

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



SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN KEAGENAN
KAPAL PESIAR TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN
KAPAL DI PT ANDHIKA GAC**

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

Oleh :

MENTARI OKTAVIA

NRP: 11.6604 / K

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2015

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



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : MENTARI OKTAVIA
NRP : 11.6604/K
Program Pendidikan : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan
Kepelabuhanan
Judul : PENGARUH KINERJA PELAYANAN KEAGENAN
KAPAL PESIAR TERHADAP JUMLAH
KUNJUNGAN KAPAL DI PT ANDHIKA GAC

Jakarta, Juni 2015

Pembimbing Materi

Pembimbing Penulisan

Drs. Bambang Sumali Msc.
Pembina Tk. I (IV/B)
NIP. 19601105 198503 1 001

Bon Saham, SE, MM.
Penata Tk. I (III D)
NIP. 19550526 198003 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan KALK

Drs. Sugiyanto MM.
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 : MENTARI OKTAVIA
NRP : 11.6604/K
Program Pendidikan : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan
Kepelabuhanan
Judul : PENGARUH KINERJA PELAYANAN KEAGENAN
KAPAL PESIAR TERHADAP JUMLAH
KUNJUNGAN KAPAL DI PT ANDHIKA GAC

Penguji I

Penguji II

Penguji III

April Gunawan Malau,S.Si,MM **Herwin Nasution,SH.,MH** **Roma Dormawati,SsiT,MM**
Penata Tk. 1 (III/d) **Pembina Tk. 1 (IV/b)** **Penata (III/d)**
NIP. 19720413199803 1 005 **NIP. 19760707 199808 1 001** **NIP. 19790413 200212 2 001**

Mengetahui
Ketua Jurusan KALK

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya serta diiringi doa orang tua, keluarga, dan teman tersayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir guna memenuhi persyaratan kurikulum pendidikan Diploma IV (D IV) Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP). Untuk itu penulis membuat skripsi dengan judul :

“ PENGARUH KINERJA PELAYANAN KEAGENAN KAPAL PESIAR TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL DI PT ANDHIKA GAC “

Skripsi ini dapat diselesaikan karena mendapat perhatian dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain kepada :

1. Capt. Arifin Soenardjo, M.Hum selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Bapak Larsen Barasa, SE, MMTr selaku Sekretaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
4. Bapak Drs. Bambang Sumali Msc. Selaku dosen pembimbing materi skripsi yang banyak memeberikan pengarahan, koreksi, dan inspirasi kepada penulis.
5. Bapak Bon Saham, SE, MM. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang banyak memberikan pengarahan, koreksi, dan inspirasi kepada penulis.
6. Seluruh pelaksana Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama penulis belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
7. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran yang telah mengajar, membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Staff Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran terima kasih atas bantuannya dalam mencari buku – buku yang penulis butuhkan dalam menyusun skripsi ini.
9. Seluruh Direksi dan Staff PT. Andhika GAC yang telah memberikan data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Matriks Penulisan

JUDUL	LATAR BELAKNG	RUMUSAN MASALAH	VARIABEL	INDIKATOR	METODE PENELITIAN	HIPOTESIS
<p style="text-align: center;">Pengaruh Kinerja Pelayanan Keagenan Kapal Pesiar Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal Di PT Andhika GAC</p>	<p>1. Kinerja pelayanan keagenan dalam menangani kebutuhan kapal cenderung lama.</p> <p>2. Ketidak pastian penunjukkan keagenan, jumlah crew yang dibutuhkan, jumlah penumpang dan dokumen kapal mengakibatkan jumlah kapal yang diageni cenderung menurun.</p>	<p>Apakah ada hubungan pengaruh antara kinerja pelayanan keagenan kapal pesiar terhadap jumlah kapal yang diageni PT Andhika GAC?</p>	<p>1. Analisis Variabel X Untuk mengetahui besarnya kinerja pelayanan keagenan kapal pesiar oleh PT. Andhika GAC terhadap jumlah kunjungan kapal yang singgah di Indonesia sebagai variabel X.</p> <p>2. Analisis Variabel Y Untuk mengetahui jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT. Andhika GAC sepanjang periode Januari 2011 sampai dengan Desember 2013 sebagai variabel Y.</p>	<p>Untuk mengetahui pengaruh antara kinerja pelayanan keagenan kapal pesiar terhadap jumlah kapal yang diagen PT Andhika GAC.</p>	<p>1. Penelitian ini dilaksanakan pada saat penulis melakukan Praktek Darat (PRADA) terhitung mulai tanggal 29 Juli 2013 sampai dengan 29 Januari 2014.</p> <p>2. Penulis mengambil tempat penelitian di PT Andhika GAC pada Divisi Operasional bagian Cruise Section.</p>	<p>Ho : Tidak ada hubungan/ pengaruh antara lamanya pelayanan keagenan kapal pesiar dengan jumlah kunjungan kapal di PT Andhika GAC</p> <p>Ha : Terdapat hubungan/ pengaruh antara lamanya pelayanan keagenan kapal pesiar dengan jumlah kunjungan kapal di PT Andhika GAC</p>

