

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



S K R I P S I

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN
KEAGENAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN
JUMLAH PEMAKAI JASA KEAGENAN KAPAL DI BEN
LINE AGENCIES CABANG BANJARMASIN**

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

Oleh :

MANTARIS PARSAULIAN SITUMORANG

Nrp. 11.6571 / K

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA
2015**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang oleh karena rahmat dan karunianya, telah memampukan penulis untuk dapat merampungkan penulisan karya ilmiah atau skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma IV di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta. Adapun skripsi ini dibuat dengan judul :

**“UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN KEAGENAN
DALAM RANGKA MENINGKATKAN JUMLAH PEMAKAI JASA
KEAGENAN KAPAL DI BEN LINE AGENCIES CABANG
BANJARMASIN”**

Penulis sangat menyadari bahwa rampungnya penulisan karya ilmiah atau skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak terkait, yang telah memberikan bantuan baik secara moral, spiritual maupun finansial. Oleh karenanya, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis, antara lain :

1. Capt. Arifin Sunardjo, MBA, M.Hum. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Bapak Sugiyanto, MM. selaku Ketua Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
3. Bapak Agus Leonard Togatorop, S.Si.T.,MSi. selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah banyak memberikan pengarahan, saran dan bimbingannya kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dra. Puji Reknati, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Penulisan yang telah banyak memberikan koreksi-koreksi dalam penulisan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Larsen Barasa, SE., MM., selaku Dosen Penguji I, Capt. Anisah, MM.Tr., selaku Dosen Penguji II, dan Ibu Purnama Nancy selaku Dosen Penguji III, yang telah memberikan masukan dan saran, guna menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, baik yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bekal ilmu

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR DIAGRAM	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan dan Manfaat Penulisan skripsi	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	7
B. Kerangka Pemikiran	22
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	23
B. Metode Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data	23
C. Subjek Penelitian	25
D. Teknik Analisis Data	26

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL IV.1	Laporan Kunjungan Kapal Bulan Agustus 2013 32
TABEL IV.2	Laporan Kunjungan Kapal Bulan September 2013..... 32
TABEL IV.3	Laporan Kunjungan Kapal Bulan Oktober 2013..... 33
TABEL IV.4	Laporan Kunjungan Kapal Bulan November 2013..... 33
TABEL IV.5	Laporan Kunjungan Kapal Bulan Desember 2013..... 33
TABEL IV.6	Laporan Kunjungan Kapal Bulan Januari 2014..... 34
TABEL IV.7	Laporan Kunjungan Kapal Bulan Februari 2014..... 34
TABEL IV.8	Laporan Kunjungan Kapal Bulan Maret 2014..... 34
TABEL IV.9	Laporan Kunjungan Kapal Bulan April 2014..... 34
TABEL IV.10	Laporan Kunjungan Kapal Bulan Mei 2014..... 35
TABEL IV.11	Laporan Kunjungan Kapal Bulan Juni 2014..... 35
TABEL IV.12	Laporan Kunjungan Kapal Bulan Juli 2014..... 35
TABEL IV.13	Laporan Kunjungan Kapal Bulan Agustus 2013 s/d Juli 2014 35
TABEL IV.14	Sarana dan Prasana..... 37
TABEL IV.15	Standar Gaji Karyawan..... 38
TABEL IV.16	Pelatihan dan Pengembangan <i>On the Job Training</i> 43
TABEL IV.17	Pelatihan dan Pengembangan <i>Off the Job Training</i> 43

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Hasil Wawancara
LAMPIRAN 2	Dokumen <i>OnBoard</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin merupakan perusahaan keagenan kapal yang melayani ekspor batu bara dari seluruh kawasan Kalimantan Selatan yang mempunyai pengalaman. Selaku perusahaan pelayaran nasional yang bergerak di bidang keagenan kapal, selain harus didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang terampil, handal dan profesional, juga harus ditunjang oleh pengetahuan serta wawasan yang luas di bidang manajemen yang baik, guna meningkatkan kinerja pelayanan. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya kebutuhan angkutan barang melalui laut, sehingga kebutuhan angkutan laut juga mengalami peningkatan. Dengan demikian akan menimbulkan banyaknya perusahaan keagenan lain yang menjadi pesaing Ben Line Agencies untuk memberikan pelayanan angkutan terbaik.

Kenyataan yang terjadi saat ini yaitu rendahnya kinerja pelayanan di Ben Line Agencies cabang Banjarmasin dan disisi lain perusahaan keagenan lain semakin banyak. Sehingga setiap pelayanan yang tidak memuaskan, maka *principal* sebagai pengguna jasa bisa saja berpindah ke perusahaan keagenan lain dan berakibat menurunnya jumlah kapal yang di ageni . Ben Line Agencies harus mempersiapkan tim khususnya di bidang operasional yang handal, dan mempunyai tim manajemen operasi yang kegiatannya mencatat perencanaan konsep untuk meningkatkan pelanggan dan penyelenggaraan bisnis perkapalan Internasional dengan harapan dapat menjamin kerjasama dengan setiap pemilik kapal diseluruh dunia, bila kapalnya beroperasi di wilayah perairan Indonesia. Ben Line Agencies juga merangkap sebagai agen lokal dan *General Agent* perusahaan pelayaran internasional, seperti Mitsui O.S.K Lines Indonesia dan LIBRA SHIPPING. LTD, dan OLDENDORF. LTD. Tim yang berada di bidang operasional memiliki tugas dan fungsi sebagai pelaksana kegiatan di lapangan yaitu penyandaran

