

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGURUSAN DOKUMEN BUKU PELAUT  
TERHADAP PROSES *CLEARANCE OUT* KAPAL DI PT.  
BUANA LISTYA TAMA CABANG BATAM**

Oleh :

**ALIFIA WIDYA PARAMITA**  
**NRP 15. 8571/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2014**

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGURUSAN DOKUMEN BUKU PELAUT  
TERHADAP PROSES *CLEARANCE OUT* KAPAL DI PT.  
BUANA LISTYA TAMA CABANG BATAM**

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

**Oleh :**

**ALIFIA WIDYA PARAMITA  
NRP 15. 8571/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2019**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA : ALIFIA WIDYA PARAMITA**  
**NRP : 15.8571 / K**  
**PROGRAM STUDI : DIPLOMA IV**  
**JURUSAN : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN**  
**JUDUL : PENGARUH LAMANYA PENGURUSAN DOKUMEN  
BUKU PELAUT TERHADAP PROSES CLEARANCE  
OUT KAPAL DI PT. BUANA LISTYA TAMA CABANG  
BATAM**

**Pembimbing I**

**Drs. Renhart Manurung, MM**  
**Pembina Utama Muda (IV/c)**  
**NIP. 19550926 197603 1 001**

**Jakarta, 01 Agustus 2019**

**Pembimbing II**

**Drs. Mananti Butar Butar, MM**

**Mengetahui :  
Ketua Jurusan KALK**

**Dr. Larsen Barasa, SE., MMTr**  
**Penata Tk. I (III/d)**  
**NIP. 19720415 199803 1 002**

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



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA : ALIFIA WIDYA PARAMITA**  
**NRP : 15.8571 / K**  
**PROGRAM STUDI : DIPLOMA IV**  
**JURUSAN : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN**  
**JUDUL : PENGARUH LAMANYA PENGURUSAN DOKUMEN BUKU PELAUT TERHADAP PROSES CLEARANCE OUT KAPAL DI PT. BUANA LISTYA TAMA CABANG BATAM**

**Ketua Penguji**

**Titis Ari Wibowo, S.StT., M.MTr**

**Penata (III/c)**

**NIP.19820306 200502 1 001**

**Anggota Penguji**

**Laila Puspitasari, M.Pd**

**Penata Muda Tk. I (III/b)**

**NIP. 19830801 200912 2 004**

**Anggota Penguji**

**Drs. Renhard Manurung, MM**

**Pembina Utama Muda (IV /c )**

**NIP. 19550926 197603 1 001**

**Mengetahui :  
Ketua Jurusan KALK**

**Dr. Larsen Barasa, SE., M.MTr**

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

**NIP. 19720415 199803 1 002**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Allah S.W.T, yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dengan judul:

### **PENGARUH LAMANYA PENGURUSAN DOKUMEN BUKU PELAUT TERHADAP PROSES CLEARANCE OUT KAPAL DI PT. BUANA LISTYA TAMA CABANG BATAM**

Skripsi ini tersusun berkat arahan dan bimbingan dari dosen pembimbing, saran-saran dari rekan-rekan taruna serta pengalaman yang di dapat selama praktek di PT. Buana Listya Tama Batam. Maka pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini :

1. Tuhan Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan memberi rahmat-nya dan menjadikan manusia sebagai makhluk yang mulia diantara makhluk yang lainnya.
2. Kedua orang tua (Ayahanda Bowo Widiyanto dan Ibunda Umi Kiptiyah) tercinta yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan seluruh cinta, kasih sayang dan kepada adik (Dwinita Nur Aisyah Saputri) tersayang yang selalu memberikan dukungan baik doa, dorongan, materi serta semua keluarga penulis yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menjalankan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
3. Bapak Capt. Marihot Simanjuntak, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
4. Bapak Dr. Larsen Barasa, SE., MMTr selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
5. Bapak Drs. Renhard Manurung, MM selaku dosen pembimbing materi skripsi yang banyak memberikan pengarahan, koreksi, dan inspirasi kepada penulis.
6. Bapak Drs. Mananti Butar-Butar, MM selaku dosen pembimbing penulisan skripsi, yang memberikan masukan dan saran kepada penulis.

