

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



SKRIPSI

**UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN JASA
KEAGENAN GUNA MENAMBAH JUMLAH
KUNJUNGAN KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT
BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BALIKPAPAN**

Oleh :

SATRIO MARTANTO

NRP : 11.6612/K

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA
2015**

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



SKRIPSI

**UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN JASA
KEAGENAN GUNA MENAMBAH JUMLAH
KUNJUNGAN KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT
BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BALIKPAPAN**

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

Oleh :
SATRIO MARTANTO
NRP : 11.6612/K

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA
2015**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Kasih-Nya serta diiringi doa orang tua, keluarga, dan teman tersayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir guna memenuhi persyaratan kurikulum pendidikan Diploma IV (D IV) Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP). Untuk itu penulis membuat skripsi dengan judul : **“ Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Guna Menambah Jumlah Kunjungan Kapal Yang Diageni Oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan. “**

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

1. Capt. Arifin Soenardjo, M.Hum selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Bapak Larsen Barasa, SE, M.MTr selaku Sekretaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
4. Ibu Vidya Seladini, S.SiT, M.MTr selaku dosen pembimbing materi dan ibu Dra. Pudji Reknati, MPd dan ibu Roma Dormawati, SsiT, MM selaku pembimbing penulisan skripsi yang banyak memberikan waktu untuk membimbing, memberi pengarahan, masukan, dan inspirasi kepada penulis.
5. Yth. Seluruh civitas akademik, Staff dan Dosen pengajar jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
6. Yth. Bapak dan Ibu serta kakak dan adik-adiku yang telah memberikan dukungan moral maupun materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
7. Yth. Seluruh karyawan PT. Bahari Eka Nusantara Kalimantan Timur yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Praktek Darat.
8. Yth. Seluruh taruna-taruni angkatan LIV khususnya teman-teman kelas KALK VIII-B dan team PT. Bahari Eka Nusantara Kalimantan yang selalu berusaha

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR DIAGRAM	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
B. Metode Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
C. Subjek Penelitian.....	30
D. Teknik Analisis Data.....	30

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Bagan Keagenan Kapal.....	12
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran.....	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Tabel Data Pendidikan Karyawan.....	31
Tabel 4.2. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Juli 2013.....	33
Tabel 4.3. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Agustus 2013.....	34
Tabel 4.4. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode September 2013.....	35
Tabel 4.5. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Oktober 2013.....	35
Tabel 4.6. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode November 2013.....	36
Tabel 4.7. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Desember 2013.....	37
Tabel 4.8. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Januari 2014.....	37
Tabel 4.9. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Februari 2014.....	38
Tabel 4.10. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Maret 2014.....	38
Tabel 4.11. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode April 2014.....	39
Tabel 4.12. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Mei 2014.....	39
Tabel 4.13. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Juni 2014.....	40
Tabel 4.14. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Juli 2014.....	40
Tabel 4.15. Tabel Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Agustus 2014.....	41
Tabel 4.16. Tabel Kunjungan Kapal Periode Juli 2013 Sampai Dengan Agustus 2014.....	43
Tabel 4.17. Tabel Kapal Berdasarkan Call Di Pelabuhan Balikpapan.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia perdagangan semakin maju dan meningkat sehingga akan berpengaruh pesat terhadap semakin luasnya jaringan perdagangan antar negara dan termasuk dalam hubungan antar produsen dengan konsumen satu negara dengan negara lainnya yang tidak terlepas dari kegiatan distribusi atau penyelenggara segala kegiatan niaga yang tercakup dalam pengangkutan barang dari tempat pengolahan atau produksi sampai ketempat penjualan atau pengguna jasa. Dalam proses kegiatan distribusi barang, penentuan jenis angkutan merupakan hal yang sangat penting dan menentukan. Karena sangat erat kaitannya dengan biaya yang harus diperhitungkan secara efektif dan efisien. Untuk memperoleh efisiensi pengangkutan barang di tuntut kecepatan, kelancaran, keamanan, dan biaya yang murah. Pendistribusian barang dan jasa sebagian besar melalui angkutan laut, merupakan suatu pilihan yang tepat dalam mengirim barang karena selain biaya yang relatif murah, dengan menggunakan angkutan laut tersebut, pengiriman juga dapat dilakukan dengan kapasitas yang besar.

Faktor ekonomis yang di hendaki dalam angkutan laut harus dapat memenuhi beberapa persyaratan, yaitu kecepatan yang tinggi, daya muat yang besar, kemudahan dalam bongkar muat. Kegiatan eksport-import melalui pelabuhan di Indonesia menjadi sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyak kapal-kapal asing maupun domestik yang melakukan bongkar muat di pelabuhan Indonesia. Tingginya kegiatan bongkar muat melalui pelabuhan juga ikut menunjang tumbuhnya perusahaan pelayaran Indonesia. Perusahaan pelayaran yang tumbuh dan berkembang di Indonesia disertai dengan penawaran

pelayanan jasa yang di berikan perusahaan pelayaran yang semakin meningkat terhadap kapal. Selain daripada itu pihak pelabuhan juga harus memberikan pelayanan jasa yang optimal, untuk melancarkan proses arus ekspor impor barang dengan menggunakan transportasi laut. Instansi dimaksud tersebut antara lain adminitrasi pelabuhan, karantina, beacukai, imigrasi, kesehatan dan pihak keamanan.