kapal, pelayanan awak kapal, pengurusan dokumen dan pemberangkatan kapal (*clearence in* dan *clearence out*) di Taboneo *Anchorage* dan Sebuku *Anchorage*. Potensi yang dimiliki perusahaan harus dimaksimalkan sehingga dapat meningkatkan pelayanan terbaik kepada *principal* sebagai pengguna jasa.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan tentunya dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang terampil. Kenyataan yang terjadi di Ben Line Agencies yaitu kurang terampilnya sumber daya manusia (SDM). Seperti kurang bergairahnya karyawan pada saat bekerja. Hal tersebut mengakibatkan rendahnya kinerja pelayanan. Seharusnya hal tersebut dapat di kelola dengan baik. Ditambah lagi dengan perkembangan frekuensi kapal yang akan sandar yang berlabuh di daerah labuh jangkar juga semakin meningkat, sehingga keterampilan sumber daya manusia (SDM) di Ben Line Agencies harus ditingkatkan.

Untuk meningkatkan keterampilan dan gairah bekerja sumber daya manusia (SDM) di Ben Line Agencies dibutuhkan motivasi, guna meningkatkan kinerja pelayanan terhadap perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) di Ben Line Agencies harus mempunyai kesempatan yang sama dan motivasi yang cukup dari perusahaan. Akan tetapi yang terjadi di Ben Line Agencies yaitu karyawannya kurang memiliki motivasi kerja yang baik, sehingga mengakibatkan rendahnya kinerja pelayanan yang berimbas pada tidak puasnya *principle* akan pelayanan yang diberikan.

Kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) di Ben Line Agencies juga turut mempengaruhi kinerja Ben Line Agencies dalam meningkatkan pelayanan kepada *principal* sebagai pengguna jasa. Khususnya penambahan di bagian operasional yang sangat berpengaruh pada saat kunjungan kapal sedang meningkat. Terkadang sumber daya manusia (SDM) di Ben Line Agencies harus bekerja ganda, di satu sisi harus mengirim laporan kepada *principal* sementara disisi lain harus mempersiapkan dokumen kedatangan ataupun keberangkatan kapal. Akibatnya kinerja pelayanan kurang maksimal yang berujung dengan ketidakpuasan *principal* sebagai pengguna jasa.

Banyaknya kegiatan Ben Line Agencies tidak selalu berjalan dengan lancar, terkadang banyak hambatan yang ditemui, antara lain terjadinya keterlambatan dalam pengurusan

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
DIAGRAM IV.1 Diagram <i>Fishbone</i> (sebab-akibat).....	40

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kinerja

Kinerja merupakan salah satu bagian dari manajemen sumber daya manusia dimana hasil kerja karyawan dapat dilihat apakah sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan. Beberapa pendapat mengenai kinerja menurut ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Veithzal Rivai (2006:309) "Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan" (Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan). Sedangkan pendapat lain yaitu Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dengan melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan" (Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan).

Ukuran-ukuran kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernandin & Russell (1993:135) yang dikutip ulang oleh Faustino Cardoso Gomes yaitu sebagai berikut:

- a) *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
- b) *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c) *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan keterampilannya.
- d) *Creativeness* : keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

- e) *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
 - f) *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
 - g) *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan memperbesar tanggung jawabnya.
 - h) *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan dan integrasi pribadi.
- (Human Resources Management).

Dari pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki.

2. Keagenan

Menurut Suyono (2005 : 213) ”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” (Shipping) .

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 pelayaran indonesia yang memiliki kapal berbendera indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5000 BRT secara kumulatif dan memiliki buku surat keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*). Bagi perusahaan pelayaran yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapalasing 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.

Kesimpulannya yaitu bahwa keagenan merupakan perjanjian/kesepakatan antara kedua belah pihak yang berkekuatan secara hukum antara agen yang mewikili kapal dengan *principal* selaku pemilik kapal dengan memberikan batasan dan wewenang tertentu.

a. Pelayanan keagenan kapal

Dalam melaksanakan tugas keagenan, *general agent* akan menunjuk *port agent* sebagai pelaksana di cabang dan bila suatu pelabuhan tidak mempunyai cabang. *General agent* akan menunjuk cabang dari perusahaan pelayaran lain sebagai sub agen.

Untuk melaksanakan tugas-tugasnya, keagenan mempunyai fungsi:

- 1) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik untuk pelayaran *Liner* maupun *Tramper*.
- 2) Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.
- 3) Mengadministrasikan kegiatan keagenan
- 4) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan.
- 5) Mengupayakan kegiatan keagenan sehingga dapat memberikan stimulan terhadap kegiatan pokok perusahaan.