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kinerja

Menurut www.wikipedia.com, kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar "kerja" yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan – kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda – tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Menurut John Whitmore “Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan”.

Menurut Barry Cushway “Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan”.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada saat penulis melakukan Praktek Darat (PRADA) terhitung mulai tanggal 29 Juli 2013 sampai dengan 29 Januari 2014.

2. Tempat Penelitian

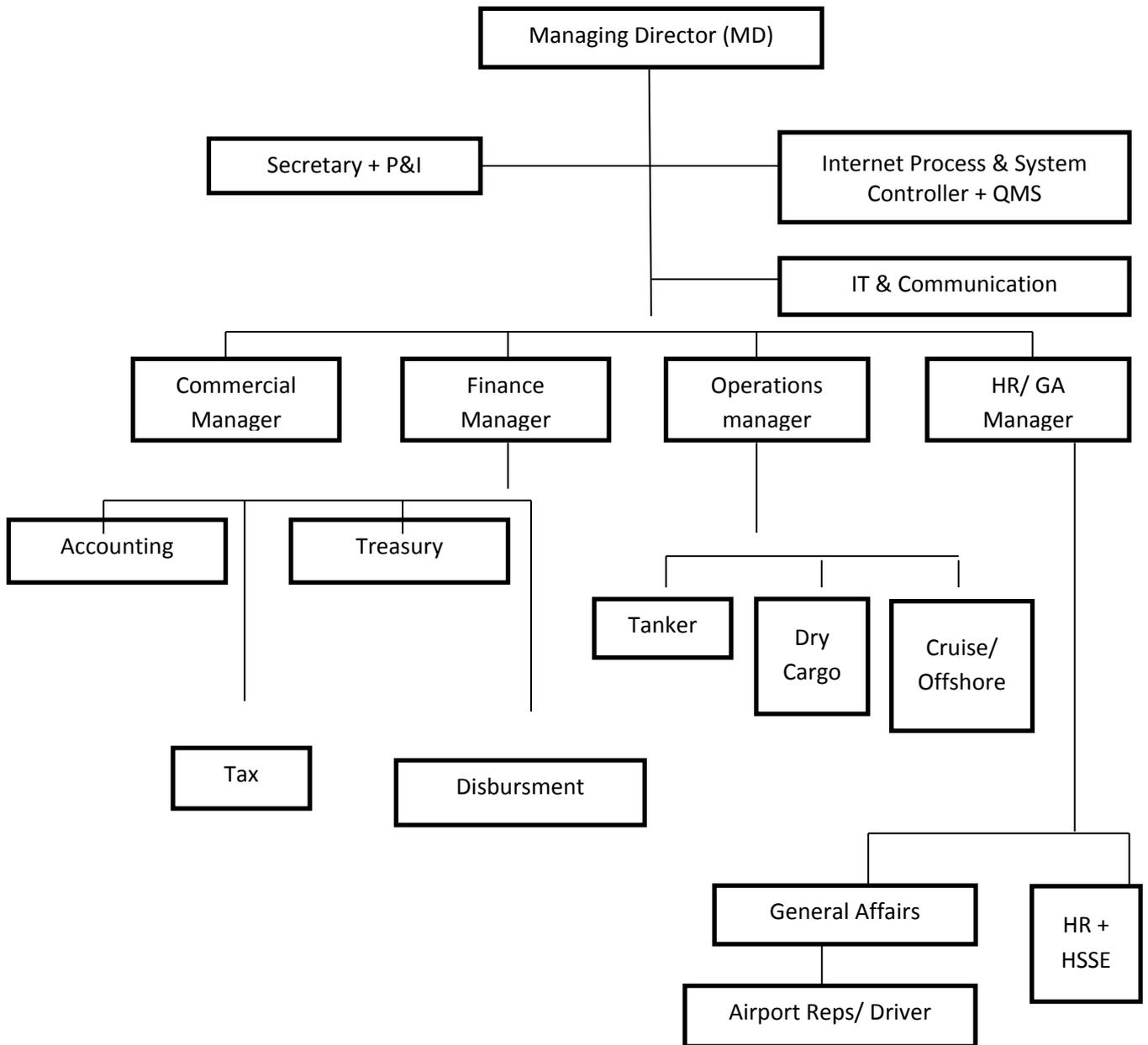
Penulis mengambil tempat penelitian di PT Andhika GAC pada Divisi Operasional bagian Cruise Section.

