apabila kapal di pelabuhan atau di daerah labuh jangkar sudah melakukan seluruh kegiatan bongkar muat dan kewajibannya sudah dipenuhi sesuai dengan prosedur yang berlaku maka kapal melalui agen akan mendapat surat *clearence out* yang dikeluarkan oleh pihak Syahbandar atau KSOP, Karantina dan Kesehatan Pelabuhan Kapal diperbolehkan berlayar apabila Syahabandar telah mengeluarkan *Port Clearence* atau Surat Ijin Berlayar (SIB) yang berlaku 1x24 jam setelah SIB ditandatangani oleh pejabat terkait.

Diagram 4.1

Struktur Organisasi

PT.PELNI CABANG KUPANG



2. Efektif dan Peraturan Perusahaan Keagenan PT. PelnI Cabang Kupang.

Efektif perusahaan tempat penulis menyelesaikan praktek darat (Prada) dalam kegiatan operasinya memiliki kewajiban harus bekerja dengan tepat waktu dalam mengurus pelayanan dokumen kapal agar mencapai hasil yang maksimal. PT. PelnI Cabang Kupang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keagenan kapal yang memiliki kewajiban harus mengidentifikasi setiap kegiatan operasi perusahaan melakukan sistem pengontrolan yang terencana, sebagai usaha melaksanakan pelayanan dokumen kunjungan kapal, agar tercapainya keselamatan dalam bekerja dan memperoleh hasil yang maksimal.

Untuk mencapai semua itu perlu dilaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Membuat dan menerapkan standar peraturan mengenai keefektifan waktu bekerja dan melindungi lingkungan dengan berpegang pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta mutu yang diisyatkan.
- b. Memanajemen waktu dalam melaksanakan usaha berdasarkan peraturan yang berlaku untuk menanamkan sikap sadar akan keselamatan dan juga mencapai kinerja yang efektif pada semua karyawan.
- c. Pemakaian alat-alat keselamatan APD (Alat Pelindung Diri) yang benar dan lengkap sesuai ketentuan apabila akan melaksanakan kegiatan operasional di pelabuhan.
- d. Melaksanakan rapat internal secara rutin setiap satu bulan satu kali serta melakukan evaluasi secara seksama terhadap pencapaian sasaran pelaksanaan program.

3. Data Kegiatan Kunjungan Kapal Setiap Bulan

Melihat dari data tersebut, dapat dilihat perkembangan kunjungan kapal yang merupakan salah satu sumber pendapatan perusahaan yang sangat potensial.

TABEL 4.1

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Agustus 2015 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Keg Bongkar /Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					

MT. Jaya Ocean	RI	Korea Selatan	03-08-2015	Bongkar Muatan Lanjutan	Aspal Cair Aspal Cair	2.500 1.744		
LCT. Ayu 118	RI	Wetar	14-08-2015	Muat	Alat Berat	200		
KM. Caraka J. Niaga III-20	RI	Dili	16-08-2015	Muat	Semen Kupang	2.000		
LCT. Ayu 118	RI	Dili	16-08-2015	Muat	Pasir Klinkir	2000		
KM. Cemara Nusantara 1	RI	Surabaya	19-08-2015	Bongkar MUAT	NIHIL NIHIL			
TB. Imanuel WGSR-2	RI	Gresik	02-08-2015	Bongkar	Contain	200.000		

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.2

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan September 2015 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					
MV. True North	Australia	Australia	02-09-2015	Bongkar Muatan	Penumpang Penumpang Lanjutan		41 41	
MT. Betumen Eiko	Singapore	Korea	08-09-2015	Bongkar Muatan Lanjutan	Aspal Cair Aspal Cair	1.300 1.744		

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.3

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Oktober 2015 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.4

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan November 2015 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.5

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Desember 2015 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					
LCT. Ayu 118	RI	Larantuka	01-12-2015	Muat	Batu Pecah	1.000		
MT. Cosmic 10	RI	Singapore	25-12-2015	Bongkar	Aspal Cair	2.100		
				Muatan Lanjutan	Aspal Cair	2083		
KM. Nembrala	RI	Ndao	07-12-2015	Bongkar	Penumpang		80	
					General Cargo	1		

KM. Cemara Nusantar a 1	RI	Surabaya	19-08- 2015	Muat	NIHIL			
TB. Imanuel WGSR- 2	RI	Gresik	02-08- 2015	Bongkar	Container	200.0 00		

