

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



SKRIPSI

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP
KUNJUNGAN KAPAL PADA KEAGENAN PT. BAHARI
EKA NUSANTARA CABANG BANJARMASIN**

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

Oleh :

**WILSON OCHTAVIANUS SINURAT
NRP.11.6615/K**

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2015

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan anugerah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN KAPAL PADA KEAGENAN PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BANJARMASIN

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma IV(D IV) di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.

Penulisan skripsi ini berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis selama menjalankan Proyek Darat di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin – Kalimantan Selatan, ditambah dengan materi-materi yang diperoleh selama pendidikan dan dari buku-buku referensi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya adalah berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Capt. Arifin Soenardjo, M.Hum. Selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Drs. Sugiyanto, MM. Selaku ketua jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Eka Budi Tjahyono, SH, MH. Selaku Dosen Pembimbing Materi.
4. Roma Dormawaty, SSIT, MM. Selaku Dosen Pembimbing Penulisan.
5. Keluarga yang telah mendukung penuh agar skripsi ini tidak dihiraukan dan terus dikejar bilamana ada sesuatu yang kurang dalam pelaksanaan bimbingan.
6. Sahabat, kekasih dan teman - teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
TANDA TANGAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	2
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah	3
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	3
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Kerangka Pemikiran	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	15
B. Metode Pendekatan & Teknik Pengumpulan Data.....	17
C. Subjek Penelitian.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin – Kalimantan Selatan merupakan perusahaan khusus keagenan kapal berdasarkan izin dari Dirjen Perhubungan laut no 1716 BH.09.03/VII/2006 tanggal 18-07-2006 yang melayani ekspor batu bara dari seluruh kawasan Kalimantan Selatan yang mempunyai pengalaman dalam bidang keagenan kapal.

PT. Bahari Eka Nusantara mempunyai tim manajemen operasi yang kegiatannya mencatat perencanaan konsep untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan penyelenggaraan bisnis perkapalan Internasional yang sukses dengan harapan menjalin kerjasama dengan setiap kapal di seluruh dunia untuk bekerja sama dengan PT. Bahari Eka Nusantara bila kapalnya beroperasi di wilayah Indonesia. PT. Bahari Eka Nusantara untuk wilayah Kalimantan Selatan tepatnya di Banjarmasin selain sebagai cabang perusahaan keagenan juga merangkap sebagai agen lokal dari General Agent O.S.K Lines Indonesia dan menjadi agen umum dari LIBRA SHIPPING LTD, OLDENDORFF LTD., dan lain-lain. Pada kegiatan ini keagenan masih memiliki kekurangan dalam setiap pelaksanaannya, khususnya keagenan di PT. Bahari Eka Nusantara karena dalam pelayanan yang dilaksanakan masih kurang maksimal. Pelaksanaan ini harus didukung dari para karyawan dengan sikap kedisiplinannya, serta sarana dan prasarana untuk melakukan tugas pengecekan dokumen masih kurang memadai sehingga pelayanan terhadap karyawan yang berada di atas kapal masih sering kurang baik dan terlambatnya informasi.

Kegiatan diatas kapal juga merupakan bagian suatu pekerjaan yang dilakukan oleh Keagenan, sehingga banyak kegiatan yang dapat terjadi seperti bongkat muat barang, pemantauan kegiatan bongkar muat, pelayanan jasa kepada awak kapal dan juga pelaporan setiap kegiatan yang akan disampaikan kepada pemilik kapal (*principle*).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN PUSTAKA

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

1. Keagenan

- a. Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principle*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya. Secara garis besar, dikenal 3 (tiga) jenis agen kapal yaitu sebagai berikut:

- 1) *General Agent* (agen umum) adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5000 GRT secara kumulatif dan memiliki buku surat keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*).
 - 2) 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).
 - 3) Cabang agen adalah cabang dari cabang *general agent* (agen umum) di pelabuhan tertentu. (www.scribd.com diunduh tanggal 23 januari 2014)
- b. Perusahaan angkutan laut asing hanya dapat melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dan wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum.