Berikut adalah data perusahaan:

Nama	: PT Andhika GAC
Alamat	: Gd. Wisma Staco Lt. 2 Jl. Casablanca Kav. 18 Kel. Menteng Dalam Kec. Tebet Dalam, Jakarta Selatan
Telepon	: +62 21 8311000
E-mail	: shipping.indonesia@gac.com
Akte Pendirian	: Nomor 01 tanggal 2 Maret 2009
Notaris	: Rohati, SH

Bagan 3.1

Struktur Organisasi PT Andhika GAC Jakarta



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Kinerja Pelayanan Keagenan Kapal Pesiar

a. *Master's Feedback Form*

Master's Feedback Form adalah formulir atau angket yang diberikan kepada Master atau Kapten kapal untuk diisi. *Master's Feedback Form* berisi pertanyaan tentang kinerja dan efisiensi kerja agen dan dijawab berdasarkan tingkat kepuasan yang tingkatannya ditentukan oleh perusahaan. *Master's Feedback Form* diberikan kepada Kapten atau *Purser* kapal pada saat kapal sudah meninggalkan pelabuhan dan *Master's Feedback Form* dikirimkan melalui surat elektronik atau *email* dalam bentuk *softcopy*. *Master's Feedback Form* akan dikirimkan kembali ke PT Andhika GAC setelah beberapa hari oleh *Purser* kapal atas nama Kapten dan korporasi atau perusahaan pelayaran. Berikut merupakan tabel hasil *Master's Feedback Form* yang diambil sebagai sampel sepanjang periode Januari 2011 sampai dengan Desember 2013 sebanyak 302 *ship calls*.

Keterangan:

BA = Below Avarage

W = Worse

G = Good

S = Same

VG = Very Good

E = Excellent

B = Better

TABEL 4.1

Hasil Penelitian Master's Feedback Form

BULAN	KOMUNIKASI				EFISIENSI				PERBANDINGAN			JUMLAH
	BA/W	G/S	VG	E/B	BA/W	G/S	VG	E/B	BA/W	G/S	E/B	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Januari		X				X				X		6
Februari	X					X				X		5
Maret			X			X					X	8
April		X			X					X		5
Mei												0
Juni												0
Juli												0
Agustus												0
September												0
Oktober		X				X					X	7
November		X				X					X	7
Desember												0
Januari		X				X					X	6
Februari												0
Maret			X				X				X	9
April			X				X				X	9
Mei		X				X				X		6
Juni												0
Juli												0
Agustus												0
September												0
Oktober				X				X		X		10
November				X		X				X		8
Desember				X		X				X		8
Januari				X		X				X		8
Februari				X		X				X		8
Maret				X		X				X		8
April				X		X				X		8
Mei												0
Juni												0
Juli												0
Agustus												0
September												0
Oktober				X			X			X		9
November				X				X		X		10
Desember				X				X			X	11