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.6

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Januari 2016 Yang Diageni Oleh
PT.PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Flag	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					
LCT. Inneke 01	RI	Rote	04-01- 2015	Muat	BBM	330		
KM. Sabuk Nusantar a 34	RI	Ilwaki	19-01- 2015	Bongkar Muatan Lanjutan	Penumpang g Kayu Penumpang g G. Cargo	12 73	54 87	

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.7

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Februari 2016 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					
MV.Dan zinegrac ht	NETHERL AND	Malaysia	01-02- 2016	Bongkar	PIPA	13.40 0.838		
KM. Caraka J. Niaga III-14	RI	Surabaya	01-02- 2016	Bongkar Muat	Countener Isi Countener Kosong	2500 240		
KM. Tunas Tiga	RI	Surabaya	01-02- 2016	Muat	Semen Kupang	4800		

KM. Naga Sejahtera	RI	Surabaya	11-02-2016	Bongkar	Besi Beton	900		
TB. Tran Pasifik 212	RI	Sambadan	11-02-2016	Bongkar	Batu Bara	7400		

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.8

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Maret 2016 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					
CM. Sakrina	RI	Rote	02-03-2016	Muat	BBM	212		
KM. Lotus 07	RI	Surabaya	09-03-2016	Bongkar	Kontener Isi	121		
				Muat	Kontener Kosong	40		
					GC	330		
MT. Juane	RI	Rote	11-03-2016	Muat	BBM	292		
TB. Prima Power	RI	Sungai Danau	15-02-2016	Bongkar	Batu Bara	7400		

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.9

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan April 2016 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					
TK. Momentum 03	RI	Sudan	02-04-2016	Bongkar	Batu Bara	7500		
MT. Spt II	RI	Rote	03-04-2016	Muat	BBM	190		

KM. Christie	RI	Sorong	03-04- 2016	Muat	Batu Pecah	1797		
-----------------	----	--------	----------------	------	---------------	------	--	--

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.10

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Mei 2016 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					
KM.Star Bird	RI	Surabaya	02-05-2016	Muat	Contener Kosong	460		
					Batu Warna	100		
					Besi Tua	100		
					Brg. Retur	100		
KM. Philips	RI	Waikelo	04-05-2016	Muat	Hewan (Sapi Ptg)			350
					Kleder		12	

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.11

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Juni 2016 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					
TB.IND OMARI NA DUA	RI	Mananga	03-06-2016	Bongkar	Batu bara	7500		

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.12

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Juli 2016 Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang**

Nama Kapal	Bendera	Kapal tiba		Kegiatan Bongkar/ Muat	Jenis Muatan	Ton	Orang	Ekor
		Pelabuhan asal	Tgl					

Sumber: Data Pelabuhan dari Kantor Kesyabandaran Otoritas Pelabuhan III Kupang.

TABEL 4.13

**Kegiatan Kunjungan Kapal Yang Diageni Oleh
PT. PELNI Cabang Kupang Pada Tahun 2015 Sampai 2016**

NO	TAHUN	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Total
1.	2015	-	-	-	-	-	-	-	6	2	-	-	5	
2.	2016	2	5	4	3	2	1	0	-	-	-	-	-	

Sumber: Kantor Kesyabandar Otoritas Pelabuhan Kupang Kelas III

Tabel 4.14

**Perbandingan Jumlah Kunjungan Kapal Tahun 2015-2016 Pada
PT. PELNI Cabang Kupang**

NO	BULAN	TAHUN	JUMLAH KAPAL
1	AGUSTUS	2015	6
2	SEPTEMBER	2015	2
3	OKTOBER	2015	0
4	NOVEMBER	2015	0
5	DESEMBER	2015	5
6	JANUARI	2016	2
7	FEBRUARI	2016	5
8	MARET	2016	4
9	APRIL	2016	3
10	MEI	2016	2
11	JUNI	2016	1
12	JULI	2016	0

Keterangan : Dari Data Kunjungan Kapal

B. ANALISIS DATA

Analisis SWOT

Uraian pembahasan tentang penggunaan teknik analisis *Strength*, *Weakness*, *Opportunities*, dan *Threat* (SWOT) sebagai teknik analisis perinciannya sebagai berikut :

Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal

INTERNAL	
STRENGHT (KEKUATAN) = S	WEAKNESS (KELEMAHAN) = W
PT. PELNI Cabang Kupang mempunyai pengalaman yang cukup dalam keagenan kapal.	Kurangnya Sumber Daya Manusia pada divisi operasional.
PT. PELNI Cabang Kupang memiliki lokasi yang strategis.	Kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh PT. PELNI Cabang Kupang.
	Lamanya waktu yang digunakan dalam pengurusan dokumen kapal
	SDM pada bidang operasional kurang mempunyai keterampilan.
EKSTERNAL	
OPPORTUNITIES (PELUANG) = O	THREAT (ANCAMAN) = A
Jumlah arus kapal yang masuk ke wilayah perairan Kupang cukup besar.	Banyaknya perusahaan baru yang bergerak dalam bidang keagenan kapal.
Adanya kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan.	Persaingan tarif pelayanan kapal yang diterapkan masing – masing perusahaan berbeda.
Proses kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan yang tepat waktu.	Banyaknya perusahaan sebagai competitor di wilayah Kupang.

a. Identifikasi Faktor Internal

Berdasarkan data yang ditemukan, faktor internal yang merupakan kekuatan dan kelemahan yang menyumbang keterlambatan, yaitu :

1. Kekuatan (*Strengths*)

- a) PT. Pelni Cabang Kupang mempunyai pengalaman yang cukup dalam keagenan kapal.

PT. Pelni Cabang Kupang sudah menangani pelayanan keagenan beberapa kapal dengan jumlah yang cukup banyak setiap bulannya. Maka dari itu, PT. Pelni Cabang Kupang diakui oleh perusahaan lainnya sebagai perusahaan dengan memiliki pengalaman yang cukup baik sebagai perusahaan pelayanan pada bidang keagenan.

- b) Lokasi PT. Pelni Cabang Kupang yang strategis

Lokasi atau letak berdirinya perusahaan dapat menjadi faktor yang dapat menambah nilai perusahaan tersebut. Dengan adanya lokasi PT. Pelni Cabang Kupang yang strategis yaitu terletak di daerah Namosain berdekatan dengan Pelabuhan Pelindo III Kupang dan dermaga – dermaga yang memiliki keunggulan dalam penyandaran kapal – kapal dalam negeri maupun kapal asing dapat menjadi sumber keuntungan bagi perusahaan untuk menambah jumlah pelanggan yang akan menggunakan jasa keagenan perusahaan ini

2. Kelemahan (*Weakness*)

- a) Kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia.

Seperti yang sudah diketahui, Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang penting dalam peningkatan pelayanan perusahaan. Sumber Daya Manusia juga merupakan faktor yang penting guna memperlancar pengurusan kapal yang diageni PT. Pelni Cabang Kupang. Menurut data yang terdapat mengenai jumlah kapal yang diageni setiap bulannya dapat terbilang cukup banyak, sedangkan data yang didapat mengenai jumlah Sumber Daya Manusia pada perusahaan itu sendiri khususnya pada divisi operasional masih sangat kurang sehingga mengakibatkan kesulitan dalam menangani pelayanan keagenan kapal. Perusahaan seharusnya mengadakan perekrutan yang sesuai dengan kriteria dan kebutuhan perusahaan sehingga

hal ini akan berdampak kepada meningkatkan kunjungan kapal yang akan diageni.

b) Kurangnya keterampilan yang dimiliki oleh karyawan.

Selain jumlah Sumber Daya Manusia, faktor keterampilan juga menjadi salah satu nilai tambah bagi perusahaan. Perusahaan PT. Peln Cabang Kupang merupakan perusahaan keagenan yang menangani kapal asing, secara tidak langsung hal itu membuat karyawan perusahaan harus memiliki keterampilan berbahasa inggris. Selain itu karyawan juga harus memiliki keterampilan mengenai keagenan kapal agar membuat pelayanan kapal pada perusahaan dapat meningkat. Namun menurut penelitian penulis, karyawan pada perusahaan masih belum memiliki keterampilan yang baik dalam segi bahasa inggris maupun keterampilan tentang keagenan. Kurangnya keterampilan karyawan PT. Peln Cabang Kupang membuat perusahaan perlu mengadakan pelatihan kepada karyawan perusahaan agar kepercayaan para pelanggan dapat bertambah sehingga dapat menambah jumlah pelanggan yang akan diageni oleh perusahaan.

c) Kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh PT. Peln Cabang Kupang.