Pelaksanaan tugas agen dimulai dengan penunjukan kepada perusahaan pelayaran sebagai agen oleh pemilik/operator kapal asing. Sebelum kapal tiba *principal* memberitahukan kedatangan kapalnya dan jumlah muatan yang perlu ditangani. Unit keagenan di kantor pusat sebagai *general agent* akan menunjuk cabang-cabang sebagai *port agent* dan muatan dari kapal *principal*. Umumnya jasa yang diberikan oleh agen adalah sebagai berikut:

- (a) Pelayanan operasional kapal-kapal *principal*.
- (b) Memonitor perkembangan muatan
- (c) Pelayanan terhadap kapal dan muatannya.
- (d) Menyelesaikan masalah *claim*.
- (e) Pelayanan lain yang menyangkut keputusan *owner's representative*.
- (f) Menyusun dan membuat administrasi dan laporan pertanggung jawaban kegiatan agen kepada *principal*, antara lain:
 - (1) Menghitung realisasi biaya-biaya *disbursement*, melengkapi semua bukti-bukti dan mengirimkan/melaporkan kepada *principal*.
 - (2) Membuat *dispatch report* setelah kapal berangkat, yang antara lain melaporkan muatan yang dimuat, muatan yang dibongkar, muatan yang di *transhipped*, posisi bunker termasuk *supply bunker*, *freight* yang diperoleh, komisi agen (perkiraan), perkiraan biaya-biaya (pelabuhan, bongkar muat, transhipment, dll)
 - (3) *Cash to master*, dll
 - (4) Membuat laporan pendapatan dan biaya sebenarnya, selanjutnya disampaikan kepada *principal*.

3. Keterampilan

Setiap orang memiliki keterampilan yang merupakan suatu talenta dari Yang Maha Kuasa. Sebagian orang menyadari akan keterampilan yang dimilikinya, akan tetapi sebagian lagi belum atau tidak menyadari keterampilan dalam dirinya sendiri. Menggunakan keterampilan bisa saja dengan pikiran, akal dan kreatifitas. Jika keterampilan itu diasah, tidak menutup kemungkinan bila akan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan. Setiap para ahli memiliki pandangannya sendiri mengenai definisi keterampilan. Berikut pengertian keterampilan menurut para ahli:

Menurut Gordon (1994 : 9) “Keterampilan merupakan sebuah kemampuan dalam mengoperasikan pekerjaan secara lebih mudah dan tepat. Definisi keterampilan menurut Gordon ini cenderung mengarah pada aktivitas psikomotor”. Pendapat lain Menurut Iverson (2001 : 209) “Keterampilan tidak hanya membutuhkan training saja, tetapi kemampuan dasar yang dimiliki setiap orang dapat lebih membantu menghasilkan sesuatu yang bernilai dengan lebih cepat”.

Menurut Robbin (2000), keterampilan dibagi menjadi 4 (empat) yaitu:

- 1) *Basic literacy skill*, yaitu keahlian dasar yang sudah pasti dimiliki oleh setiap orang seperti, membaca, menulis, berhitung serta mendengarkan.
- 2) *Technical skill*, yaitu keahlian secara teknis yang didapat melalui pembelajaran dalam bidang teknik, seperti mengoperasikan komputer dan alat digital lainnya.
- 3) *Interpersonal skill*, yaitu keahlian setiap orang dalam melakukan komunikasi satu sama lain, seperti mendengarkan seseorang, memberi pendapat dan bekerja secara tim.
- 4) *Problem solving*, yaitu keahlian seseorang dalam memecahkan masalah dengan menggunakan akal logikanya.

Dari pendapat para ahli di atas kita dapat menarik kesimpulan bahwa keterampilan setiap orang harus diasah melalui program latihan atau bimbingan lain. Latihan dan bimbingan juga harus dilakukan secara terus-menerus. Latihan dan sebagainya harus didukung oleh kemampuan dasar yang sudah dimiliki seseorang dalam dirinya. Jika kemampuan dasar digabung dengan bimbingan secara intensif, tentu akan dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat dan bernilai bagi diri sendiri dan orang lain.

a. Faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya keterampilan

Beberapa faktor yang mempengaruhi terbentuknya keterampilan adalah sebagai berikut:

1) Pelatihan dan pengembangan

- a) Pengertian pelatihan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu

Penulis melakukan penelitian terhadap upaya meningkatkan kinerja keagenan dalam rangka meningkatkan jumlah pemakai jasa keagenan kapal di Ben Line Agencies cabang Banjarmasin pada saat melakukan praktek darat (Prada) di Banjarmasin, selama 12 bulan, terhitung dari 01 Agustus 2013 sampai dengan 01 Agustus 2014.

2. Tempat

Adapun perusahaan tersebut bergerak pada usaha keagenan kapal yang biasa melayani kapal asing. Pada skripsi ini, pembahasan dipusatkan mengenai pelayanan keagenan kapal, berikut data perusahaan:

- a. Nama Perusahaan : Ben Line Agencies
(PT. Bahari Eka Nusantara) cabang
Banjarmasin, Kalimantan Selatan
- b. Alamat : Jl. Kinibalu No. 34, Banjarmasin
- c. Telp : (0511) 3362445
- d. Fax : (0511) 3362447

B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang digunakan perlu didukung dengan data yang sebenarnya, oleh karena itu dalam mengumpulkan data tersebut menggunakan tehnik pengumpulan data berupa:

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Pelabuhan Indonesia II Cabang Tanjung Priok

Pelabuhan Indonesia cabang Tanjung Priok, terletak di Jakarta Utara. Luas wilayah kerja pelabuhan Tanjung Priok daratan 604 Ha. Pelabuhan Tanjung Priok terletak secara geografis pada $06^{\circ} - 06' - 00''$ LS dan $106^{\circ} - 53' - 00''$ BT. Pelabuhan Tanjung Priok adalah pelabuhan umum yang statusnya diusahakan dengan kedalaman alur dan kolam -5 s/d -14 mLWS dan termasuk pelabuhan utama.