Perusahaan angkutan laut asing yang melakukan kegiatan angkutan laut ke atau dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdagangan luar negeri secara berkesinambungan dapat menunjuk perwakilannya di Indonesia (Pasal 1 ayat (4) dan (5) undang – undang nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran).

- c. Perusahaan Angkutan Laut Asing adalah perusahaan angkutan laut berbadan hukum asing (*foreign shipping company*) yang kapal-kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia (Pasal 1 angka 8 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor. KM 33 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut)
- d. Pengertian *general agent* dan sub agen menurut Keputusan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut Nomor. KM 33 Tahun 2001 pasal 1:
 - 1) Agen umum (*general agent*) adalah perusahaan angkutan laut yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik, kapal charter maupun kapal dioperasikan).
 - 2) Sub agen adalah perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk oleh agen umum (*general agent*) untuk melayani kepentingan kapal yang diageni oleh agen umum (*general agent*) di pelabuhan tertentu.

2. TUGAS KEAGENAN KAPAL

a. Tugas Agen Umum (*General Agent*)

Secara garis besar tugas Agen Umum (*General Agent*) ada 2 (dua) jenis, yakni tugas pengurusan perizinan dan tugas koordinasi. Adapun tugas koordinasi meliputi.

1) Koordinasi Operasi dan Pemasaran.

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

kapal, hubungan dengan armada pemasaran (*market forces*) dan sebagainya.

2) Koordinasi Keuangan.

Koordinasi keuangan merupakan tugas agen umum untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama di pelabuhan.

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

3) Koordinasi yang lain yang berkaitan dengan muatan dan dokumentasi.

a. Tugas Sub-Agen atau Agen.

Secara garis besar tugas sub-agent atau agen ada 2 (dua), yaitu pelayanan kapal (*ship's husbanding*), dan operasi keagenan (*cargo operation*). Tugas yang termasuk dalam pelayanan kapal adalah pelayanan ABK, perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang kapal, dan sebagainya. Sedangkan tugas yang berkaitan dengan operasi keagenan adalah pengurusan bongkar muat, *stowage*, *lashing*, dan dokumen muatan. (www.scribd.com diunduh tanggal 23 januari 2014)

3. FUNGSI UNIT KEAGENAN

Unit keagenan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik terhadap pelayan *liner service* maupun *tramp*;
- b. memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik maupun kegiatan jadwal datang dan keberangkatan kapal;
- c. mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan;
- d. memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan sebagai masukan dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya; dan
- e. mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulan terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

(www.scribd.com diunduh tanggal 23 januari 2014)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu.

Penulis melakukan penelitian terhadap upaya meningkatkan kunjungan kedatangan kapal terhadap jumlah pelanggan pemakai jasa keagenan pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin pada saat melakukan praktek darat (prada) di Banjarmasin, selama 1 tahun 1 bulan terhitung dari tanggal 17 Juli 2013 sampai dengan 17 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:

Nama perusahaan : *Ben Line Agencies* (PT. Bahari Eka Nusantara)
Cabang Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Alamat : Jl. Kini Balu No. 43, Banjarmasin

Telp. : (0511) 3362445

Fax. : (0511) 336244

3. Data Perusahaan.

PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin – Kalimantan Selatan merupakan perusahaan khusus keagenan kapal yang secara langsung mengageni kapal – kapal yang masuk dan akan meninggalkan pelabuhan. PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin – Kalimantan Selatan bertempat di daerah yang sangat strategis dekat dengan instansi pelabuhan serta pelabuhan dan juga pusat kota bila karyawan ingin melakukan relaksasi dengan kejenuhan jam kerja. Disamping itu karyawan PT. Bahari Eka Nusantara mempunyai sikap keramahan yang sangat baik dan juga mau memberi pelayanan dengan akurat dan penuh kelembutan. Semua sikap dan pelayanan yang baik karena berasal dari pemimpin yang baik dan sabar dalam pemberian arahan kepada

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 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin – Kalimantan Selatan menerapkan salah satu struktur organisasi. Dalam tipe organisasi *unity of command* yang berarti setiap seorang bawahan hanya bertanggung jawab pada setiap atasan tertentu. Tugas dan tanggung jawab kepala bagian operasi antara lain:

- a) Meningkatkan pelayanan pelanggan dan mempertahankan jumlah kunjungan kapal yang setiap bulan memasuki wilayah Banjarmasin.
- b) 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.
- c) Menginformasikan mengenai rencana kedatangan kapal dan menyiapkan dokumen atau surat permintaan pelayanan jasa kapal dan barang kepada Pelabuhan Indonesia (Pelindo). Sebelum kapal tiba 2 x 24 jam harus memasukan permohonan RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) kepada setiap instansi pemerintah yang terkait di pelabuhan.
- d) 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 di atas kapal kepada pemilik kapal (*Principle*) atau *General Agent*. Berikut kegiatan yang rutin dilakukan dibagian operasional seperti:

- (1) Sebelum kapal tiba, dokumen tersebut harus dilaporkan kepada instansi pemerintah seperti:
 - (a) Administrasi Pelabuhan
Beberapa dokumen yang wajib dilaporkan adalah:
Surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) yang dilengkapi dengan surat PKKA (Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing), *Letter Appointment of Agency* (surat penunjukan keagenan).
 - (b) 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 daftar jumlah muatan dan jenis muatan yang diangkut oleh kapal.
 - (c) Imigrasi
Dokumen yang dilaporkan berupa surat RKSP dan *crew list* (daftar kru kapal).
 - (d) Kesehatan dan Karantina
Dokumen yang dilaporkan berupa surat RKSP.
- (2) Setelah kapal tiba di daerah labuh jangkar (*anchorage*) seperti di Taboneo dan Sebuku serta sandar di beberapa pelabuhan seperti Trisakti dan NPLCT ada beberapa dokumen kapal yang harus dilaporkan kepada instansi pemerintah, seperti:
 - (a) Administrasi Pelabuhan
Beberapa dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan di atas kapal antara lain: *Manning Certificate* atau surat keselamatan, *Cargo Safety Port of Registry Certificate* atau sertifikat pendaftaran kapal, *Last Port Clearance* atau surat izin berlayar dari pelabuhan terakhir yang disinggahi, *Tonnage Certificate* atau surat ukur, *Safe Construction Certificate*, *Cargo Safety Equipment Certificate*, *Classification Certificate (Hull & Machinery)* atau surat sertifikat klasifikasi lambung kapal, *Derrating Certificate*, *International Ship Security Certificat*, *Life Craft Certificate*, *Fire Extinguisher Certificate* atau sertifikat pemadam kebakaran, *Load Line Certificate* yaitu sertifikat yang menetapkan lambung timbul kapal batas

minimum dan maksimum, *Document of Compliance, Port State Control (PSC)* dari Departemen Perhubungan Laut Indonesia, *Crew List* dan *Manifest*.

(b) Imigrasi

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

(c) Bea dan Cukai

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

(d) Kesehatan dan Karantina Pelabuhan

Dokumen yang harus dilaporkan adalah *Health Book* Indonesia (buku kesehatan), *Derrating Certificate*.

(3) 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 Syahbandar atau ADPEL, Bea Cukai, Imigrasi, Karantina dan Kesehatan Pelabuhan. 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 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin – Kalimantan Selatan

Setiap organisasi atau perusahaan dalam kegiatan operasinya memiliki kewajiban melindungi karyawan dan lingkungannya. PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin – Kalimantan Selatan 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 disyaratkan.
- 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 satu kali serta melakukan evaluasi secara seksama terhadap pencapaian sasaran pelaksanaan program.

Adapun beberapa peraturan tata tertib yang berlaku di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin antara lain:

- a. Setiap karyawan melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan instruksi 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.

TABEL IV.1
Laporan Kunjungan Kapal Bulan Juli 2013 PT. Bahari Eka Nusantara -
Cabang Banjarmasin.