2. Jumlah Kunjungan Kapal

b. Data Kegiatan Jumlah Kunjungan Kapal di PT Andhika GAC Tahun 2011 Sampai 2013

Melihat dari data dibawah ini, dapat dilihat perkembangan kunjungan kapal yang merupakan salah satu sumber pendapatan perusahaan yang sangat potensial sehingga pelayanan dari staff operasional sangat berpengaruh besar terhadap jumlah kunjungan kapal pesiar ke Indonesia yang diageni oleh PT Andhika GAC. Data menunjukkan perbandingan yang cukup signifikan setiap tahunnya pada kinerja pelayanan keagenan kapal pesiar dan jumlah kunjungan kapal. Pada bulan- bulan tertentu dimana pada data tersebut dibawah ini kosong merupakan bulan- bulan dimana hampir setiap tahunnya memang tidak ada kapal pesiar yang singgah ke Indonesia, atau walaupun ada itu sangat sedikit dan tidak menunjuk PT Andhika GAC sebagai agen umumnya. Kenaikan maupun penurunan baik pada kinerja pelayanan keagenan kapal pesiar atau jumlah kunjungan kapal akan membawa pengaruh bagi kinerja bagian operasional PT Andhika GAC pada tahun- tahun kedepannya. Berikut merupakan data jumlah kinerja pelayanan keagenan kapal pesiar dan jumlah kunjungan kapal di PT Andhika GAC Periode Januari 2011 sampai dengan Desember 2013.

TABEL 4.2**Jumlah Kunjungan di PT Andhika GAC Tahum 2011**

NO	BULAN	TOTAL KUNJUNGAN KAPAL	TOTAL WAKTU PELAYANAN (JAM)	RATA-RATA WAKTU PELAYANAN (JAM)
1	JANUARI	17	106	8.83
2	FEBRUARI	9	38	9.5
3	MARET	9	32	8
4	APRIL	8	13	4.43
5	MEI	0	0	0
6	JUNI	0	0	0
7	JULI	0	0	0
8	AGUSTUS	0	0	0
9	SEPTEMBER	0	0	0
10	OKTOBER	21	107	6.68
11	NOVEMBER	9	38	9.5
12	DESEMBER	0	0	0
	TOTAL	73	334	46.94

TABEL 4.3**Jumlah Kunjungan Kapal di PT Andhika GAC****Tahun 2012**

NO	BULAN	TOTAL KUNJUNGAN KAPAL	TOTAL WAKTU PELAYANAN (JAM)	RATA-RATA WAKTU PELAYANAN (JAM)
1	JANUARI	11	68	11.3
2	FEBRUARI	0	0	0
3	MARET	13	95	11.875
4	APRIL	12	48	6.85
5	MEI	9	39	9.75
6	JUNI	0	0	0
7	JULI	0	0	0
8	AGUSTUS	0	0	0
9	SEPTEMBER	0	0	0
10	OKTOBER	16	10	10
11	NOVEMBER	24	87	9.7
12	DESEMBER	22	61	8.7
	TOTAL	107	408	60.675

TABEL 4.4**Jumlah Kunjungan Kapal di PT Andhika GAC****Tahun 2013**

NO	BULAN	TOTAL KUNJUNGAN KAPAL	TOTAL WAKTU PELAYANAN (JAM)	RATA-RATA WAKTU PELAYANAN (JAM)
1	JANUARI	19	68	11.3
2	FEBRUARI	17	0	0
3	MARET	20	95	11.875
4	APRIL	20	48	6.85
5	MEI	0	0	0
6	JUNI	0	0	0
7	JULI	0	0	0
8	AGUSTUS	0	0	0
9	SEPTEMBER	0	0	0
10	OKTOBER	18	101	12.63
11	NOVEMBER	14	64	16
12	DESEMBER	14	120	13.3
	TOTAL	122	489	89.78

c. Wewenang dan Tanggung Jawab

a. *Managing Director*

Dalam hal ini adalah Direktur Keagenan dan dibantu oleh perwakilan dari GAC sebagai *Technical Advisor*.