Salah satu dari pihak terkait tersebut adalah *general agent*, *general agent* merupakan perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan indonesia. Dalam melaksanakan tugas keagenan, *general agent* akan menunjukan *port agent* tersebut. Pada kegiatannya PT Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dalam pelayanan jasa keagenan kapal domestik maupun kapal asing dimana PT Bahari Eka Nusantara sebagai *port agent* atau *local agent*. Bila suatu pelabuhan tidak mempunyai cabang, *general agent* akan menunjuk cabang dari perusahaan pelayaran sebagai sub agent. Aspek dalam pelaksanaan keagenan di bagi atas dua yaitu palayanan terhadap operasional kapal dan pelayanan terhadap muatan yag akan di muat ke kapal.

Dalam melaksanakan kegiatan jasa keagenan kapal di PT Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan memiliki potensi sangat besar untuk berkembang pesat. Aktivitas pelayanan jasa terhadap kapal dan muatan pada PT Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan bertujuan untuk meningkatkan jumlah kedatangan kapal *bulk carrier* yang di ageniya. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang terjadi pada proses pelayanan kapal dan muatan. Seperti kurangnya sumberdaya manusia yang terampil, kurangnya motivasi kerja karyawan, dan sarana prasarana yang kurang memadai serta masih lamanya proses penyelesaian dokumen-dokumen bongkar muat tersebut yang kemudian mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan jasa keagenan yang di lakukan oleh PT Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan sehingga terjadinya penurunan jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan sehingga dapat mengakibatkan berkurangnya pemasukan yang di dapat oleh perusahaan. Maka dari itu penulis merencanakan judul untuk pembuatan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan

- a. Mengutip dari <http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm> yang diakses pada 3 maret 2015 menjelaskan tentang pengertian pelayanan dari berbagai pakar, sebagai berikut:
 - 1) Menurut pendapat Fred Luthans dalam bukunya Moenir (1995:16), pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya.
 - 2) Menurut pendapat Zeitaml (1996:177) pelayanan adalah penyampaian secara *excellent* atau *superior* dibandingkan dengan harapan konsumen.
 - 3) Menurut pendapat Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
 - 4) Menurut pendapat Dennis Walker dalam bukunya yang berjudul “Mendahulukan Pelanggan” yang telah diterjemahkan oleh Anton Adiwiyato (1997:13) menjelaskan bahwa pengertian pelayanan adalah suatu yang sangat subjektif dan sulit didefinisikan. Ini karena pelayanan sebagai subjek yang melakukan suatu transaksi dapat bereaksi secara berbeda terhadap sesuatu yang kelihatannya seperti pelayanan yang sama.

- 5) Menurut pendapat Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (2000:448) mengatakan bahwa pelayanan adalah produk – produk yang tidak kasat mata dalam artian tidak dapat diraba yang melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan.
 - 6) Menurut pendapat Gonroos (2001:27) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata dalam artian tidak dapat diraba yang melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan.
 - 7) Menurut pendapat Soetopo (1999) memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa. Dengan beberapa ciri, seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.
- b. Mengutip dari <http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm> yang diakses pada 3 maret 2015. Parasuraman dkk (dalam Zeithamil dan Bitner, 1996:118) berpendapat bahwa terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika konsumen melakukan penilaian terhadap kualitas jasa, yaitu :
- 1) *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
 - 2) *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
 - 3) *Responsiveness*, yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 - 4) *Reliability*, yang artinya kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan.
 - 5) *Assurance*, yang artinya mencakup kemampuan pengetahuan, kesopanan, juga sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu – raguan).

Selain itu menurut Kotler (2002:83) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan yang terdiri dari :

- a) *Intangibility* (tidak berwujud), yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dan dicium sebelum ada transaksi. Artinya, pembeli tidak dapat mengetahui secara pasti hasil sebuah pelayanan sebelum pelayanan tersebut dikonsumsi.
- b) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), maksudnya dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, konsumen turut serta berpartisipasi menghasilkan jasa layanan dengan adanya kehadiran konsumen, maka pemberi pelayanan akan lebih berhati – hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli.
- c) *Variability* (berubah – ubah dan bervariasi). Jasa beragam selalu mengalami perubahan sehingga tidak selalu sama kualitasnya, tetapi bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
- d) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama). Jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya *berfluktuasi*. Daya tahan suatu layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2. Jasa (*service*)

- a. Mengutip dalam sebuah situs internet <http://id.wikipedia.org/wiki/jasa>, jasa adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang – barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.
- b. Mengutip dalam sebuah situs diinternet yang diakses pada tanggal 3 Maret 2015 <http://shelmi.wordpress.com/2009/03/14/pengertian-dan-karakteristik-jasa/>, pengertian jasa menurut pendapat para ahli antara lain :
 - 1) Menurut Kotler (2000:428) jasa ialah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk.