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1.	MV. YOU XUAN	8 HARI	41,540 MT	PT. TRI TUNGGAL PITRIATI	03.07.13	11.07.13	TABONEO	G.AGENT
2.	MV. ROSITA	6 HARI	52,325 MT	PT. S E M	01.07.13	07.07.13	TABONEO	G.AGENT
3.	MV. SPRING SAMCHEONPO	7 HARI	111,922 MT	ADARO	22.07.13	29.07.13	TABONEO	G.AGENT
4.	MV. GOLDEN ZHEJIANG	7 HARI	161,854 MT	ADARO	23.07.13	30.07.13	TABONEO	G.AGENT
5.	MV. MERATUS SAGATA	2 HARI	1,200 MT	ORICA	28.07.13	30-07-13	TRISAKTI	L.AGENT

TABEL IV.2
Laporan Kunjungan Kapal Bulan Agustus 2013 PT. Bahari Eka Nusantara
- Cabang Banjarmasin.

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1.	MV. RUBIN OAK	4 HARI	75,963 MT	MGM	02.08.13	06.08.13	TABONE O	G.AGENT
2.	MV. KAYU RAMIN	2 HARI	33,854 MT	ADARO	08.08.13	10.08.13	TABONE O	G.AGENT
3.	MV. GLOBAL TRIUMPH	3 HARI	33,373 MT	ADARO	02.08.13	05.08.13	TABONE O	G.AGENT
4.	MV. TSUNOMINE / V.106 A	7 HARI	150,350 MT	ADARO	14.08.13	21.08.13	TABONE O	G.AGENT
5.	MV. GOLDEN TRADER	6 HARI	47,050 MT	PT. RIMAU GROUP	24.08.13	30.08.13	TABONE O	G.AGENT

TABEL IV.3
Laporan Kunjungan Kapal Bulan September 2013 PT. Bahari Eka
Nusantara - Cabang Banjarmasin.

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1.	MV. PACIFIC EMERALD	10 HARI	47,616 MT	PT. SERVO BUANA	24.09.13	03.09.13	TABONE O	FGAGENT
2.	MV. YAHAGI MARU	13 HARI	87,700 MT	ADARO	06.09.13	19.09.13	TABONE O	L.AGENT
3.	KM. CARAKA JN III-25	2 HARI	CONTAINER	-	19.09.13	21.09.13	TRISAKTI	L.AGENT

TABEL IV.4
Laporan Kunjungan Kapal Bulan Oktober 2013 PT. Bahari Eka Nusantara
- Cabang Banjarmasin.

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1.	MV. SAPPHIRE	12 HARI	62,900 MT	NOBEL	10.10.13	22.10.13	TABONEO	L.AGENT
2.	MV.SPRING SAMCHEONPO	6 HARI	116.802 MT	ADARO	14.10.13	20.10.13	TABONEO	L.AGENT
3.	MV.MIZUNAGI II	8 HARI	85,442 MT	TOP	17.10.13	25.10.13	TABONEO	L.AGENT
4.	MV.FOUR KITAKAMI	5 HARI	55,000 MT	ADARO	25.10.13	30.10.13	TABONEO	G.AGENT
5.	MV.KONYO	8 HARI	75,685 MT	GLENCORE	23.10.13	31.10.13	TABONEO	G.AGENT

TABEL IV.5
Laporan Kunjungan Kapal Bulan November 2013 PT. Bahari Eka Nusantara -
Cabang Banjarmasin.

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1.	MV.T N DAWN	10 HARI	55,000 MT	KPP	30.11.13	09.11.13	TABONEO	G.AGENT
2.	MV.EMERALD STAR	10 HARI	55,000 MT	ADARO	06.11.13	10.11.13	TABONEO	G.AGENT
3.	MV.SHORYU V.13A	3 HARI	82.187 MT	MGM	15.11.13	18.11.13	TABONEO	L.AGENT
4.	MV.YAHAGI MARU V.207A	11 HARI	87.256 MT	TOP	16.11.13	27.11.13	SEBUKU	G.AGENT

TABEL IV.6
Laporan Kunjungan Kapal Bulan Desember 2013 PT. Bahari Eka Nusantara -
Cabang Banjarmasin.