7. Seluruh staf pengajar KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
8. Kepada seluruh staff Kantor Pelabuhan Kelas I Batam.
9. Ibu Galuh Manik Hapsari selaku Kepala Cabang PT. Buana Listya Tama Cabang Batam.
10. Kepada Senior Lucky Rasyad dan Senior Ian Pandi Siregar serta seluruh karyawan PT. Buana Listya Tama Batam, Bang Rudy Hartono, Bu Nofitriana Prima Sandi, Mbak Yade Rahmiza dan Mas Bayu Irianto yang telah membimbing penulis dalam melaksanakan praktek darat.
11. Kepada Aldhika Dwi Prasetyo yang selalu menemani, memberikan dukungan dan membantu penulis selama penulisan skripsi ini.
12. Kepada mbak Fauzelly Wiji Restuningadi sebagai kakak sekaligus senior yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
13. Kepada teman-teman terdekat Adelina Asfiya, Nurlela, Dian Astriani, Yovie Pandora Siswanto yang telah memberi nasehat-nasehat serta motivasi kepada penulis.
14. Kepada rekan-rekan Dormitory O101 yang selalu memotivasi penulis dan memberikan sindiran-sindiran yang membangun kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
15. Kepada tim prada Batam 58 Zulfikar, Lela, Anin, Athiyah, Ilham, Dimas, Julias, serta Kevin yang telah bersama-sama berjuang selama praktek darat di Batam.
16. Senioriku angkatan 55, 56 dan 57 terutama tim Vallreef Senior Siti Amirah, Senior Eka Prakatiwi serta Senior Riris Ariska yang selalu memberi masukan, semangat, dan doa untuk keberhasilan penulis.
17. Junioriku angkatan 59, 60, dan 61 tim Vallreef Bia Retno Ramadhani, Swara Prameswari dan Tina Marcella yang telah menemani penulis dalam mengerjakan skripsi.
18. Kepada Seluruh Rekan- Rekan Tim Jawir 58 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
19. Teman-teman angkatan 58 yang telah berjuang bersama di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, teristimewa teman-teman Kelas KALK VIII B yang selalu membuat hari-hari penulis berwarna.
20. Kepada sahabat tercinta Khalimatus Sa'diyah, Elwi Nivola dan Rinda Setyani yang telah memberi semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran serta kritik membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca serta dapat memenuhi persyaratan program Diploma IV di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

Jakarta, 14 Juli 2019  
Penulis,

ALIFIA WIDYA PARAMITA  
NRP 15. 8571/K

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

## **BAB I        PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Rumusan Masalah .....	3
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	4
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	4

## **BAB II        LANDASAN TEORI**

A. Tinjauan Pustaka .....	6
B. Kerangka Pemikiran.....	15
C. Hipotesis .....	17

## **BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	18
B. Metode Pendekatan Dan Teknik Pengumpulan Data .....	19



	C. Subjek Penelitian .....	20
	D. Teknik Analisis Data .....	20
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Deskripsi Data .....	24
	B. Analisis Data .....	34
	C. Pemecahan Masalah .....	43
	D. Evaluasi Pemecahan Masalah .....	45
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	47
	B. Saran .....	48
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1    Kerangka Pemikiran .....	16
Bagan 4.1    Struktur Organisasi .....	27
Bagan 4.2    Proses Pelayanan Dokumen Buku Pelaut .....	30

## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Waktu Pelayanan <i>Sign On/Off</i> .....	35
Grafik 4.2 Waktu Keterlambatan Keberangkatan Kapal .....	36

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Waktu Pengurusan <i>Sign On/Off</i> Buku elaut .....	31
Tabel 4.2 Perhitungan Waktu Keterlambatan Kapal .....	33
Tabel 4.3 Pengaruh Pengurusan <i>Sign On/Off</i> Buku Pelaut Terhadap Proses <i>Clearance</i> <i>Out</i> Kapal .....	37

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Kurva 4.1 Kurva Distribusi Normal .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1
- a. Rencana Kedatangan Kapal Agustus 2017
  - b. Rencana Kedatangan Kapal September 2017
  - c. Rencana Kedatangan Kapal Oktober 2017
  - d. Rencana Kedatangan Kapal November 2017
  - e. Rencana Kedatangan Kapal Desember 2017
  - f. Rencana Kedatangan Kapal Januari 2018
  - g. Rencana Kedatangan Kapal Februari 2018
  - h. Rencana Kedatangan Kapal Maret 2018
  - i. Rencana Kedatangan Kapal April 2018
  - j. Rencana Kedatangan Kapal Mei 2018
  - k. Rencana Kedatangan Kapal Juni 2018
  - l. Rencana Kedatangan Kapal Juli 2018
- Lampiran 2
- a. *Monthly Report Operation* Agustus 2017
  - b. *Monthly Report Operation* September 2017
  - c. *Monthly Report Operation* Oktober 2017
  - d. *Monthly Report Operation* November 2017
  - e. *Monthly Report Operation* Desember 2017
  - f. *Monthly Report Operation* Januari 2018
  - g. *Monthly Report Operation* Februari 2018
  - h. *Monthly Report Operation* Maret 2018
  - i. *Monthly Report Operation* April 2018
  - j. *Monthly Report Operation* Mei 2018
  - k. *Monthly Report Operation* Juni 2018
  - l. *Monthly Report Operation* Juli 2018
- Lampiran 3
- a. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut Agustus 2017
  - b. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut September 2017
  - c. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut Oktober 2017

- d. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut November 2017
- e. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut Desember 2017
- f. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut Januari 2018
- g. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut Februari 2018
- h. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut Maret 2018
- i. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut April 2018
- j. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut Mei 2018
- k. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut Juni 2018
- l. Data *Sign On/Off* Buku Pelaut Juli 2018