Fasilitas – fasilitas yang tersedia di Pelabuhan Indonesia II Cabang Tanjung Priok, yaitu:

a. Alur Pelayaran

Alur pelayaran yang dimiliki di Pelabuhan Indonesia II Cabang Tanjung Priok dengan panjang 16.853 Km dari gate pelabuhan sampai ke dermaga.

b. Kolam Pelabuhan

Luas kolam pelabuhan yang dimiliki oleh Pelabuhan Indonesia II Cabang Tanjung Priok 424 Ha, meliputi:

- Pelabuhan Nusantara I : 1448,20 M
- Pelabuhan Nusantara II : 1344,20 M
- Pelabuhan I : 3077,20 M
- Pelabuhan II : 1983 M
- Pelabuhan III : 1040,60 M
- JICT II : 516,60 M
- JICT I : 1833,40 M
- Terminal Petikemas Koja : 650 M

- Dermaga Khusus Pertamina : 100 M
 - Dermaga Khusus Bogasari : 376,50 M
 - Dermaga Khusus Sarpindo : 277 M
 - Dermaga Khusus DKP : 204 M
 - Terminal Mobil : 308 M
- c. Gudang
- Kapasitas 26.35 T/M² dengan luas 128.679,41 M² digunakan untuk melayani muatan curah, muatan berbahaya dan gudang CFS (Container Freight Station) di Pelabuhan Indonesia II Cabang Tanjung Priok.
- d. Lapangan Penumpukan
- Lapangan penumpukan di Pelabuhan Indonesia II Cabang Tanjung Priok meliputi :
- Lapangan umum : 361.627,20 M²
 - Lapangan petikemas : 156,7 Ha
 - Lapangan penumpukan untuk mobil : 5 Ha
- e. Terminal penumpang
- Kapasitas terminal penumpang mampu menampung 5000 orang dengan luas 7.266 M².
- f. Peralatan bongkar muat
- 1) Container crane : 30 unit
 - 2) Transtainer : 94 unit
 - 3) Forklift : 20 unit
 - 4) Top loader : 1 unit
 - 5) Side loader : 1 unit
 - 6) Truck dan chassis : 215 unit
 - 7) Head truck : 40 unit
 - 8) Super stacker : 40 unit

Karena termasuk pelabuhan utama maka Pelabuhan Indonesia II Cabang Tanjung Priok seharusnya melakukan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat pengguna jasa angkutan laut. Pelabuhan Indonesia II Cabang Tanjung Priok memiliki beberapa unit kerja

perencanaan dan pengendalian/ PPSA (Pusat Pelayanan Satu Atap), pelayanan pelanggan, usaha terminal, properti, teknik, sumber daya manusia dan umum, keuangan, dan unit kerja pemanduan.

2. Divisi Kepanduan Pelabuhan Tanjung Priok

a. Perairan pandu

Pada dasarnya perairan pandu adalah bagian dari perairan yang digunakan sebagai wilayah yang aman untuk kapal berlayar terhadap adanya berbagai keterbatasan dalam melakukan kegiatan pelayaran. Pemanfaatan perairan tidak dapat dilakukan sepenuhnya yang antara lain disebabkan oleh kedalaman dan lebar alur yang terbatas serta jumlah trafik yang tinggi. Fungsi perairan pandu sebagai jalur pelayaran yang aman dan lancar bagi kapal-kapal yang melayari dan keberadaan perairan pandu harus diakui secara internasional serta dituangkan dalam peta pelayaran dunia. Setiap terjadi perubahan penggunaan perairan pandu (alur pelayaran) tersebut serta perkembangannya harus diinformasikan melalui maklumat pelayaran.

Berbagai alasan yang menyebabkan perairan pandu yang di pertimbangkan dengan keselamatan dan keamanan kapal antara lain memandu kapal apabila adanya kerangka kapal yang tenggelam dan belum diangkat, gelaran kabel maupun pipa gas/BBM di dasar laut, pembangunan jembatan atau instalasi kabel diatas alur pelayaran, terjadinya peningkatan trafik dan jenis kapal, kegiatan transit anchorage dimana kesemuanya dapat menghambat ataupun mengganggu kelancaran lalu lintas kapal maupun pengembangannya.

Untuk kepentingan keselamatan dan keamanan berlayar, serta kelancaran berlalu lintas di perairan dan pelabuhan. Pemerintah menetapkan perairan tertentu sebagai perairan wajib dan perairan pandu luar biasa

Perairan wajib pandu

Adalah suatu wilayah perairan yang karena kondisi perairannya wajib dilakukan pemanduan bagi kapal berukuran GT 500 atau lebih.