Tanggung jawab *Managing Director* adalah:

- 1) Mengatur agar perusahaan mendapat keuntungan.
- 2) Meminta pertanggung jawaban tim manajemen.
- 3) Memonitor sistem manajemen mutu dan mengawasi pelaksanaannya.
- 4) Menyediakan sumberdaya yang memadai untuk melaksanakan sistem manajemen mutu.

Wewenang *Managing Director* adalah:

- 1) Memberikan pengarahan terhadap kegiatan operasional perusahaan.
- 2) Meminta pertanggungjawaban kepada kepala divisi operasional, kepala bagian keuangan dan *disbursement*, dan kepala bagian umum, administrasi dan komunikasi dalam hal pelaksanaan aktivitas-aktivitas operasional departemen.
- 3) Menandatangani dokumen atas nama perusahaan, termasuk antara lain:
 - a) Surat kontrak karyawan
 - b) Surat penunjukkan untuk Sub Agen.
 - c) Dokumen- dokumen bank
 - d) Kontrak dengan *customers*
 - e) Dokumen imigrasi
 - f) Manual mutu/ kebijakan mutu

b. *Operasional Division Head* atau Kepala Divisi Operasional

Dalam hal ini, kepala divisi operasional memimpin tiga bagian atau *section* di divisi operasional yaitu Dry Cargo Section, Cruise Section, dan Tanker Section.

Tanggung jawab Kepala Divisi Operasional:

- 1) Melaksanakan semua prosedur
- 2) Mengetahui semua berita mengenai surat masuk atau keluar.
- 3) Mendistribusikan *inquiry* dari pelanggan kepada masing- masing kepala bagian.
- 4) Menjamin informasi yang lengkap kepada *customers*.
- 5) Mengevaluasi status keuangan dari *customers* dan berkonsultasi dengan Kepala Departemen.
- 6) Melaksanakan dan menangani proyek- proyek khusus.
- 7) Wakil perniagaan dari departemen
- 8) Mengevaluasi staff yang ada dibawahnya dan menyetujui pelaksanaan pelatihan atau training.
- 9) Membuat laporan operasional kepada *Managing Director*.

Wewenang Kepala Divisi Operasional:

- 1) Mengevaluasi sub agen
- 2) Menyetujui atau menandatangani surat penunjukkan untuk sub agen apabila *Managing Director* berhalangan.
- 3) Memeriksa dan menyetujui *disbursement*.
- 4) Memeriksa dan menyetujui surat *invoice* yang masuk.
- 5) Meminta pertanggungjawaban para Kepala Bagian dalam hal pelaksanaan setiap aktivitas operasional.

c. *Section Head* atau Kepala Bagian

Kepala bagian merupakan orang- orang yang mengepalai setiap bagian operasional diperusahaan dan orang yang bertanggung jawab langsung atas *PIC* atau *Person In Charge*.

Tanggung Jawab Kepala Bagian:

- 1) Menjamin bahwa semua prosedur diterapkan oleh staffnya.
- 2) Menjamin penanganan kapal bagiannya dilaksanakan dengan prosedur sebaik mungkin berdasarkan instruksi dari kepala divisi.
- 3) Menjamin bahwa beban kerja dapat didistribusikan ke staffnya walaupun dibutuhkan di akhir minggu dan juga staff dapat mengemban tanggung jawab teman sekerjanya bila berhalangan.
- 4) Mendukung kerja staff pada bagiannya.
- 5) Bertanggungjawab Kepala Divisi Operasional.

Wewenang Kepala Bagian :

- 1) Menunjuk sub agen dari daftar sub agen yang telah disetujui.
- 2) Menyetujui tarif dan penawaran ataupun tarif yang telah mendapat discount setelah berkonsultasi dengan Kepala Divisi.

d. *Person In Charge (PIC)*

PIC merupakan staff yang ditunjuk menangani kegiatan operasional suatu kapal dan bertanggung jawab penuh atas berlangsungnya kegiatan operasional kapal tersebut.

Tanggungjawab *PIC* adalah:

- 1) Menjamin *job file* dibuka dan dialokasikan sesuai prosedur.
- 2) Menginformasikan tiap *job file* ke Kepala Bagian.
- 3) Melaporkan dan berkomunikasi dengan klien
- 4) Memelihara hubungan operasional dengan sub agen yang terpilih untuk *job file* tertentu.
- 5) Meminta dan mengendalikan *incoming invoice* dari sub agen.
- 6) Menjamin dokumen telah lengkap.
- 7) Menjamin pengarsipan dan penutupan *job file*.
- 8) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian.