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perdagangan mempunyai pengaruh besar terhadap ekonomi di Indonesia. Salah satunya perdagangan yang terletak di wilayah Batam yang terletak 20 kilometer dari Singapura memiliki lokasi yang strategis di jalur pelayaran internasional yang paling ramai di dunia, jalur perdagangan Selat Malaka, bertetangga dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai pulau yang terletak di wilayah perbatasan, pulau Batam menjadi pintu gerbang dari wilayah Indonesia, akses yang luas terhadap laut, garis pantai yang panjang, dan dengan tingkat kedalaman laut yang tidak terlalu dalam merupakan modal dasar Batam untuk menjadi pelabuhan berskala internasional. Nilai strategis tersebut menjadikan Batam sebagai pelabuhan transit maupun sebagai wilayah produksi industri untuk kepentingan ekonomi perdagangan. Batam sebagai Kawasan Berikat yaitu dengan batasan-batasan tertentu khususnya di bidang pabean yaitu terhadap barang-barang yang akan masuk dari luar daerah pabean atau dari dalam pabean Indonesia sampai barang tersebut dikeluarkan untuk tujuan ekspor.

Melihat kegiatan tersebut undang-undang pelayaran pun mengatur segala hak dan kewajiban atas kepemilikan kapal serta aturan yang harus dipenuhi agar kapal dapat melaksanakan fungsinya sebagaimana mestinya. Setiap kapal yang beroperasi pasti memerlukan pelayanan dari segi dokumen kapal, keperluan kapal maupun crew kapalnya. Untuk melayani berbagai keperluan tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk sebuah agen umum. Menurut Peraturan menteri perhubungan No: KM. 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang di selenggarakan oleh oleh unit Pelaksana



Teknis (UPT ) kantor Pelabuhan: Agen umum (General Agent) adalah perusahaan angkutan laut nasional /penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus yang di tunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapl milik, kapal *charter* maupun kapal yang dioperasikan).

PT. Buana Listya Tama Cabang Batam tempat penulis melaksanakan praktek darat merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan kapal. Perusahaan ini didirikan tahun 2005, untuk pembukaan cabang di Batam pada tahun 2017 yang merupakan perusahaan yang memberikan layanan yang bergerak dalam bidang keagenan kapal yang melayani kapal-kapal milik perusahaan lain baik itu milik perusahaan sendiri maupun kapal *charter*. Kapal yang dioperasikan adalah jenis tanker minyak,tanker gas dan tanker kimia. Kegiatan yang dilakukan seperti pengurusan proses *clearance in* dan *clearance out* kapal. Dalam pengurusan proses ini perlu dokumen kapal *crew* yang lengkap dari proses kapal masuk dan kapal keluar pelabuhan. Pada saat penulis melaksanakan praktek darat, sering melakukan pengurusan dokumen *crew* kapal yaitu buku pelaut. Buku pelaut ini adalah salah satu syarat dalam proses *clearance in* dan *clearance out* kapal. Jika pada saat kapal di pelabuhan, ada *crew* yang akan melaksanakan *sign on/off* dan sijiil buku pelaut, perusahaan keagenan yang ditunjuk yang melakukan pengurusan tersebut di Kantor Pelabuhan Kelas I Batam.

Pengurusan di Kantor Pelabuhan Kelas I Batam dilaksanakan masih secara manual yang harus dilaksanakan satu persatu secara langsung di Kantor Pelabuhan Kelas I Batam tersebut dengan membawa persyaratan dari pelaut yang akan di *sign on/off* buku pelautnya sehingga harus mengikuti seluruh alur yang ada, hal ini menyebabkan pengurusan dokumen buku pelaut memerlukan waktu yang lama. Proses pengurusan ini mengakibatkan pengurusan dokumen lainnya oleh keagenan kapal menjadi terhambat sehingga menjadikan keterlambatan untuk kapal bergerak dan bertolak menuju pelabuhan selanjutnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menyajikan objek penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH LAMANYA PENGURUSAN DOKUMEN BUKU PELAUT TERHADAP PROSES CLEREANCE OUT**

## **KAPAL PADA PT. BUANA LISTYA TAMA CABANG BATAM”.**

### **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

1. Kurangnya komunikasi antara pihak kapal dengan keagenan mengenai persyaratan untuk *sign on/off* buku pelaut dan siji *crew* kapal.
2. Proses pelayanan buku pelaut di Kantor Pelabuhan Kelas I Batam membutuhkan waktu yang lama.
3. Kurangnya informasi mengenai waktu permintaan *sign on/off* buku pelaut.
4. Kurang tersistemnya pengurusan dokumen.
5. Terbatasnya jumlah karyawan bagian operasional.
6. Keberangkatan perjalanan kapal mengalami keterlambatan.

### **C. BATASAN MASALAH**

Dalam penyusunan skripsi ini ada beberapa masalah yang teridentifikasi, maka penulis akan membatasi masalah dalam penyusunan skripsi ini pada :

1. Lamanya proses pelayanan *sign on/off* buku pelaut di Kantor Pelabuhan Kelas I Batam.
2. Keberangkatan perjalanan kapal mengalami keterlambatan.