- 2) Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:28) jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.
- 3) Menurut Tjipto (2004:18) mengutarakan ada lima karakteristik utama jasa bagi pembeli pertamanya, yaitu:
 - a) *Intangibility* (tidak berwujud) jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda. Maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bagi para pelanggan, ketidakpastian dalam pembeli jasa relatif tinggi karena terbatasnya *search qualities*, yakni karakteristik fisik yang dapat dievaluasi pembeli sebelum pembeli sebelum pembeli dilakukan. Untuk jasa, kualitas apa dan bagaimana yang akan diterima konsumen, umumnya tidak diketahui sebelum jasa bersangkutan dikonsumsi.
 - b) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) barang biasa diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
 - c) *Variability/heterogeneity* (berubah – ubah) jasa bersifat variable karena merupakan *non-standardized* output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal ini dikarenakan jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya yang cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya.
 - d) *Perishability* (tidak tahan lama) jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni,

atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

- e) *Law of ownership* merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personel atau suatu jangka waktu terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).

3. Keagenan

- a. Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pada pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia
- b. Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang pelayaran dalam pasal 11 ayat 4 menyebutkan bahwa 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.
- c. Menurut Capt. R.P. Suyono (2007:223) keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principle*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya. Secara garis besar, dikenal 3 (tiga) jenis agen kapal yaitu sebagai berikut:
 - 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

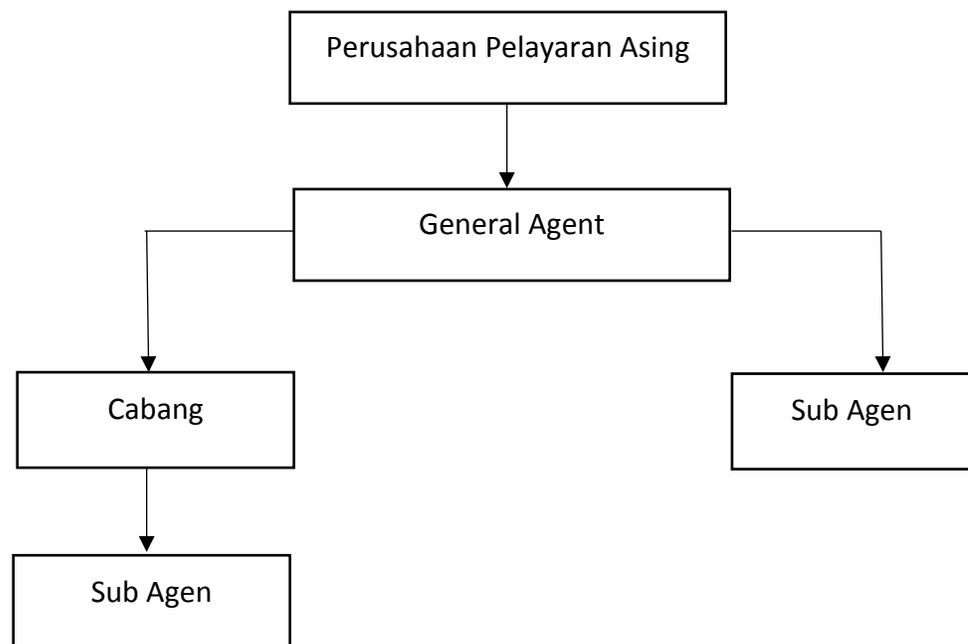
Indonesia. Persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang – kurangnya 5000 GRT secara kumulatif dan memiliki buku surat keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*). Bagi perusahaan laut yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri KM 33 Tahun 2001, Bab V, Pasal 45 ayat (1) s.d (4).

- 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) dipelabuhan tertentu.

Untuk lebih jelas mengenai keagenan kapal, lihat bagan berikut ini :

Bagan 2.1

Bagan Keagenan Kapal



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu

Penulis melakukan penelitian terhadap optimalisasi pelayanan jasa keagenan guna menambah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan pada saat melakukan praktek darat atau PRADA di Balikpapan, selama 1 tahun 14 hari terhitung dari tanggal 27 Juli 2013 sampai dengan 10 Agustus 2014.