Fasilitas yang terdapat pada perusahaan merupakan faktor pendukung dalam kegiatan operasional. Fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan yaitu:

1. Komputer : 7 unit
2. Telepon : 1 unit
3. Motor : 1 unit
4. Mobil : 1 unit

Kurangnya fasilitas dapat menjadi penghambat dalam kegiatan operasional. Jika perusahaan dapat menambah fasilitas yang saat ini masih dianggap kurang, maka kelemahan ini akan dapat menjadi peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menambah jumlah pelanggan. Dan dengan adanya fasilitas yang memadai akan dapat memperlancar dan mempermudah karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

d) Lamanya waktu yang digunakan dalam pengurusan dokumen kapal.

Pengurusan dokumen merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan pada PT. Peln Cabang Kupang karena, jika pengurusan dokumen dapat terselesaikan dengan tepat

waktu maka pengguna jasa akan semakin lebih mempercayai perusahaan ini dalam melayani keagenan kapal. Sehingga dapat meningkatkan kunjungan kapal yang kemudian akan dapat menjadi keuntungan bagi perusahaan dalam meningkatkan pendapatan perusahaan. Maka dari itu perlunya peningkatan kualitas dan juga menambah jumlah Sumber Daya Manusia agar proses pengurusan dokumen kapal dapat terlaksana dengan lancar dan tepat waktu.

b. Identifikasi Faktor Eksternal

Berdasarkan data yang ada ditemukan, faktor eksternal yang merupakan peluang dan ancaman, yaitu sebagai berikut :

1. Peluang (*Opportunity*)

- a) Jumlah arus kapal yang masuk ke wilayah perairan Kupang bertambah.

Jumlah arus kapal yang akan masuk ke wilayah perairan Kupang cenderung akan bertambah. Dapat di katakan demikian karena terdapat dermaga-dermaga yang sudah memadai untuk daerah perairan Kupang. Dengan bertambahnya jumlah arus kapal yang akan masuk ke wilayah perairan Kupang akan menjadi peluang perusahaan untuk menambah jumlah pelanggan sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

- b) Proses penyandaran kapal di pelabuhan yang tepat waktu.

Proses penyandaran kapal yang tepat waktu menjadi salah satu peluang untuk meningkatkan jumlah pelanggan pada perusahaan. Dengan proses penyandaran kapal yang tepat waktu pengguna jasa akan timbul rasa percaya dengan perusahaan dan pengguna jasa akan menggunakan jasa perusahaan. Dengan proses penyandaran kapal di pelabuhan yang tepat waktu dapat juga menjadi salah satu peluang untuk menambah pengguna jasa pada perusahaan ini

- c) Adanya kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan.

Kepercayaan dalam hal berbisnis sangat diperlukan, karena kepercayaan menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu perusahaan. Dengan adanya kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan akan menjadikan pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan tetap memakai jasa keagenan perusahaan yang dimana akan pelanggan tidak akan berpindah ke perusahaan lain. Dengan adanya kepercayaan yang telah

diberikan terhadap perusahaan juga dapat meningkatkan kualitas perusahaan dan akan menambah jumlah kapal yang akan diageni oleh perusahaan.

2. Ancaman (*Threat*)

- a) Banyaknya perusahaan baru yang bergerak dalam bidang keagenan kapal.

Seperti yang kita tahu bahwa dermaga-dermaga yang terdapat pada perairan Kupang yang sudah memadai berpotensi akan meningkatkan jumlah arus kapal yang akan masuk ke daerah perairan Kupang. Dengan banyaknya kapal yang akan masuk ke daerah perairan Kupang akan membuat beberapa pihak dari masyarakat tergerak untuk membuat usaha khususnya dalam bidang keagenan kapal. Hal ini merupakan suatu ancaman bagi perusahaan, ancaman ini dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan, namun jika perusahaan dapat meningkatkan kualitas perusahaan maka ancaman ini dapat menjadi peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan pendapatan. Oleh karena itu, PT. Peln Cabang Kupang perlu meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi sehingga pengguna jasa keagenan tidak berpindah kepada perusahaan keagenan yang lain.

- b) Persaingan tarif pelayanan kapal yang diterapkan masing – masing perusahaan berbeda.