### **D. RUMUSAN MASALAH**

Untuk dapat menganalisis dan memecahkan masalah yang diangkat, penulis merumuskan permasalahan berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam latar belakang sebelumnya yaitu :

1. Seberapa besar pengaruh antara lamanya pengurusan dokumen buku pelaut terhadap proses *clearance out* kapal sehingga menyebabkan keterlambatan keberangkatan kapal di PT. Buana Listya Tama Batam?

## **E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

1. Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:
  - a. Untuk mencari penyebab lamanya pengurusan dokumen buku pelaut, dengan menganalisis dan evaluasi berbagai penyebabnya.
  - b. Untuk mengetahui pengaruh lamanya waktu pelayanan dokumen buku pelaut terhadap proses *clearance out* kapal.
2. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut:
  - a. Sebagai bekal pengetahuan baik secara teoretis maupun praktik dalam hal proses penanganan dokumen kelengkapan kapal secara efektif dan efisien.
  - b. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Buana Listya Tama dalam penanganan kebutuhan *crew* kapal sehingga tidak ada kendala untuk proses keberangkatan kapal sehingga lebih efektif dan efisien.
  - c. Dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kemaritiman.
  - d. Sebagai sumbangan untuk melengkapi perbendaharaan buku-buku di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memudahkan penulisan dalam mengkaji materi skripsi ini, penulis menyajikan sistematika penulisan skripsi ini dalam 5 (lima) bab sesuai dengan isi materi pokok pembahasan yang akan dibahas. Dengan sistematika tersebut diharapkan akan memudahkan para pembaca memahami, bahkan lebih mengerti tentang hal yang dijelaskan oleh penulis skripsi ini. Kelima bab tersebut disajikan oleh penulis sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang permasalahan yang dialami PT. Buana Listya Tama Batam, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang pengertian-pengertian yang

bersangkutan dengan masalah perusahaan PT Buana Listya Tama dan tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan yang berkaitan dengan kepustakaan dan pembahasan yang akan diuraikan oleh penulis, pengertian dari hal-hal yang berkaitan dengan undang-undang pelayaran dan pengurusan dokumen *crew* kapal yang menyebabkan hambatan keberangkatan kapal.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data dengan cara riset kepustakaan, riset lapangan, wawancara, pengamatan, populasi, tinjauan pustaka, sampel serta teori tentang analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis memaparkan deskripsi data mengenai proses pengurusan buku pelaut dan sijil *crew*, kemudian menganalisis data tersebut untuk membuktikan adanya hambatan atas keterlambatan pergerakan kapal, selain itu, penulis juga mengemukakan solusi untuk pemecahan masalah tersebut.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data yang telah diperhitungkan oleh penulis sehubungan dengan masalah penelitian pada kapal yang diageni PT. Buana Listya Tama dan juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan dari analisis yang berhubungan dengan masalah penelitian dan merupakan masukan untuk perbaikan yang akan tercapai.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

Penulisan tinjauan pustaka dibuat secara singkat, padat dan menggambarkan secara jelas variable yang diamati sesuai dengan obyek penelitian. Selain itu, dijelaskan konsep variable yang terdapat di dalam hipotesis dengan dukungan teori yang dilakukan, untuk itu literature review dari setiap buku, kutipan, teori yang dianggap relevan dibahas secara kritis, setiap variable minimal menggunakan 2 (dua) referensi.

Untuk memudahkan pemahaman pembaca yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, maka berikut ini akan diuraikan beberapa teori yang menjadi landasan peneliti dalam penulisan skripsi yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan dibahas yang diambil dari beberapa buku - buku, kutipan – kutipan, dan teori :

##### **1. Pelayanan**

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan. Parangin-Angin, Loina (2001 : 138) dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik beranggapan bahwa : Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, mengatakan bahwa : ” Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui

aktivitas orang lain secara langsung.” Moenir, H. AS (2008 : 16) Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan Brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa : ”Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.” Brata, Atep Adya (2003 : 9) Selain itu Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan dari definisi-definisi diatas bahwa pelayanan adalah segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

## 2. Keagenan

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

### a. Pengertian Keagenan

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

Menurut Suyono R.P (2003:131), keagenan merupakan hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi karena dua belah pihak bersepakat membuat perjanjian, salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (principal) dengan syarat

bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang telah dipercayakan kepadanya.

Agen atau sub agen merupakan perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu yang berfungsi sebagai wakil atau agen dari general agent.

Dalam menjalankan kegiatan bongkar dan muat barang serta mencari muatan bagi kapal-kapalnya serta menangani urusan-urusan lainnya, maka setiap kapal yang akan sandar di pelabuhan dapat mengangkat salah satu agen di pelabuhan tempat kapalnya akan sandar untuk melakukan kegiatan bongkar dan muat muatan ekspor maupun impor untuk menjalankan kegiatannya di luar negeri.

Biasanya perusahaan mengangkat general agent di ibu kota negara maritim tertentu di luar negeri, sebagai koordinator bagi agen-agen lain di pelabuhan-pelabuhan di negara tersebut.