2. Tempat penelitian:

- a. Nama perusahaan :PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan
- b. Alamat :JL.Siaga Dalam Gg. Kemuning NO.65 RT.19 / RW.05
Kelurahan Damai
Balikpapan
- c. Telp. :+62 5427204616
- d. Fax. :+62 5427204616
- e. *E-mail* :bpn-portervices@benline.co.id

B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Metode Pendekatan

Pada penyusunan skripsi ini penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. menurut situs www.bimbingan.org penelitian deskriptif kualitatif yaitu prosedur penelitian berdasarkan data deskriptif, yaitu berupa lisan atau kata tertulis dari seseorang subjek yang telah diamati dan memiliki karakteristik bahwa data yang telah diberikan merupakan cara yang sistematis dan dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya.

2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Haris Herdiasyah dalam bukunya yang berjudul "Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial" (2010:116) data adalah sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mendedikasikan sesuatu. pada penelitian kualitatif, bentuk data berupa kalimat, atau narasi dari subjek atau responden penelitian yang diperoleh melalui suatu teknik pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif dikenal beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan. Beberapa metode tersebut, antara lain :

a. Wawancara

Menurut Moleong (2005) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan wawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Pada kesempatan ini peneliti berhasil melakukan wawancara semi terstruktur kepada salah satu karyawan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan yaitu Bapak Jhony Afdiar selaku *Boarding officer* atau kepala operasi di perusahaan tersebut.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

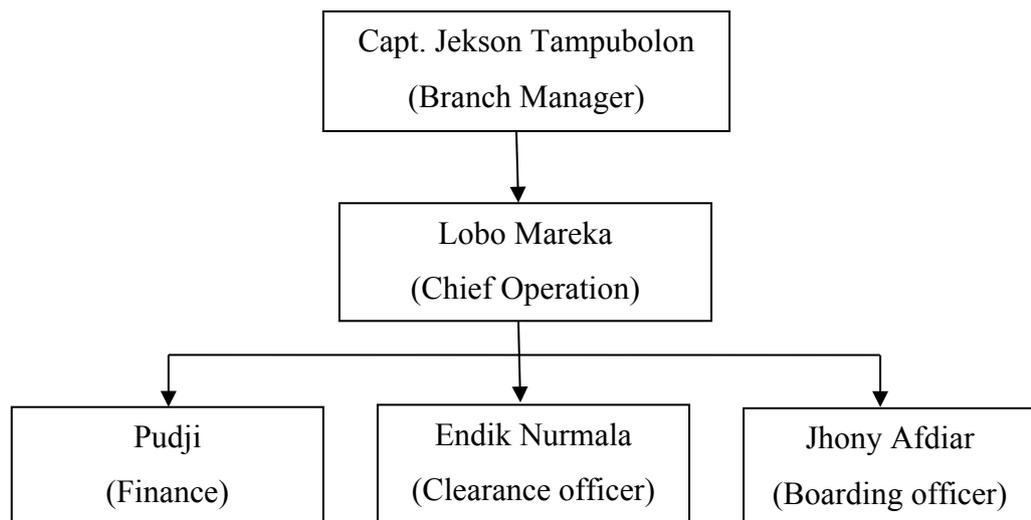
A. DESKRIPSI DATA

1. Profil Singkat Perusahaan

Perusahaan PT Bahari Eka Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keagenan kapal. Perusahaan ini berdiri di Balikpapan pada tahun 2009 sebagai kantor cabang dari PT Bahari Eka Nusantara yang berada di Jakarta, PT Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan bertindak selaku agen lokal yang menangani kegiatan jasa keagenan pada kapal di Balikpapan. Berikut dibawah ini struktur organisasi PT Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan :

Bagan 4.1.

Struktur Organisasi PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan



Sumber : PT Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan

2. Data Mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan.

Sumber daya manusia merupakan tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan. Tentunya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat mencapai keberhasilan perusahaan merupakan sumber daya manusia yang memiliki kualitas. Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya manusia yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan). Berikut dibawah ini data Pendidikan Formal dan Non Formal karyawan di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan :

Tabel 4.1.

Data Pendidikan Formal Terakhir dan Pendidikan Non Formal Karyawan Di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan

NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN FORMAL	PENDIDIKAN NON FORMAL
1	Capt. Jekson Tampubolon	Branch Manager	Diploma dan ANT-1	-
2	Lobo Mareka	Chief Operation	Diploma	-
3	Pudji	Finance	SMK	-
4	Endik Nurmala	Clearance Officer	SMK	-
5	Jhony Afdiar	Boarding Officer	Diploma	-

Sumber : PT Bahari Eka Nusantara Jakarta Sub. Bagian HRD

a. Indikator Sumber Daya Manusia

Indikator kualitas sumber daya manusia sangat beragam. Indikator kualitas sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Danim (1996) dalam buku “Transformasi Sumber Daya Manusia”, adalah sebagai berikut:

1) Kualitas fisik dan kesehatan

Kualitas Fisik dan kesehatan meliputi:

- a) Memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani
- b) Memiliki tingkat kehidupan yang layak dan manusiawi

2) Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan)

Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) meliputi:

- a) Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi
- b) Memiliki tingkatan ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja, baik yang tersedia di tingkat local, nasional maupun internasional.
- c) Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa ibu (daerah) dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.
- d) Memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi.