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

TABEL IV.7
Laporan Kunjungan Kapal Bulan Januari 2014 PT. Bahari Eka Nusantara -
Cabang Banjarmasin

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1.	MV.SUIKAI V.32A	12 HARI	66,000 MT	NOBEL	06.01.14	18.01.14	TABONEO	L.AGENT

TABEL IV.8
Laporan Kunjungan Kapal Bulan Februari 2014 PT. Bahari Eka Nusantara -
Cabang Banjarmasin

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1.	MV.ALONA	8 HARI	164,4248 MT	ADARO	11.02.14	19.02.14	TABONEO	G.AGENT
2.	MV.XIN SHUN	6 HARI	72,313 MT	BARAMULTI	15.02.14	21.02.14	TABONEO	G.AGENT
3.	MV.INTREPID	5 HARI	51,620 MT	KPP	13.02.14	18.02.14	TABONEO	G.AGENT
4.	MV.MAJESTIC	7 HARI	40,500 MT	GLENCORE	23.02.14	30.02.14	TABONEO	G.AGENT
5.	MV.CIC PIRAEUS	11 HARI	71,100 MT	AKT	24.02.14	06.03.14	TABONEO	L.AGENT

TABEL IV.9
Laporan Kunjungan Kapal Bulan Maret 2014 PT. Bahari Eka Nusantara -
Cabang Banjarmasin

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1.	MV.SVENNER	6 HARI	55,640 MT	PT. TSB	27.03.14	02.03.14	TABONEO	G.AGENT
2.	MV.ELLY	8 HARI	58,300 MT	PT. TOP	25.03.13	02.03.14	TABONEO	L.AGENT
3.	MV.MAIZURU DAIKOKU V.23	5 HARI	87,384 MT	PT. TOP	07.02.14	12.03.14	TABONEO	L.AGENT
4.	MV.GRAN TRADER	7 HARI	161,055 MT	ADARO	06.03.14	13.03.14	TABONEO	G.AGENT
5.	MV.WEST FORTUNER	8 HARI	27,450 MT	NOBLE	16.03.14	24.03.14	TABONEO	L.AGENT

TABEL IV.10
Laporan Kunjungan Kapal Bulan April 2014 PT. Bahari Eka Nusantara - Cabang
Banjarmasin

NO	VESSEL NAME	TIME/DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1.	MV.CAPE SENTOSA	11 HARI	163,505 MT	ADARO	04.04.14	15.04.14	TABONE O	G.AGENT
2.	MV.TSUNOMINE	5 HARI	150,320 MT	ADARO	16.04.14	21.04.14	TABONE O	L.AGENT

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan bab-bab sebelumnya dapat disampaikan bahwa untuk meningkatkan jumlah pelanggan, jumlah kunjungan kapal dan pendapatan perusahaan, sebuah perusahaan harus terlebih dahulu memiliki reputasi yang baik di mata pelanggan. Hal ini diperoleh dengan memprioritaskan kualitas perusahaan. Kinerja dan kualitas karyawan yang baik sangat mempengaruhi kualitas perusahaan pada pelayanan jasa keagenan kapal. Berdasarkan pembahasan-pembahasan yang ada dapat diperoleh kesimpulan pokok diantaranya:

1. Terjadinya pelayanan yang kurang baik pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin – Kalimantan Selatan dikarenakan kurangnya cara komunikasi yang baik antara karyawan yang bertugas langsung di atas kapal dengan karyawan di bagian operasional yang kemudian dilanjutkan kepada pemilik kapal (*principle*) dan juga adanya keterbatasan jaringan komunikasi. Hambatan ini terjadi karena kurangnya koordinasi dari karyawan yang di atas kapal dengan karyawan bagian operasional. Karyawan yang bertugas di atas kapal juga mempunyai keterbatasan waktu untuk melakukan laporan sehingga sering terjadi keterlambatan pengiriman laporan kegiatan yang berada di atas kapal.
2. Hambatan yang terjadi bukan hanya sering terjadi di atas kapal namun juga terjadi pada proses *clearance in* dan *out* yang dilakukan pada karyawan bagian operasional di dalam perusahaan. Hal yang disebabkan karena kurangnya alat yang berpengaruh terhadap kelancaran dari proses tersebut. Hambatan yang terjadi akibat dari kurangnya alat transportasi dapat menyebabkan terhambatnya laporan kegiatan kapal kepada pemilik kapal (*principle*).