Tarif dari masing-masing perusahaan akan menentukan jumlah pengguna jasa yang akan memilih perusahaan mana yang akan digunakan. PT. Peln Cabang Kupang harus selalu memantau perkembangan tarif yang dipasang pada masing-masing perusahaan keagenan lainnya agar dapat menjadi bahan perbandingan tarif dengan perusahaan lain. Perusahaan juga harus dapat memasang tarif yang sesuai. Dengan adanya kualitas perusahaan dan tarif yang memadai akan dapat menarik pelanggan untuk menggunakan jasa perusahaan.

- c) Banyaknya perusahaan sebagai competitor di wilayah Kupang.

Pada daerah Kupang, banyak terdapat perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang keagenan kapal dari yang sudah berdiri dengan waktu yang dapat dikatakan cukup lama sampai dengan perusahaan keagenan kapal yang baru didirikan. Dari sekian banyak perusahaan tersebut seluruhnya merupakan competitor bagi perusahaan PT. Peln Cabang Kupang. Adanya competitor yang banyak merupakan salah satu ancaman bagi perusahaan.

Maka dari itu dengan adanya ancaman seperti ini perusahaan harus dapat termotivasi untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan perusahaan. Perlunya meningkatkan kualitas perusahaan adalah untuk membuat perusahaan agar dapat tetap bersaing dengan perusahaan lainnya sehingga perusahaan tidak kalah bersaing dan dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang akan diageni oleh perusahaan PT. Pelni Cabang Kupang.

Tabel 4.15
Formulasi Strategi SWOT

FAKTOR INTERNAL FAKTOR EKSTERNAL	KEKUATAN (S)	KELEMAHAN (W)
	1. PT. Pelni Cabang Kupang, mempunyai pengalaman yang cukup dalam keagenan kapal. 2. PT. Pelni Cabang Kupang yang letaknya strategis.	1. Kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia. 2. Kurangnya keterampilan yang dimiliki karyawan. 3. Kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh PT. Pelni Cabang Kupang. 4. Lamanya waktu yang digunakan dalam pengurusan dokumen kapal.
PELUANG (O)	STRATEGI S-O	STRATEGI W-O
1. Jumlah arus kapal yang masuk ke wilayah perairan Kupang bertambah. 2. Proses penyandaran kapal di pelabuhan yang tepat waktu. 3. Adanya	1. Memanfaatkan pengalaman perusahaan untuk menambah jumlah kapal yang akan bertambah pada perairan Kupang. 2. Memanfaatkan pengalaman perusahaan dalam proses penyandaran kapal yang tepat waktu untuk menambah jumlah kunjungan kapal.	1. Melakukan perekrutan SDM sesuai kompetensi dan kebutuhan perusahaan untuk memaksimalkan penangan kapal yang akan bertambah pada perairan Kupang. 2. Menambah jumlah SDM agar proses penyadaran kapal tepat waktu agar kualitas perusahaan

kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan.	3. Memanfaatkan lokasi perusahaan yang strategis untuk memperlancar penanganan pelayanan kapal yang akan bertambah pada perairan Banten guna menambah jumlah pelanggan pada perusahaan. 4. Memanfaatkan pengalaman perusahaan yang cukup dalam keagenan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan agar pelanggan akan tetap menggunakan jasa perusahaan.	meningkat. 3. Pemberian keterampilan dan pendidikan khusus keagenan agar dapat menangani pelayanan kapal dengan baik sehingga dapat menambah jumlah pelanggan pada perusahaan. 4. Mengikuti seminar tentang keagenan kapal agar karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam keagenan kapal sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan. 5. Menambah fasilitas perusahaan sebagai faktor pendukung dalam kegiatan pelayanan kapal sehingga pengurusan dokumen menjadi tepat waktu guna meningkatkan jumlah pelanggan. 6. Menempatkan karyawan sesuai bidangnya untuk meningkatkan kualitas perusahaan supaya dapat menambah pengguna jasa.
ANCAMAN (T)	STRATEGI S-T	STRATEGI W-T
1. Banyaknya perusahaan baru yang bergerak dalam bidang keagenan kapal. 2. Adanya perusahaan lain yang lebih baik. 3. Persaingan tarif pelayanan kapal yang diterapkan	1. Memanfaatkan pengalaman yang telah diberikan kepada perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. 2. Memanfaatkan lokasi perusahaan yang strategis agar tidak kalah saing dengan perusahaan lainnya.	1. Penambahan jumlah karyawan dengan mengadakan perekrutan sumber daya manusia yang berkompeten untuk meningkatkan kualitas perusahaan agar tidak kalah saing dengan perusahaan yang baru. 2. Meningkatkan keterampilan karyawan untuk meningkatkan