3) Kualitas Spiritual (kejuangan)

Kualitas Spiritual (kejuangan meliputi):

- a) Taat menjalankan agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, serta toleransi yang tinggi dalam kehidupan beragama.
- b) Memiliki semangat yang tinggi dan kejuangan yang tangguh, baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat.
- c) Jujur yang dilandasi kesamaan antara pikiran, perkataan dan perbuatan serta tanggung jawab yang dipikulnya.
- d) Lebih mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan atas dasar kesamaan lebih mendahulukan kewajiban daripada hak sebagai Warga Negara.
- e) Memiliki sikap adaptif dan kritis terhadap pengaruh negative nilai-nilai budaya asing.
- f) Memiliki kesadaran disiplin nasional sebagai suatu budaya bangsa yang senantiasa ingin maju.

- g) Memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi, etos kerja dan produktivitas demi pembangunan bangsa dan Negara.
- h) Berjiwa besar dan berpikiran positif dalam setiap menghadapi permasalahan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara demi keutuhan dan kemajuan.
- i) Memiliki sifat keterbukaan yang dilandasi rasa tanggung jawab bagi kepentingan bangsa.
- j) Memiliki kesadaran hukum yang tinggi serta menyadari hak dan kewajiban asasinya dengan yang ditetapkan dalam UUD 1945.

Melihat uraian tersebut di atas, maka kualitas sumber daya manusia yang bermutu sangat diperlukan dalam suatu organisasi, karena dengan adanya manusia-manusia yang bermutu, berintelektual, memiliki keterampilan serta memiliki fisik yang sehat sangat mempengaruhi terhadap maju mundurnya suatu organisasi.

3. Standar Operasional Prosedur Kerja Di PT Bahari Eka Nusantara

Dalam melakukan pekerjaannya PT Bahari Eka Nusantara memiliki standar operasional prosedur kerja yang ditetapkan sebagai standar untuk melakukan kegiatan jasa kegenan. Sistem operasional prosedur kerja PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan adalah sebagai berikut :

- a. Maksimal 2x24 jam memasukan Rencana Kedatangan Kapal (RKSP) kepada instansi pelabuhan sebelum kapal memasuki pelabuhan.
- b. Memberikan informasi terbaru mengenai kedatangan kapal kepada pemilik barang atau *shipper*.
- c. Memeriksa kesiapan muatan sampai kapal tiba di pelabuhan dan menginformasikan kepada kantor pusat di Jakarta yang akan melanjutkan informasi tersebut kepada *principal*.
- d. Segera membuat laporan kedatangan kapal apabila kapal telah sampai di pelabuhan.
- e. Melaporkan 2 kali sehari urutan kejadian proses bongkar muat yang terjadi di kapal.
- f. Setelah melakukan pemuatan atau bongkar di pelabuhan, kapal harus segera diberangkatkan.
- g. Maksimal 3x24 jam *Bill Of Lading* atau BL harus sudah diterbitkan.

Dapat kita amati dari standar operasional kerja yang ditetapkan oleh perusahaan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan dalam melakukan kegiatan pelayanan jasa keagenannya bahwa perusahaan masih dapat mengoptimalkan dari standar operasional kerja. Seperti pada proses pemasukan RKSP dapat perusahaan lakukan setelah mendapatkan jadwal kedatangan sementara kapal, proses pemeriksaan kesiapan muatan dapat perusahaan lakukan sampai semua muatan siap untuk dimuat, serta perusahaan dapat melakukan optimalisasi terhadap proses penerbitan *Bill Of Lading* untuk menghindari keterlambatan dari penerbitan BL yang dapat mengakibatkan kapal mengalami *delay* di pelabuhan bongkar maka hendaknya perusahaan dapat secepatnya menerbitkan BL setelah kapal menyelesaikan urusannya di pelabuhan muat.

4. Data Kunjungan Kapal Yang Di Ageni Oleh PT Bahari Eka Nusantara

Pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Bahari Eka Nusantara merupakan jasa keagenan kapal asing maupun dalam negeri. Jadi, pemasukan atau pendapatan perusahaan bergantung pada jumlah kunjungan kapal yang diageni. Dibawah ini data jumlah kunjungan kapal tiap bulan dari periode Juli 2013 sampai dengan Agustus 2014 yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan :

Tabel 4.2.

Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Juli 2013

NO	VESSEL	Month	ETA		ETD		Status
			DATE	TIME	DATE	TIME	
1	DIONE	JUL	1-Jul	00:20	5-Jul	00:00	SAILED
2	OSLO BULK 10 V.12025	JUL	1-Jul	20:00	2-Jul	22:00	SAILED
3	MERATUS SANGATTA V.B2	JUL	2-Jul	23:00	3-Jul	20:35	SAILED
4	EASTERN CORAL V.1209	JUL	4-Jul	07:00	6-Jul	13:30	SAILED
5	SEA LOYALTY	JUL	5-Jul	23:00	11-Jul	08:00	SAILED
6	GIANT PESCADORES	JUL	10-Jul	20:48	13-Jul	04:00	SAILED
7	NEW EVEREST V.28A	JUL	12-Jul	14:00	25-Jul	06:00	SAILED
8	GUAN HAI 208	JUL	16-Jul	14:00	23-Jul	14:00	SAILED
9	GLORY COMFORT V.115	JUL	17-Jul	07:00	19-Jul	12:00	SAILED
10	AMS PEGASUS III	JUL	21-Jul	05:30	25-Jul	16:00	SAILED
11	AENAOS	JUL	21-Jul	16:24	26-Jul	21:00	SAILED
12	ILLANNUR V.A7	JUL	21-Jul	17:00	22-Jul	19:30	SAILED
13	NINGBO PIONEER	JUL	23-Jul	22:30	25-Jul	23:00	SAILED
14	NOAH SATU V.C1	JUL	24-Jul	10:30	25-Jul	19:30	SAILED
15	LI DIAN 3	JUL	27-Jul	03:40	6-Aug	03:00	SAILED
16	MERATUS SANGATTA V.B4	JUL	28-Jul	14:30	29-Jul	11:30	SAILED

Sumber : Bagian Operasional PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan

Keterangan :

Kapal Batu Bara
 Kapal Ammonium Nitrate

Menurut data dalam bentuk tabel, jumlah kunjungan kapal periode Juli 2013 yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara yaitu terdapat 16 kapal, 10 kapal batu bara dan 6 kapal *am monium nitrate*.

Tabel 4.3.

Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Agustus 2013

NO	VESSEL	Month	ETA		ETD		Status
			DATE	TIME	DATE	TIME	
1	FILOMENA LEMBO	AUG	1-Aug	13:36	7-Aug	13:00	SAILED
2	TIMARU STAR	AUG	2-Aug	10:00	9-Aug	00:00	SAILED
3	TIMARU STAR	AUG	2-Aug	10:00	9-Aug	00:00	SAILED
4	GEORGIANA	AUG	5-Aug	16:30	17-Aug	21:42	SAILED
5	ILLANNUR V.A8	AUG	6-Aug	00:36	7-Aug	03:54	SAILED
6	GARIMA PREM	AUG	6-Aug	03:00	15-Aug	09:00	SAILED
7	GS BEAUTY V.03	AUG	7-Aug	06:55	10-Aug	17:00	SAILED
8	MERATUS SANGATTA V.B5	AUG	7-Aug	14:06	12-Aug	17:00	SAILED
9	NOAH SATU V.C2	AUG	8-Aug	19:00	12-Aug	15:40	SAILED
10	FU ZHOU HAI	AUG	14-Aug	12:00	19-Aug	11:00	SAILED
11	HERMANN V.14A	AUG	17-Aug	23:30	23-Aug	13:00	SAILED
12	SHROPSHIRE	AUG	21-Aug	08:24	26-Aug	01:00	SAILED
13	MAHANAIM	AUG	22-Aug	09:30	29-Aug	20:25	SAILED
14	MERATUS SANGATTA V.B7	AUG	30-Aug	13:00	31-Aug	20:12	SAILED

Sumber : Bagian Operasional PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan

Keterangan :

	Kapal Batu Bara
	Kapal Ammonium Nitrate

Pada periode Agustus 2013 jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara yaitu terdapat 14 kapal, 10 kapal batu bara dan 4 kapal *ammonium nitrate*.

Tabel 4.4.

Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode September 2013

NO	VESSEL	Month	ETA		ETD		Status
			DATE	TIME	DATE	TIME	
1	GIOVANNI DELLA GATTA	SEP	1-Sep	-	3-Sep	-	SAILED
2	ILLANNUR V.A12	SEP	4-Sep	16:36	6-Sep	05:05	SAILED
3	UNITED HALO	SEP	5-Sep	20:30	13-Sep	21:00	SAILED
4	TRITON LARK	SEP	6-Sep	09:00	25-Sep	03:00	SAILED
5	SPRING WEALTH	SEP	8-Sep	07:30	24-Sep	12:00	SAILED
6	MERATUS SANGATTA V.B9	SEP	15-Sep	18:00	16-Sep	07:30	SAILED
7	NOAH SATU V.C3	SEP	21-Sep	00:00	23-Sep	18:15	SAILED
8	VICTOR 1V.7	SEP	22-Sep	07:30	24-Sep	07:00	SAILED
9	MONTECRISTO	SEP	23-Sep	10:12	3-Oct	11:30	OPA/SAILED
10	VISHVA NIDHI V.01	SEP	23-Sep	20:06	30-Sep	05:00	SAILED
11	ENERGY ROSE	SEP	26-Sep	20:12	30-Sep	16:30	SAILED
12	MERATUS SANGATTA V.B10	SEP	27-Sep	22:30	28-Sep	16:00	SAILED
13	CHENNAI SELVAM	SEP	28-Sep	15:06	4-Oct	21:00	SAILED

Sumber : Bagian Operasional PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan

Keterangan :

	Kapal Batu Bara
	Kapal Ammonium Nitrate

Pada periode September 2013 jumlah kapal yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara yaitu terdapat 13 kapal, 7 kapal batu bara dan 6 kapal *am monium nitrate*.