General agent merupakan perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan sandar di salah satu pelabuhan yang ada di Indonesia. Persyaratan untuk menjadi agen adalah perusahaan pelayaran Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia yang berukuran sekurang-kurangnya 5.000 GRT dan memiliki bukti surat penunjukan keagenan atau *letter of appointment* dan surat perjanjian keagenan atau *agency agreement*

b. Jenis Keagenan

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

Menurut Suyono R.P (2003:131), secara garis besar dikenal tiga jenis agen kapal yaitu antara lain:

1) *General Agent* (Agen Umum)

Adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia. Sebagai contoh, Maersk Line, sebuah perusahaan pelayaran Denmark, menunjuk PT. Djakarta Lloyd sebagai *General Agent*. Oleh karena itu, Djakarta Lloyd memiliki tugas melayani kapal milik Maersk Line selama berlayar dan singgah di pelabuhan-pelabuhan Indonesia.

2) Sub Agen

Adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *General agent* untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. Subagen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *General agent*. Sebagai contoh, Djakarta Lloyd yang telah ditunjuk menjadi *General agent* oleh Maersk Line menunjuk perusahaan nasional lain, misalnya Tridharma Wahana sebagai subagen untuk melayani kapal milik Maersk Line yang singgah di pelabuhan Balikpapan, karena Djakarta Lloyd tidak memiliki cabang di sana.

3) Cabang Agen

Adalah cabang dari *general agent* di pelabuhan tertentu, sebagai contoh Djakarta Lloyd yang telah ditunjuk menjadi *general agent* oleh Maersk Line memerintahkan cabangnya yang ada di Surabaya untuk melayani keperluan kapal Maersk Line yang singgah di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Djakarta Lloyd cabang Surabaya dapat menunjuk Pelnis sebagai subagen di Probolinggo.

c. Fungsi Keagenan

*General agent* berfungsi untuk mengatur strategi pemasaran ruang kapal pada kantor-kantor agen didalam wilayah koordinasinya, mengurus izin-izin yang berkaitan dengan operasi kapal di pelabuhan-pelabuhan, menangani urusan klaim yang tidak dapat diselesaikan oleh port agent. Oleh karena itu, general agent tidak menjalankan tugas-tugasnya secara langsung, sebab kegiatan itu merupakan bagian dari bisnis port agent.



Dalam hal ini fungsi agen dalam bidang angkutan laut adalah sebagai berikut :

- 1) Melayani dalam proses kapal akan sandar.
- 2) Melayani segala aktivitas yang akan diperlukan oleh kapal dalam melakukan bongkar atau muat barang
- 3) Membantu atau mengesahkan dalam hal muatan kapal.

d. Tugas Keagenan

Menurut Suryono R.P (2003:133), secara garis besar, tugas keagenan kapal digolongkan dalam dua golongan, yaitu :

1) Tugas *general agent* (Agen umum)

Adapun tugas dari *general agent* meliputi :

- a) Koordinasi operasi dan pemasaran adalah tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran / pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Selain itu tugas koordinasi juga termasuk juga memastikan bahwa ketika kapal masuk ke tempat sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu, dan kapal- kapal tunda dilakukan dengan baik. Adapun yang dimaksud dengan koordinasi pemasaran adalah fungsi general agent untuk memastikan muatan, mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran (market forces) dan sebagainya.
- b) Koordinasi Keuangan Koordinasi keuangan merupakan tugas general agent untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka bagian disbursement bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan yang belum terselesaikan. Dengan demikian, agen memerlukan advance money yang cukup besar, terutama untuk kapal-kapal tramper, karena kemungkinan tidak akan singgah lagi di pelabuhan tempat agen berada.
- c) Penunjukan subagen / agen Seperti telah disebutkan sebelumnya untuk pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, general agent tidak melakukannya sendiri. General agent akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya.

- d) Mengumpulkan disbursement pengeluaran kapal Bagian disbursement mengumpulkan segala tagihan selama kapal berada di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasanya diawasi oleh bagian operasi dan keuangan.
- e) Koordinasi lain yang berkait dengan muatan dan dokumentasi.

## 2) Tugas Sub Agen atau Agen

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

Dalam pelayanan kapal (*ship's husbanding*), agen bertugas untuk :

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

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

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

## 3) Kepelautan

Menurut Peraturan Pemerintah No 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan pasal 1 ayat 1, Kepelautan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pengawakan, pendidikan, persertifikatan, kewenangan serta hak dan kewajiban pelaut

- a) Pelaut adalah setiap orang yang mempunyai kualifikasi keahlian atau keterampilan sebagai awak kapal.
- b) Awak kapal adalah orang yang bekerja atau diperkerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya yang tercantum dalam buku siji; Bahwa untuk menjamin keselamatan pelayanan sebagai penunjang kelancaran lalu lintas kapal di laut, diperlukan adanya awak kapal

yang memiliki keahlian, kemampuan dan keterampilan. Dengan demikian setiap kapal yang akan berlayar harus diawaki dengan awak kapal yang cukup dan cakap untuk melakukan tugasnya di atas kapal sesuai dengan jabatannya dengan mempertimbangkan tonase kapal, tata susunan permesinan kapal, dan daerah pelayaran.