Wewenang *PIC* adalah:

- 1) Mengadakan korespondensi harian dengan sub agen dan pelanggan.
- 2) Meminta telex, fax, dan komunikasi telepon.

3) Meninjau dan menyetujui *invoice* dari sub agen.

Standar Penanganan Dan Operasional Kapal Pesiar

Dalam kegiatan operasional kapal pesiar, setiap *PIC* diharuskan bekerja lebih cepat dibandingkan dengan penanganan kapal kargo atau kapal pengangkut muatan. Ini dikarenakan kegiatan wisata kapal pesiar tidak memerlukan waktu yang lama, sehingga seluruh kegiatan operasional juga harus mengimbangi kegiatan wisata kapal pesiar tersebut. *PIC* berperan sangat penting dalam menentukan kecepatan dan ketepatan kegiatan operasional. Dengan hanya adanya satu orang staff pada bagian kapal pesiar, tentu akan mengurangi kecepatan dan ketepatan pelayanan keagenan kapal pesiar tersebut.

Adapun standar penanganan wisata kapal pesiar menurut Manual Manajemen Mutu PT Andhika GAC sesuai yang diinginkan oleh *cruise operator* terhadap agen kapal yang ditunjukkannya dibagi menjadi tiga tahap, yaitu:

- a. Tahap sebelum kapal datang
 - 1) Memberitahukan jadwal kedatangan kapal kepada Otoritas Pelabuhan, Bea dan Cukai, dan Imigrasi dilengkapi dengan dokumen yang diminta. Dokumen tersebut meliputi:
 - a) *Letter of Appointment*
 - b) *International Ships Security Certificate*
 - c) *Tonnage Certificate*
 - d) *Copy of Master's Passport*
 - e) *Crew List*
 - f) *Passenger List*
 - g) *Ship's Itinerary*
 - h) *Ship Registry Certificate*
 - i) *Particular Ship*
 - 2) Menunjuk seorang staff dari bagian *General Affairs* untuk menyiapkan dan mendapatkan perijinan yang diperlukan baik dari Otoritas Pelabuhan daerah tempat kapal singgah maupun tingkat pusat seperti CAIT dan PKKA.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa mengenai pengaruh kinerja pelayanan keagenan kapal pesiar terhadap jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Andhika GAC, disimpulkan sebagai berikut:

Pengaruh kinerja pelayanan keagenan kapal pesiar sangat signifikan terhadap jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Andhika GAC. Hal ini sesuai dengan analisis berikut:

Analisis korelasi menunjukkan $(r) = (0,902)$.

Hal ini berarti adanya pengaruh hubungan yang sangat kuat dan bernilai positif antara kinerja pelayanan keagenan kapal pesiar dengan jumlah kunjungan kapal yang diageni, artinya setiap peningkatan atau penurunan kinerja pelayanan keagenan kapal pesiar akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan jumlah kunjungan kapal yang diageni.

1. Rendahnya angka kinerja pelayanan keagenan dan menurunnya jumlah kunjungan kapal pesiar yang diageni dapat diatasi dengan:
 - a. Meningkatkan kemampuan tehnik karyawan terutama agar lebih profesional dan sesuai standar internasional.
 - b. Meningkatkan kualitas SDM terutama kemampuan berkomunikasi berbahasa Inggris.
 - c. Meningkatkan koordinasi dengan para pihak dan instansi terkait baik di PT Andhika GAC maupun instansi lainnya yang ada di pelabuhan.

Cruise Ship Calling Indonesia Year 2011 under AGAC

MONTH	TOTAL CALL	SERVICE TIME
JANUARY	17	106
FEBRUARY	9	38
MARCH	9	32
APRIL	8	13
MAY	0	0
JUNE	0	0
JULY	0	0
AUGUST	0	0
SEPTEMBER	0	0
OCTOBER	21	107
NOVEMBER	9	38
DECEMBER	0	0
TOTAL	73	334