Tabel 4.5.

Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Oktober 2013

NO	VESSEL	Month	ETA		ETD		Status
			DATE	TIME	DATE	TIME	
1	GUO TOU 302	OCT	7-Oct	08:25	9-Oct	23:30	SAILED
2	ELLIVITA	OCT	8-Oct	07:30	10-Oct	16:30	SAILED
3	PIONEER STAR	OCT	12-Oct	01:00	15-Oct	06:30	SAILED
4	AMP DIAMOND	OCT	14-Oct	07:00	16-Oct	01:45	SAILED
5	LUYANG HONGKONG	OCT	21-Oct	15:00	9-Nov	20:00	SAILED
6	VISHVA ANAND	OCT	22-Oct	09:00	19-Nov	02:30	SAILED
7	TUO FU 1	OCT	23-Oct	17:25	26-Oct	15:30	SAILED
8	STAR FORTUNE V.27	OCT	24-Oct	14:25	28-Oct	13:00	SAILED
9	JEWEL OF KURE	OCT	29-Oct	00:45	6-Nov	20:30	SAILED

Sumber : Bagian Operasional PT Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Seperti yang diuraikan pada analisis data untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan yang dilakukan terjadi karena :

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang terampil yang disebabkan karena :
 - a) Proses seleksi penerimaan karyawan masih belum baik dan benar.
 - b) Perusahaan belum menerapkan masa orientasi bagi karyawan baru.
 - c) Perusahaan belum pernah melakukan pendidikan dan pelatihan karyawan.
2. Kurangnya motivasi kerja karyawan terjadi diantaranya karena :
 - a) Hubungan antara atasan dengan bawahan masih belum baik.
 - b) Perusahaan belum memberikan penghargaan terhadap kinerja pegawai.
 - c) Perusahaan belum pernah mengadakan suatu acara kegiatan non formal seperti liburan dan lain sebagainya untuk pegawai.

B. SARAN

Penulis memberikan saran untuk perbaikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan terhadap masalah yang timbul adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia yang terampil, maka perusahaan dapat melakukan hal-hal seperti dibawah ini :
 - a) Melakukan tahap seleksi penerimaan calon pegawai yang baik dan benar meliputi tes psikotes, tes pengetahuan, *performance* tes dan wawancara.
 - b) Menerapkan masa orientasi pegawai untuk karyawan baru, misalnya selama 3 bulan atau 6 bulan.

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 4.1. Jumlah Kunjungan Kapal Periode Juli 2014 sampai Dengan Agustus 2014.....	44

LAMPIRAN 1

Hasil Wawancara Antara Subjek Dengan Peneliti

Nama Subjek : Jhony Afdiar
Jabatan : Boarding Officer
Waktu : 26 Juli 2014
Lokasi : Kantor PT. Bahari Eka Nusantara Balikpapan

Peneliti berinisial SM dan subjek berinisial JA,

SM : sudah berapa lama bapak bekerja di perusahaan PT. Bahari Eka Nusantara?

JA : Saya bekerja di PT. Bahari Eka Nusantara ini sudah dua tahun lebih terhitung sejak awal tahun 2012 sampai dengan saat ini.

SM : Apakah perusahaan ini merupakan langkah awal karier bapak setelah menempuh pendidikan?

JA : Tentu tidak, pada awalnya saya lulus pada tahun 2010 di fakultas ilmu hukum disalah satu universitas swasta di Jambi. Setelah itu saya mendapat pekerjaan pada suatu perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa logistik. Dan pada awal tahun 2012 saya mendapat panggilan pekerjaan di perusahaan ini.

SM : Bagaimana proses tahapan anda diterima bekerja di perusahaan ini?

JA : sebelum saya mendapatkan panggilan di perusahaan ini, saya mengajukan surat lamaran terlebih dahulu yang disertakan dengan *Curriculum Vitae* (cv) di kantor PT. Bahari Eka Nusantara cabang Balikpapan, yang kebetulan letak kantornya tidak jauh dari rumah saudara saya dan kemudian barulah saya mendapat panggilan untuk wawancara. Pada saat itu saya langsung diwawancarai oleh *Branch Manager* yang saat ini menjabat. Akhirnya setelah saya melakukan wawancara dengan beliau saya langsung diterima di perusahaan ini dengan perjanjian kontrak selama satu tahun dan tahun berikutnya menjadi pegawai tetap.