Perairan pandu luar biasa

Adalah suatu wilayah perairan yang karena kondisi perairannya tidak wajib dilakukan pemanduan tetapi bila nakhoda memerlukan dapat mengajukan permintaan jasa pemanduan.

b. Pelayanan pandu

Pelayanan pemanduan terhadap kapal masuk, keluar dan pindah di dalam wilayah atau lingkungan perairan pelabuhan merupakan bagian dari usaha jasa kepelabuhanan yang dikelola Oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Tanjung Priok.

- 1) Pelayanan pemanduan pada saat gerakan kapal masuk adalah sebagai berikut:
 - a) Pada saat kapal melayani tali tunda, maka kapal yang bersangkutan harus wajib mengurangi kecepatan atau menghentikan mesin dan kapal dalam keadaan mati sehingga kapal tunda dapat dengan aman melayani tali tunda.
 - b) Pada jarak yang cukup antara kapal dan dermaga, maka kapal kecil mengambil atau menerima tali haluan dan menghantarkan ke tambatan di dermaga sehingga kapal dapat merapat dengan baik.
 - c) Setelah kapal sandar dan diikat dengan tali-tali tambat yang memenuhi syarat dengan cara sedemikian rupa dan dijaga, sehingga selama dalam tambatan kapal senantiasa dalam keadaan aman.
 - d) Selama kapal tambat wajib dilengkapi jala-jala keselamatan pada tangga kapal dan rad guard (perangkap tikus) pada tali-talinya.

2) Pelayanan pemanduan pada saat gerakan kapal keluar

Pelayanan kapal menggunakan lebih dari satu kapal tunda, yaitu satu kapal tunda bertugas mengirim tali ke haluan yang berfungsi sebagai tunda pengendali, satu kapal tunda lagi bertugas mengirim tali ke buritan dan berfungsi sebagai tunda. Pelayanan pada saat gerakan kapal keluar adalah sebagai berikut:

- a) Jika kapal tidak menggunakan kapal tunda, maka kapal-kapal dilarang meninggalkan dermaga dengan kekuatan tanpa menggunakan tunda.
- b) Bagi kapal wajib tunda pada saat meninggalkan dermaga wajib menggunakan tenaga tarik kapal tunda.
- c) Pengalokasian dermaga untuk kapal sandar minimal sepanjang $LOA + 10\%$ panjang kapal yang bersangkutan dihitung dari titik hitung.

3) Pelayanan pemanduan pada saat gerakan kapal pindah

Jika perpindahan pada saat gerakan kapal pindah tersebut dilakukan dari dermaga yang yang lainnya maka pada saat meninggalkan dermaga wajib memperhatikan ketentuan untuk pelayanan pemanduan gerakan kapal keluar dan pada saat menuju atau sandar ditempat dermaga yang baru maka wajib memperhatikan ketentuan untuk pelayanan pemanduan gerakan kapal masuk.

Pelayanan jasa kepanduan di Pelabuhan Tanjung Priok menjelaskan prosedur perencanaan pelaksanaan pemanduan, yaitu:

1. Mencetak PPKB D (Permintaan Pelayanan Kapal Dan Barang Ditetapkan) dari komputer *on-line* setelah menerima informasi melalui telepon dari petugas PPSA (Pusat Pelayanan Satu Atap) dan perusahaan pelayaran.

2. Hasil cetakan PPKB D (Permintaan Pelayanan Kapal Dan Barang Ditetapkan) untuk melaksanakan hari berjaan, langsung ditulis dalam DHRGK (Daftar Harian Gerakan Kapal) atau *white board*.
3. Menuliskan pandu Bandar yang akan melaksanakan pemanduan berdasarkan urutan jaga dan ditulis ke DHRGK (Daftar Harian Gerakan Kapal).
4. Berkas PPKB D (Permintaan Pelayanan Kapal Dan Barang Ditetapkan) tersebut disimpan dalam satu map tersendiri.
5. Hasil cetakan PPKB D (Permintaan Pelayanan Kapal Dan Barang Ditetapkan) selanjutnya disatukan satu map untuk menyusun DHRGK (Daftar Harian Gerakan Kapal) tanggal berikutnya.
6. Mengirim (Daftar Harian Gerakan Kapal) ke coordinator pandu Bandar untuk penelitian dan tanda tangan.
7. Pelaksanaan pemanduan menerima informasi dari agen kapal, menara pengawas melalui telepon dan radio *Very High Frequency* (VHF) bahwa kapal siap menerima pandu.
8. Petugas pandu membuat SPK (Surat Perintah Kerja) pandu Bandar yang ditanda tangani coordinator dan asisten manager pemanduan.
9. Pelaksanaan pelayann pemanduan menyerahkan SPK (Surat Perintah Kerja) pandu Bandar yang ditunjuk (sesuai dengannama SPK).
10. Pandu Bandar menerima SPK (Surat Perintah Kerja) dan diteruskan ke supervisor Operasional Sarana Bantu (OPS) untuk meminta kapal tunda (sarana bantu).
11. Supervisor operasi sarana bantu pemanduan menunjuk kapal tunda yang akan membantu kapal yang sesuai dengan nama dalam SPK (Surat Perintah Kerja).
12. Pelaksanaan pemanduan SPK (Surat Perintah Kerja) pandu Bandar diisi jam terakhir penundaan dan diserahkan kembali ke petugas pelaksanaan pelayanan pandu.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. 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 Ben Line Agencies cabang Banjarmasin menerapkan salah satu struktur organisasi. Dalam tipe organisasi *unity of command* yang berarti setiap 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 setiap bulan memasuki wilayah Banjarmasin.
- 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 atau surat permintaan pelayanan jasa kapal dan barang kepada Pelabuhan Indonesia (Pelindo). Sebelum kapal tiba 2X24 jam harus memasukkan RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) kepada setiap instansi pemerintah yang terkait di pelabuhan.
- 4) Memantau dan mengawasi seluruh staf yang bertugas dilapangan maupun dikantor sebelum kapal tiba, pada saat kapal tiba untuk penyandaran kapal, pengurusan dokumen kapal *clearence in* maupun *clearence out*, memonitor *boarding agent* diatas kapal pada saat bongkar muat dan selalu memberikan laporan untuk setiap perkembangan yang terjadi atas kapalnya kepada pihak *principle* atau *General Agent*. Berikut kegiatan yang rutin dilakukan bagian operasional seperti:

- a) Sebelum kapal tiba, dokumen tersebut harus dilaporkan kepada instansi pemerintah seperti:
- (1) KSOP (Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan)
Beberapa dokumen yang wajib dilaporkan adalah:
Surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) yang dilengkapi dengan surat PKKA (Pemberitahuan Kedatangan Kapal Asing), *Letter Appoinment of Agency* (surat penunjukan keagenan).
 - (2) Bea dan Cukai
Adapun dokumen yang dilaporkan adalah:
Surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) yang dibuat dengan sistem EDI (*Electronic Data Interchange*) secara semi online. Manifest cargo yaitu surat atau dokumen yang berisi jumlah muatan dan jenis muatan yang diangkut oleh kapal.
 - (3) Imigrasi
Dokumen yang dilaporkan berupa surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) dan *crew list* (daftar kru kapal).
 - (4) Kesehatan dan Karantina
Dokumen yang dilaporkan berupa RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut).
- b) Setelah kapal tiba di daerah labuh jangkar (*anchorage*) seperti di Taboneo dan sebuku serta sandar di beberapa pelabuhan seperti Trisakti ada beberapa dokumen kapal yang harus dilaporkan kepada instansi pemerintah, seperti:
- (1) KSOP (Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan)
Beberapa dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan diatas kapal antara lain:
 - (a) *Manning Certificate* atau surat keselamatan.
 - (b) *Registry Certificate* atau sertifikat pendaftaran kapal.
 - (c) *Last Port Clearence* atau surt izin berlayar dari pelabuhan terakhir yang disinggahi.
 - (d) *Tonnage Cerificate* atau surat ukur.
 - (e) *Safe Construcion Certificate*.

- (f) *Cargo Safety Equipment Certificate* atau surat sertifikat alat keselamatan.
- (g) *Classification Certificate (Hull & Machinery)* atau surat sertifikat klasifikasi lambung.
- (h) *Fire Extinguisher Certificate* atau sertifikat alat pemadam kebakaran.
- (i) *Load Line Certificate* yaitu sertifikat yang menetapkan lambung kapal batas minimum dan maksimum.
- (j) *Port State Control* dari Departemen Perhubungan Laut Indonesia.
- (k) *Crew List* dan *Manifest*.

(2) Imigrasi

Dokumen yang harus diserahkan pada saat pemeriksaan diatas kapal yakni daftar jumlah kru kapal (*crew list*) dan surat identitas diri (*passport*) bila diperlukan buku pelaut (*seaman book*) dilaporkan.

(3) Bea dan Cukai

Dokumen yang harus dilaporkan antara lain *bonded store* dari kapal dan mengisi berita acara yang telah disiapkan oleh pihak Bea dan Cukai.

(4) Kesehatan dan Karantina Pelabuhan

Dokumen yang harus dilaporkan adalah *Health Book* Indonesia (buku kesehatan), *derrating certificate*.

c) Kapal berlayar meninggalkan 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 KSOP (Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan), Bea dan Cukai, Imigrasi, Karantina dan Kesehatan. Kapal diperbolehkan berlayar apabila Syahbandar telah mengeluarkan *Port Clearence* atau Surat Ijin Berlayar (SIB) yang berlaku 1X24 jam setelah SIB ditandatangani oleh pejabat terkait.

2. Operasi dan Peraturan Perusahaan Keagenan Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin

Setiap organisasi atau perusahaan dalam kegiatan operasinya memiliki kewajiban melindungi karyawan dan lingkungannya. Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keagenan kapal yang memiliki kewajiban harus mengidentifikasi setiap kegiatan operasi perusahaan melalui sistem pengontrolan yang terencana, sebagai usaha melaksanakan perlindungan yang optimal terhadap keselamatan dan kesejahteraan sumber daya manusia, fasilitas fisik dan harta perusahaan, serta mencegah kemungkinan yang terjadi serta berdampak terhadap lingkungan dan masyarakat umum yang mungkin terancam bahaya akibat operasi perusahaan.