masing – masing perusahaan berbeda.	3. Memanfaatkan lokasi perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. 4. Memasang tarif sesuai dengan kualitas perusahaan agar perusahaan dapat menambah jumlah pelanggan.	kualitas perusahaan agar tidak kalah saing dengan perusahaan yang baru. 3. Mengadakan pelatihan atau seminar tentang keagenan agar mampu menjadi lebih baik dari perusahaan lainnya. 4. Memperbaiki pelayanan dengan meningkatkan fasilitas agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. 5. Memperbaiki manajemen perusahaan agar dapat menambah jumlah pelanggan.
-------------------------------------	---	---

Dari hasil pembahasan, maka di dapat strategi-strategi pemecah masalah sebagai berikut :

1. Strategi SO (*Strength – Opportunities*)

- a. Memanfaatkan pengalaman perusahaan untuk menambah jumlah kapal yang akan bertambah pada perairan Kupang.
- b. Memanfaatkan pengalaman perusahaan dalam proses penyandaran kapal yang tepat waktu untuk menambah jumlah kunjungan kapal.
- c. Memanfaatkan lokasi perusahaan yang strategis untuk memperlancar penanganan pelayanan kapal yang akan bertambah pada perairan Kupang guna menambah jumlah pelanggan pada perusahaan.
- d. Memanfaatkan pengalaman perusahaan yang cukup dalam keagenan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan agar pelanggan akan tetap menggunakan jasa perusahaan

2. Strategi WO (*Weakness – Opportunities*)

- a. Melakukan perekrutan SDM sesuai kompetensi dan kebutuhan perusahaan untuk memaksimalkan penanganan kapal yang akan bertambah pada perairan Kupang.
- b. Menambah jumlah SDM agar proses penyandaran kapal tepat waktu sehingga kualitas perusahaan tetap terjaga.

- c. Pemberian keterampilan dan pendidikan khusus keagenan agar dapat menangani pelayanan kapal dengan baik sehingga dapat menambah jumlah pelanggan pada perusahaan.
- d. Mengikuti seminar tentang keagenan kapal agar karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam keagenan kapal sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan.
- e. Menambah fasilitas sebagai faktor pendukung dalam kegiatan pelayanan kapal sehingga pengurusan dokumen menjadi tepat waktu guna meningkatkan jumlah pelanggan.
- f. Menempatkan karyawan sesuai bidangnya untuk meningkatkan kualitas perusahaan supaya dapat menambah pengguna jasa.

3. Strategi ST (*Strength – Threat*)

- a. Memanfaatkan pengalaman yang telah diberikan kepada perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.
- b. Memanfaatkan lokasi perusahaan yang strategis agar tidak kalah saing dengan perusahaan lainnya.
- c. Memanfaatkan lokasi perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain.
- d. Memasang tarif sesuai dengan kualitas perusahaan agar perusahaan dapat menambah jumlah pelanggan.

4. Strategi WT (*Weakness – Threat*)

- a. Penambahan jumlah karyawan dengan mengadakan perekrutan sumber daya manusia yang berkompeten untuk meningkatkan kualitas perusahaan agar tidak kalah saing dengan perusahaan yang baru.
- b. Meningkatkan keterampilan karyawan untuk meningkatkan kualitas perusahaan agar tidak kalah saing dengan perusahaan yang baru.
- c. Mengadakan pelatihan atau seminar tentang keagenan agar mampu menjadi lebih baik dari perusahaan lainnya.
- d. Memperbaiki pelayanan dengan meningkatkan fasilitas agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.
- e. Memperbaiki manajemen perusahaan agar dapat menambah jumlah pelanggan.