Dalam UU No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Pasal 1 ayat 33 menyatakan bahwa pengawakan kapal adalah salah satu faktor kelaiklautan kapal. Oleh karena itu memerlukan pengawasan dan pembinaan yang terus menerus baik dari segi perlindungan, kesejahteraan, pengetahuan, disiplin maupun penempatan susunan pengawakan kapalnya agar terwujudnya keselamatan.

#### c) Buku Pelaut

Mengutip dari artikel Farida Putu Yahya tentang Analisis Proses Pembuatan, Perpanjangan, Penggantian Dan Fungsi *Seaman Book* Di Pelabuhan Kelas I Tanjung Emas Semarang, buku pelaut atau seaman book adalah salah satu dokumen yang harus dimiliki selain perjanjian kerja laut. Seorang pelaut yang akan bekerja di atas kapal harus memiliki kompetensi dan dokumen jati diri, setelah itu harus disijil.

Buku pelaut merupakan dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berisi identitas fisik pelaut yang tidak berdasarkan standar biometric sidik jari dan bukan sebagai dokumen perjalanan serta tidak dapat menggantikan paspor.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 84 tahun 2013 Pasal 13, dinyatakan bahwa bagi awak kapal yang ingin memperoleh buku pelaut, ada sejumlah syarat yang perlu dipenuhi, yaitu :

- 1) Surat pernyataan belum pernah memiliki buku pelaut.
- 2) Fotokopi sertifikat keahlian pelaut dan atau sertifikat keterampilan pelaut, surat keterangan prala bagi taruna/i yang akan melaksanakan Praktik Kerja Laut.

- 3) Surat keterangan masa berlayar yang diketahui Syahbandar atau Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) setempat bagi pelaut yang pernah berlayar.
- 4) Surat keterangan kesehatan dari dokter rumah sakit yang direkomendasi.
- 5) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- 6) Fotokopi akte kelahiran atau surat kenal lahir atau Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 7) Pas foto ukuran 5×5 dan 3×4 masing-masing sebanyak 3 lembar, memakai baju putih polos lengan panjang berdasi hitam dengan latar belakang biru untuk bagian nautika (dek) dan merah untuk bagian teknika (mesin).
- 8) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau fotokopi laporan kecelakaan kapal.
- 9) Buku pelaut lama (asli) bagi yang ingin memperpanjang buku pelaut.

d) Sijil

Sijil awak kapal atau Daftar Awak Kapal (disebut juga Monsterol) adalah daftar yang berisi nama-nama perwira kapal dan anak buah kapal. Yang dimaksud anak buah kapal (ABK) adalah semua awak kapal dibawah Perwira kapal. Sijil awak kapal dibuat rangkap 2 (dua) dan dibuat dimuka Pegawai pendaftar awak kapal (pegawai Kesyahbandaran). Lembar pertama untuk Pegawai Pendaftar dan lembar kedua untuk Nakhoda Kapal.

**Isi sijil awak kapal adalah :**

- 1) Nama anak kapal
- 2) Nama kapal yang bersangkutan
- 3) Nama pengusaha kapal dan nakhoda
- 4) Kedudukan setiap anak kapal dalam menjalankan dinas anak kapal Penunjukan, siapakah diantara anak kapal itu adalah perwira kapal.

Sijil awak kapal ditandatangani oleh Nakhoda dan Pegawai Pendaftar awak kapal.

Sijil Awak Kapal ialah daftar nama perwira dan anak buah kapal (ABK) yang menjalankan dinas dalam kapal yang bersangkutan, yang dapat dirinci sebagai berikut :

- 1) Setiap perwira dan ABK yang telah membuat Perjanjian Kerja Laut (PKL) serta yang diwajibkan menjalankan dinas anak kapal.
- 2) Orang-orang lain, yang dengan persetujuan pengusaha kapal atas tanggungan sendiri melakukan suatu perusahaan di kapal, misalnya : tukang cukur, pemilik toko yang menjual barang-barang keperluan sehari-hari bagi pelayar.
- 3) Orang-orang lain yang telah membuat perjanjian kerja dengan majikan selain pengusaha kapal, yang mewajibkan mereka untuk bekerja pada majikan lain tersebut.

e) Perjanjian Kerja Laut (PKL)

- 1) Perjanjian Kerja Laut (PKL) adalah perjanjian antara seorang buruh kapal dengan seorang pengusaha kapal, dimana seorang buruh menyanggupi unruk dibawah perintah pengusaha kapal melakukan kerja dengan mendapat upah, baik sebagai Nahkoda atau anak buah kapal.
- 2) PKL dibagi 2 (dua), yaitu PKL antara pengusaha kapal dengan nahkoda atau perwira kapal, dan antara pengusaha dengan anak buah kapal.
- 3) Isi PKL antara pengusaha kapal dengan ABK adalah :
  - a) Nama lengkap dan nama kecil si buruh, hari tanggal lahir dan tempat kelahirannya.
  - b) Tempat dan hari tanggal diadakannya pkl tersebut.
  - c) Penunjukan kapal, dimana si buruh akan menjalankan dinasnya.
  - d) Perjalanan pelayaran yang akan ditempuh.