SM : Riwayat pendidikan anda pada bidang hukum, apakah pada saat pertama kali anda bekerja di perusahaan ini anda merasa kesulitan?

LAMPIRAN 2

Tabel Format Verbatim Wawancara

Baris	pelaku	uraian wawancara	tema
1	Peneliti :	Sudah berapa lama bapak bekerja di perusahaan	
		PT. Bahari Eka Nusantara	
	Subjek :	Saya bekerja di PT. Bahari Eka Nusantara ini	
		sudah dua tahun lebih terhitung sejak awal 2012	
5		sampai dengan saat ini.	
	Peneliti :	Apakah perusahaan ini merupakan langkah awal	Kualitas
		karrier bapak setelah menempuh pendidikan?	Karyawan
	Subjek :	Tentu tidak, pada awalnya saya lulus pada tahun	
		2010 di fakultas ilmu hukum di salah satu	
10		universitas swasta di Jambi. Setelah itu saya	
		mendapat pekerjaan pad suatu perusahaan	
		swasta yang bergerak dalam bidang jasa logistik.	
		dan pada awal tahun 2012 saya mendapat	
		panggilan di perusahaan ini.	
15	Peneliti :	Bagaimana proses tahapan anda diterima bekerja	
		di perusahaan ini?	
	Subjek :	sebelum saya mendapatkan panggilan di	
		perusahaan ini, saya mengajukan surat lamaran	
		terlebih dahulu yang disertakan dengan Curriculum	
20		<i>Vitae</i> (cv) di kantor PT. Bahari Eka Nusantara	
		cabang Balikpapan kemudian barulah saya	
		mendapat panggilan untuk wawancara. Pada saat	
		saat itu saya langsung diwawancarai oleh <i>Branch</i>	
		<i>Manager</i> yang saat ini menjabat. Akhirnya setelah	
25		saya melakukan wawancara dengan beliau saya	
		langsung diterima di perusahaan ini dengan	
		perjanjian kontrak selama satu tahun dan tahun	
		berikutnya	
		menjadi pegawai tetap.	
	Peneliti :	Riwayat pendidikan anda pada bidang	
30		hukum, apakah pada saat pertama kali anda	
		bekerja di perusahaan ini anda merasa kesulitan?	
	Subjek :	Ya, tentu saja pada awlnya saya merasa	
		kesulitan untuk beradaptasi dengan pekerjaan	

LAMPIRAN 3

Format Tabel Kategorisasi Dan Pengodean Tema

Kategori Tema	Sub Kategori Tema	Tema	
		Subjek	Information
Kualitas karyawan	Pendidikan subjek	Subjek merupakan lulusan fakultas Ilmu Hukum dan setelah lulus subjek bekerja di perusahaan swasta di bidang logistik. (JA, 26-07-2014, 8-12)	
	Proses subjek diterima di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Balikpapan	Dalam tahap seleksi calon karyawan subjek hanya melalui tahap wawancara. (JA, 26-07-2014, 32-36)	
	Kendala subjek pada awal bekerja di PT. Bahari Eka Nusantara	Subjek merasa kesulitan untuk beradaptasi dalam mengerjakan pekerjaan baru yang diterima. (JA, 26-07-2014, 32-36)	
	Pelatihan selama di perusahaan	Subjek maupun karyawan lainnya di perusahaan tersebut tidak pernah mendapatkan pelatihan. (JA, 26-07-2013, 44-48)	
Motivasi kerja karyawan	Hubungan antara atasan dengan bawahan	Hubungan atasan dengan bawahan masih belum harmonis karena dalam memberikan perintah manager menggunakan suara keras dan bahasa yang tidak semestinya. (JA, 26-07-3013, 51-58)	

LAMPIRAN 6

FORM MATE'S RECEIPT

Date: JAN XX, 2014

Shipper

PT BAYAN RESOURCES Tbk
Gedung Office 8, 37th Floor, Sudirman Central Business Distric (SCBD) Lot 28,
Jl. Jend. Sudirman Kav 52-53 Jakarta 12190, Indonesia

Consignee

TO ORDER

MATE'S RECEIPT

Shipped on board the vessel
The under – mentioned goods
In apparent good order and
conditions.
Weight,measure,quality,quantity,co
ndition,contents and value
unknown.

Ocean Vessel Voyage No.

MV. PACIFIC PAREIDSE

Port of Loading

BALIKPAPAN COAL TERMINAL, EAST KALIMANTAN, INDONESIA

Port of Discharge

SKAW-ISKENDERUN RANGE AND/OR ANY MEDITERRANEAN PORT(S)

Shipper Description of Goods

Gross weight

XX,XXX MT

INDONESIAN STEAM COAL IN BULK

FREIGHT PAYABLE AS PER CHARTER PARTY

CLEAN ON BOARD

Notify details reverting with shippers approval

Shipping Order Number
01-A/BCT-IND/14

CHIEF OFFICER OF MV. PACIFIC PARADISE