C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Dalam menganalisis permasalahan yang telah dikemukakan di atas, penulis mencoba untuk memberikan suatu pemecahan yang terbaik dari beberapa penjelasan yang diberikan. Berdasarkan penjelasan – penjelasan yang telah penulis ungkapkan, mulai dari permasalahan hingga pemecahannya yang dilandasi dari teori – teori yang digunakan maka diberikan alternatif – alternatif seperti berikut :

1. Peningkatan Kualitas SDM

Sumber Daya Manusia sangat mempengaruhi jumlah pelanggan pada perusahaan. Tidak hanya kuantitas dari Sumber Daya Manusia, namun kualitas Sumber Daya Manusia juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah pelanggan pada perusahaan. Dengan kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia pada perusahaan PT. Peln Cabang Kupang, penulis memberikan saran atau masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dengan cara pemberian keterampilan dan pendidikan khusus mengenai keagenan untuk meningkatkan keterampilan karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan :

- a) Memberi pendidikan tentang keagenan pada karyawan yang berlatar belakang pendidikan bukan dari pelayaran.
- b) Menghadiri seminar mengenai keagenan kapal agar karyawan memiliki pengetahuan yang lebih banyak tentang ilmu keagenan kapal.

2. Menambah jumlah Sumber Daya Manusia

Selain kualitas dari Sumber Daya Manusia, kuantitas dari Sumber Daya Manusia itu sendiri juga mempengaruhi dalam upaya peningkatan kualitas perusahaan guna menambah jumlah pelanggan yang akan diageni oleh perusahaan PT. Peln Cabang Kupang. Oleh karena itu, penulis memberikan saran atau masukan kepada perusahaan untuk menambah Sumber Daya Manusia khususnya pada divisi operasional, dikarenakan berdasarkan penelitian penulis, masalah yang muncul adalah kurangnya Sumber Daya Manusia khususnya pada bagian operasional. Alternatif pemecahan masalahnya yaitu dengan penambahan jumlah Sumber Daya Manusia dengan cara mengadakan perekrutan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan

3. Memperbaiki manajemen perusahaan.

Manajemen perusahaan merupakan salah satu faktor yang menjadi pengaruh untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Dengan pengaturan manajemen yang baik maka akan berpengaruh terhadap sistem kerja pada perusahaan tersebut. Dengan pengaturan manajemen yang baik maka pekerjaan pada perusahaan itu akan terselesaikan dengan baik pula. Salah satu masalah yang terdapat pada perusahaan adalah sistem manajemen yang masih kurang baik. Dengan manajemen perusahaan yang belum baik dapat berdampak kepada jasa pelayanan. Maka dari itu, penulis memberikan saran atau masukan kepada perusahaan untuk memperbaiki manajemen perusahaan dengan cara menempatkan karyawan perusahaan dengan tepat sesuai dengan bidangnya masing-masing. Ini bertujuan agar tidak ada karyawan yang menangani lebih dari satu bidang dan supaya pekerjaan perusahaan dapat dikerjakan secara teratur dan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

4. Menambah fasilitas perusahaan

Seperti yang telah disebutkan bahwa fasilitas merupakan faktor pendukung perusahaan untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat menambah jumlah pelanggan pada perusahaan. Kurang memadainya fasilitas perusahaan akan menyebabkan karyawan merasa sulit dalam bekerja dan akan berdampak dengan pekerjaannya yaitu akan terjadinya keterlambatan pengurusan dokumen sehingga perusahaan akan mengalami kerugian. Penulis menyarankan perusahaan menambah fasilitas perusahaan. Dengan fasilitas yang memadai maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dan karyawan tidak akan mengalami kesulitan dalam melakukan pekerjaannya sehingga proses pengurusan dokumen dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

D. EVALUASI TERHADAP ALTERNATIF

Dari berbagai alternatif pemecahan masalah yang telah dikemukakan diatas, penulis dapat mengevaluasi alternatif-alternatif tersebut dengan mengurutkan berdasarkan prioritas atau alternatif paling baik yang dapat dilakukan perusahaan.

1. Terbatasnya Sumber Daya Manusia di PT. Pelni Cabang Kupang. Terdapat alternatif pemecahan masalah dengan menambah jumlah Sumber Daya Manusia. Keuntungan dari penambahan Sumber Daya Manusia yaitu dalam pengurusan laporan dan dokumen dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan baik dikarenakan jumlah SDM yang bertambah. Sedangkan kerugian yang

ditanggung oleh perusahaan dengan menambahkan SDM yaitu perusahaan akan mengeluarkan biaya untuk penambahan upah atau gaji kepada karyawan baru