- e) Kedudukan buruh pada waktu memasuki dinas.
- f) Catatan, apakah si buruh juga berjanji menjalankan dinas di darat, dan macam dinas apa.
- g) Jika mungkin, disebutkan tempat dan hari pemulaan menjalankan dinas di kapal.
- h) Ketentuan atas hal libur.
- i) Ketentuan tentang berakhirnya hubungan kerja.

### 3. Hubungan antara buku pelaut dan proses clearance out kapal

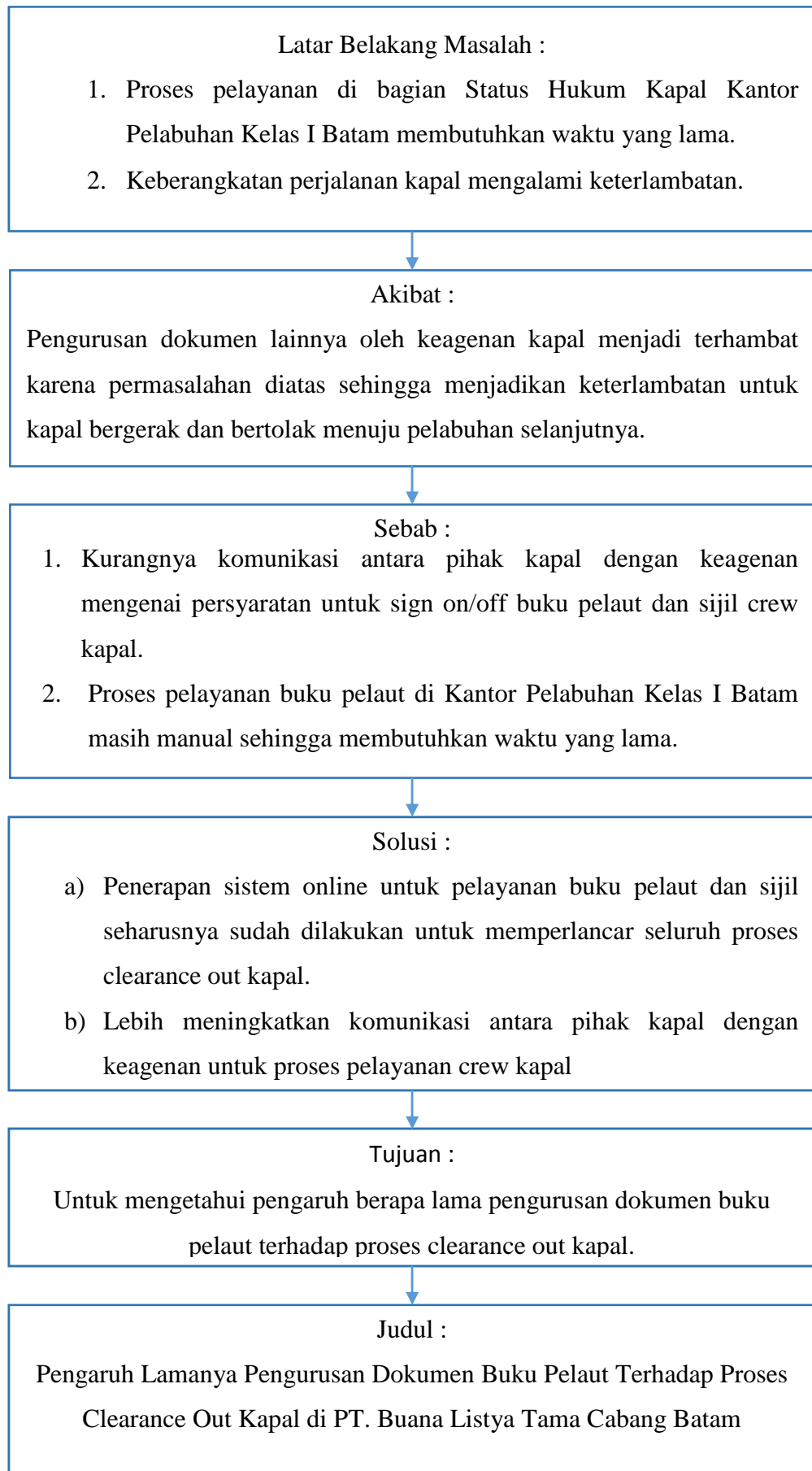
Setiap crew kapal yang naik diatas kapal harus memiliki buku pelaut. Pada saat proses penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), salah satu persyaratannya adalah buku pelaut yang telah di sign on/off (jika ada perubahan crew). Kapal akan dapat melanjutkan perjalanan jika Surat Persetujuan Berlayar dapat diterbitkan.

## **B. KERANGKA PEMIKIRAN**

Perusahaan (keagenan) memiliki keinginan agar seluruh kebutuhan kapal dan crew terpenuhi dan seluruh proses pengurusan dokumen-dokumen kapal berjalan dengan lancar dan cepat agar proses kapal masuk dan keluar bias tepat waktu. Dalam hal ini hanya dapat dilakukan oleh agen yang memiliki kinerja yang baik dan bermutu dalam memberikan pelayanannya. Serta dapat dilakukan oleh agen yang mengetahui keinginan dari pada pelanggannya dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional, serta sarana dan prasarana yang memadai.