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

- a) Membuat standar peraturan mengenai kesehatan, keselamatan kerja dan melindungi lingkungan dengan berpegang pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta mutu yang telah diisyaratkan.
- b) Melaksanakan usaha yang berkelanjutan berdasarkan peraturan yang berlaku untuk menanamkan sikap sadar akan keselamatan dan kesehatan kerja pada semua karyawan.
- c) Mencari dan menghindari penyebab kecelakaan manusia, serta kerugian materi dan kerusakan lingkungan sebelum kemungkinan kecelakaan terjadi.
- d) Pemakaian alat-alat keselamatan APD (Alat Pelindung Diri) yang benar dan lengkap sesuai ketentuan apabila akan melaksanakan kegiatan operasional di pelabuhan.
- e) Melaksanakan rapat internal secara rutin setiap satu bulan sekali serta melakukan evaluasi secara seksama terhadap pencapaian sasaran pelaksanaan program.

Adapun beberapa peraturan tata tertib yang berlaku di Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin antara lain:

- a) Setiap karyawan melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan intruksi pimpinan dan pedoman yang ada untuk pekerjaan tersebut.
- b) Mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau direksi.
- c) Karyawan wajib mematuhi jam kerja sesuai waktu yang telah ditetapkan.

- d) Memakai dan memelihara semua alat-alat kerja atau barang milik perusahaan yang ada
- e) Apabila karyawan tidak memenuhi peraturan-peraturan yang berlaku, perusahaan dapat mengambil tindakan administratif.

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. Target pemuatan batu bara di daerah anchorage +/- 10,000 MT/hari.

TABEL IV.1

Laporan Kunjungan Kapal Bulan Agustus 2013 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV. YOU XUAN	8 HARI	41,540 MT	PT. TRI TUNGGAL PITRIATI	03.08.13	11.08.13	TABONEO	TRAMPER
2.	MV. ROSITA	6 HARI	52,325 MT	PT. S E M	04.08.13	10.08.13	TABONEO	TRAMPER
3.	MV. SPRING SAMCHEONPO	7 HARI	111,922 MT	ADARO	22.08.13	29.08.13	TABONEO	TRAMPER
4.	MV. GOLDEN ZHEJIANG	7 HARI	161,854 MT	ADARO	23.08.13	30.08.13	TABONEO	TRAMPER
5.	MV. MERATUS SAGATA	2 HARI	1,200 MT	ORICA	28.08.13	30-08-13	TRISAKTI	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.2

Laporan Kunjungan Kapal Bulan September 2013 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV. RUBIN OAK	4 HARI	75,963 MT	MGM	02.09.13	06.09.13	TABONE O	TRAMPEK
2.	MV. KAYU RAMIN	2 HARI	33,854 MT	ADARO	08.09.13	10.09.13	TABONE O	TRAMPEK
3.	MV. GLOBAL TRIUMPH	3 HARI	33,373 MT	ADARO	02.09.13	05.09.13	TABONE O	TRAMPER
4.	MV. TSUNOMINE / V.106 A	7 HARI	150,350 MT	ADARO	14.09.13	21.09.13	TABONE O	TRAMPER
5.	MV. GOLDEN TRADER	6 HARI	47,050 MT	PT. RIMAU GROUP	24.09.13	30.09.13	TABONE O	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.3**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Oktober 2013 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin**

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV. PACIFIC EMERALD	10 HARI	47,616 MT	PT. SERVO BUANA	24.09.13	03.10.13	TABONE O	TRAMPER
2.	MV. YAHAGI MARU	13 HARI	87,700 MT	ADARO	06.10.13	19.10.13	TABONE O	TRAMPER
3.	KM. CARAKA JN III-25	2 HARI	CONTAINER	-	19.10.13	21.10.13	TRISAKTI	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.4**Laporan Kunjungan Kapal Bulan November 2013 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin**

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV. SAPPHIRE	12 HARI	62,900 MT	NOBEL	10.11.13	22.11.13	TABONEO	TRAMPER
2.	MV. SPRING SAMCHEONPO	6 HARI	116.802 MT	ADARO	14.11.13	20.11.13	TABONEO	TRAMPER
3.	MV. MIZUNAGI II	8 HARI	85,442 MT	TOP	17.11.13	25.11.13	TABONEO	TRAMPER
4.	MV. FOUR KITAKAMI	5 HARI	55,000 MT	ADARO	25.11.13	30.11.13	TABONEO	TRAMPER
5.	MV. KONYO	8 HARI	75,685 MT	GLENCCORE	23.11.13	31.11.13	TABONEO	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.5**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Desember 2013 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin**

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV. T N DAWN	10 HARI	55,000 MT	KPP	30.11.13	09.12.13	TABONEO	TRAMPER
2.	MV. EMERALD STAR	10 HARI	55,000 MT	ADARO	06.12.13	10.12.13	TABONEO	TRAMPER
3.	MV. SHORYU V.13A	3 HARI	82.187 MT	MGM	15.12.13	18.12.13	TABONEO	TRAMPER
4.	MV. YAHAGI MARU V.207A	11 HARI	87.256 MT	TOP	16.12.13	27.12.13	SEBUKU	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.6**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Januari 2014 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin**

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV.SHORYU	5 HARI	81,800 MT	MGM	15.12.13	20.12.13	TABONEO	TRAMPER
2.	MV.HANABUSA	5 HARI	66.000 MT	MGM	21.12.13	26.12.13	TABONEO	TRAMPER
3.	MV.ETERNAL GRACE.	4 HARI	59.199 MT	TOP	21.12.13	27.12.13	TABONEO	TRAMPER
4.	MV.MAIZURU DAIKOKU	6 HARI	87,650 MT	NOBLE	21.02.12	27.12.13	TABONEO	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.7**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Februari 2014 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin**