2. Kurangnya keterampilan yang dimiliki karyawan. Terdapat alternatif pemecahan masalah dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan dan mengadakan seminar tentang keagenan kapal. Keuntungan dari memberikan pelatihan-pelatihan dan mengadakan seminar yaitu agar karyawan memiliki pengetahuan lebih tentang keagenan kapal dan proses serta kinerja pada karyawan dapat bekerja dengan baik dan efisien. Sedangkan kerugian yang ditanggung oleh perusahaan yaitu mengeluarkan biaya yang lebih untuk mengadakan pelatihan dan seminar.
3. Memperbaiki manajemen perusahaan. Terdapat alternatif pemecahan masalah dengan cara menempatkan karyawan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Keuntungan dari menempatkan karyawan sesuai dengan bidangnya masing-masing yaitu pekerjaan menjadi lebih teratur dan terarah proses pekerjaannya sehingga menjadi lebih efektif dan dapat selesai dengan tepat waktu. Sedangkan menurut penulis alternatif pemecahan masalah tersebut tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan.
4. Kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan. Dengan adanya masalah tersebut, maka terdapat alternatif pemecahan masalah dengan cara menambah fasilitas pada perusahaan. Keuntungan dari menambah fasilitas pada perusahaan yaitu akan mempermudah karyawan dalam bekerja, sehingga masalah seperti keterlambatan pengurusan dokumen akan dapat diselesaikan dengan baik dan hal tersebut dapat meningkatkan jumlah kunjungan kapal yang pernah mengalami penurunan sebelumnya. Sedangkan kerugian yang akan dihadapi perusahaan yaitu perusahaan akan membutuhkan biaya lebih untuk menambah fasilitas perusahaan.

E. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan evaluasi pemecahan masalah yang telah dikemukakan baik dari segi keuntungan maupun kerugian di atas, maka penulis mencoba mengutarakan pemecahan masalah antara lain :

1. Meningkatkan kualitas dari segi Sumber Daya Manusia.

Perusahaan harus dapat meningkatkan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dengan cara memberikan pelatihan khusus mengenai keagenan kepada karyawan dan mengikuti seminar mengenai keagenan sehingga karyawan dapat lebih terampil dalam melayani kagenan kapal. Selain itu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dengan cara menambah jumlah Sumber Daya Manusia melalui proses perekrutan yang berkompeten dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

2. Memperbaiki manajemen perusahaan.

Perusahaan harus dapat memperbaiki manajemen guna meningkatkan kualitas perusahaan. Upaya yang harus dilakukan untuk memperbaiki manajemen perusahaan yaitu dengan cara menempatkan karyawan sesuai dengan bidang yang dikuasai oleh masing-masing dari karyawan itu sendiri. Dengan adanya upaya tersebut dapat membuat pekerjaan terselesaikan dengan baik dan sehingga perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan yang ada.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari uraian yang terdapat pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perusahaan harus dapat meningkatkan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dengan cara memberikan pelatihan khusus mengenai keagenan kepada karyawan dan mengikuti seminar mengenai keagenan sehingga karyawan dapat lebih terampil dalam melayani kagenan kapal. Selain itu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dengan cara menambah jumlah Sumber Daya Manusia melalui proses perekrutan yang berkompeten dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Perusahaan harus dapat memperbaiki manajemen guna meningkatkan kualitas perusahaan. Upaya yang harus dilakukan untuk memperbaiki manajemen perusahaan yaitu dengan cara menempatkan karyawan sesuai dengan bidang yang dikuasai oleh masing-masing dari karyawan itu sendiri. Dengan adanya upaya tersebut dapat membuat pekerjaan terselesaikan dengan baik dan sehingga perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan yang ada.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, penulis merekomendasikan / menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dokumen yang diberikan oleh PT. Pelni Cabang Kupang dalam pelayanan dokumen kedatangan kapal sebaiknya perusahaan PT. Pelni Cabang Kupang perlu meningkatkan keterampilan para karyawan dalam menangani pelayanan jasa keagenan kapal diperusahaan.
2. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas yang dimiliki oleh PT. Pelni Cabang Kupang sebaiknya perusahaan PT. Pelni Cabang Kupang perlunya penambahan Sumber Daya Manusia yang menangani pelayanan jasa keagenan kapal di perusahaan dalam meningkatkan kualitas perusahaan, misalnya dapat dilakukan dengan cara mengadakan perekrutan karyawan yang berkompeten dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