Untuk memudahkan dalam memaparkan pembahasan-pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis mencoba membuat suatu bagan kerangka pola pikir terhadap permasalahan sebagai berikut :

BAGAN 2.1  
KERANGKA PEMIKIRAN



### **C. HIPOTESIS**

Dari permasalahan yang disampaikan, penulis dapat membuat sesuatu hipotesis atau jawaban sementara tentang permasalahan yang akan diteliti yaitu adanya hubungan atau pengaruh yang kuat antara keterlambatan pengadaan sparepart kapal dengan kegiatan operasional kapal. Jawaban sementara atau pemikiran pemecahan masalah sebagai berikut :

Ho= Tidak ada pengaruh antara lamanya pengurusan dokumen buku pelaut dengan proses clearance out kapal di PT. Buana Listya Tama Batam.

Ha= Adanya pengaruh antara lamanya pengurusan dokumen buku pelaut dengan proses clearance out kapal di PT. Buana Listya Tama Batam.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis mengenai pengaruh pengurusan *sign on/off* buku pelaut terhadap proses *clearance out* kapal pada bulan Agustus 2017 sampai dengan Juli 2018 di PT. Buana Listya Tama Cabang Batam diperoleh simpulan sebagai berikut.

##### **1. Kesimpulan Analisis Data**

Analisis korelasi menunjukkan  $(r) = 0,91$ . Hal ini berarti mempunyai pengaruh yang sangat kuat antara pengurusan *sign on/off* buku pelaut terhadap proses *clearance out* kapal dan bersifat positif dengan kontribusi yang sangat besar yaitu 83% .

Dari permasalahan – permasalahan yang diuraikan tersebut di atas di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan dokumen buku pelaut yang masih manual di Kantor Pelabuhan Kelas I Batam menyebabkan pengurusan dokumen buku pelaut membutuhkan waktu yang lama. Lamanya pengurusan dokumen buku pelaut ini memiliki hubungan yang kuat terhadap proses *clearance out* kapal karena menyebabkan terhambatnya proses pengurusan dokumen kapal yang lain. Terhambatnya proses *clearance out* kapal menyebabkan keterlambatan untuk kapal bergerak dan bertolak ke pelabuhan selanjutnya. Pelayanan dokumen buku pelaut secara manual kurang efektif karena data yang diisikan pada buku pelaut kurang akurat yang mengakibatkan petugas perlu melakukan verifikasi data kembali untuk menyelesaikan buku pelaut ini.

2. PT. Buana Listya Tama kurang melakukan komunikasi mengenai syarat-syarat pengurusan dokumen buku pelaut dengan pihak *crew* kapal serta kurangnya informasi mengenai waktu pengurusan dokumen buku pelaut. Selain itu, kurang tersistemnya pengurusan dokumen dan kurangnya karyawan untuk pengurusan dokumen clearance kapal juga berpengaruh dalam proses keberangkatan kapal.

## **B. SARAN**

Untuk mengatasi masalah yang ada di PT. Buana Listya Tama Cabang Batam, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlunya sistem *online* dalam pengurusan dokumen buku pelaut di Kantor Pelabuhan Kelas I Batam. Hal ini dilakukan guna mempermudah urusan kepelautan termasuk untuk dokumentasi pelaut, pengurusan sijil dokumen pelaut, paspor pelaut dan dokumen-dokumen lainnya agar keterlambatan yang terjadi selama ini teratasi.
2. Meningkatkan komunikasi dengan pihak kapal mengenai syarat – syarat pengurusan dokumen pelaut di Kantor Pelabuhan Kelas I Batam. Selain itu, informasi mengenai waktu permintaan *sign/on/off* buku pelaut juga perlu diketahui lebih awal agar pengurusan dokumen lebih cepat terselesaikan.
3. Lebih memperhatikan tersistemnya pengurusan dokumen kapal agar setiap pengurusan dokumen kapal selesai tepat waktu dan kapal berangkat sesuai rencana keberangkatan kapal.
4. Melakukan penambahan jumlah karyawan yang berkompeten sesuai bidangnya khususnya di bagian operasional yang berdinam di lapangan. agar pengurusan dokumen kapal terselesaikan tepat waktu dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Moenir, H.AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Parangin-Angin, Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung : CV. Lalolo
- Suyono, R. P. 2007. *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut, Edisi 4*. Jakarta : PPM
- Yahya, Farida Putu. 2017. *Analisis Proses Pembuatan, Perpanjangan, Penggantian Dan Fungsi Seaman Book Di Pelabuhan Kelas I Tanjung Emas Semarang* di [https://www.academia.edu/34741983/ABSTRAK\\_SKRIPSI\\_BUKU\\_PELAUT](https://www.academia.edu/34741983/ABSTRAK_SKRIPSI_BUKU_PELAUT) (akses 18 Agustus 2019)