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV.SUIKAI V.32A	12 HARI	66,000 MT	NOBEL	06.02.14	18.02.14	TABONEO	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.8**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Maret 2014 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin**

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV.ALONA	8 HARI	164,4248 MT	ADARO	11.03.14	19.03.14	TABONEO	TRAMPER
2.	MV.XIN SHUN	6 HARI	72,313 MT	BARAMULTI	15.03.14	21.03.14	TABONEO	TRAMPER
3.	MV.INTREPID	5 HARI	51,620 MT	KPP	13.03.14	18.03.14	TABONEO	TRAMPER
4.	MV.MAJESTIC	7 HARI	40,500 MT	GLENCORE	23.03.14	30.03.14	TABONEO	TRAMPER
5.	MV.CIC PIRAEUS	11 HARI	71,100 MT	AKT	24.03.14	06.04.14	TABONEO	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.9**Laporan Kunjungan Kapal Bulan April 2014 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin**

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV.SVENNER	6 HARI	55,640 MT	PT. TSB	27.03.14	02.04.14	TABONEO	TRAMPER
2.	MV.ELLY	8 HARI	58,300 MT	PT. TOP	25.03.13	02.04.14	TABONEO	TRAMPER
3.	MV.MAIZURU DAIKOKU V.23	5 HARI	87,384 MT	PT. TOP	07.04.14	12.04.14	TABONEO	TRAMPER
4.	MV.GRAN TRADER	7 HARI	161,055 MT	ADARO	06.04.14	13.04.14	TABONEO	TRAMPER
5.	MV.WEST FORTUNER	8 HARI	27,450 MT	NOBLE	16.03.14	24.03.14	TABONEO	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.10**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Mei 2014 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin**

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV.CAPE SENTOSA	11 HARI	163,505 MT	ADARO	04.05.14	15.05.14	TABONE O	TRAMPER
2.	MV.TSUNOMINE	5 HARI	150,320 MT	ADARO	16.05.14	21.05.14	TABONE O	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.11**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Juni 2014 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin**

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV.MYOKEN	3 HARI	74,905 MT	ADARO	29.05.14	01.06.14	TABONEO	TRAMPER
2.	MV.GOOD TRADE	11 HARI	51,176 MT	PT. SEM	28.05.14	08.06.14	TABONEO	TRAMPER
3.	MV.ATACAMA QUEEN	5 HARI	41,800 MT	TOP	01.06.14	06.06.15	TABONEO	TRAMPER
4.	MV.TSUNOMINE	3 HARI	150,320 MT	ADARO	17.06.14	20.06.14	TABONEO	TRAMPER

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

TABEL IV.12**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Juli 2014 Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin**

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	TRAYEK
1.	MV.FRONTIER VOYAGER	5 HARI	165,000 MT	ADARO	11.07.14	16.07.14	TABONEO	TRAMPER
2.	MV.SILVER GENEVA	15 HARI	71,697 MT	AGM/PMA	25.07.14	09.08.14	TABONEO	TRAMPER

TABEL IV.13**Kegiatan Kunjungan Kapal yang diageni oleh Ben Line Agencies Cabang Banjarmasin selama mulai berdiri tahun 2013 sampai 2014**

NO	TAHUN	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Total
1.	2013	-	-	-	-	-	-	-	5	5	3	5	4	22
2.	2014	4	1	5	5	2	4	2	-	-	-	-	-	23

Sumber: Bagian Operasional BLA Cabang Banjarmasin

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah dikemukakan penulis pada Bab IV, maka penulis menarik kesimpulan yang merupakan suatu ringkasan secara keseluruhan dari skripsi ini, yakni:

1. Penyebab rendahnya kinerja pelayanan keagenan yaitu kurang terampilnya sumber daya manusia (SDM) Ben Line Agencies cabang Banjarmasin, karena perusahaan belum optimal dalam memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan sehingga sasaran kerja yang ditetapkan oleh perusahaan belum tercapai. Lebih lanjut, pelatihan dan pengembangan diharapkan dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kemampuan dan keahlian, menghindarkan diri dari kebosanan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Kemudian setiap karyawan harus mengikuti pelatihan dan pengembangan guna menambah wawasan serta diharapkan dapat menerapkan ilmu dan materi yang telah didapat secara maksimal dalam pekerjaannya. Perusahaan juga diharapkan dapat memberikan evaluasi terhadap pelatihan dan pengembangan yang telah diikuti karyawan, sehingga dapat diketahui seberapa tinggi tingkat kinerja karyawan dan bagaimana prestasi karyawan setelah mendapatkan pelatihan dan pengembangan. Kemudian diharapkan perusahaan memberi sanksi yang tegas kepada karyawan yang tidak mengikuti program pelatihan dan pengembangan tanpa keterangan yang jelas. Dengan demikian tujuan yang diinginkan perusahaan dapat tercapai.
2. Kurangnya motivasi kerja karyawan juga mengakibatkan rendahnya kinerja pelayanan keagenan. Kurangnya motivasi kerja tersebut disebabkan, karena belum maksimalnya *reward*/hadiah/penghargaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan. Dengan memberikan promosi jabatan kepada karyawan yang berprestasi