

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



**SKRIPSI**

**UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN JASA  
KEAGENAN KAPAL DI PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG BONTANG**

Oleh :

**IANPANDI SIREGAR**

**NRP 12.7149/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2016**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan karena atas berkat dan rahmat-Nya pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul:

**“ UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI  
PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BONTANG.”**

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan program Diploma IV yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

Dengan penyusunan penelitian ini banyak pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangsih baik berupa tenaga, pikiran, dorongan moril maupun bantuan lain. Melalui media ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Yth. Pranyoto, S.Pi, M.A.P selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Yth. April Gunawan Malau, S.S.I., selaku Ketua Jurusan KALK.
3. Yth Bapak Drs. Warsono, MM. Dosen Pembimbing Materi Penulisan Skripsi yang dengan sabar dan tanggung jawab telah memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Yth Bapak Iwan Heru Crisdijanto, S.T., M.M. Dosen Pembimbing Metode Penulisan Skripsi yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staff pengajar di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran yang telah sabar dalam membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Ayah tercinta (Sedarnen Siregar ) dan Ibunda tersayang ( Delia Sipahutar ), yang telah memberikan dukungan moril dan spiritual kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
7. Kakak ( Arlina Widya Siregar ) dan Adhik ( Elfrida viola Siregar dan Andhika Sakti Siregar ) yang telah memberikan dukungan, do'a serta motivasi.
8. Untuk kekasih yang selalu menemani dan memberi semangat.
9. Bapak Jekson, Saudara Budi Arif, Saudara Mei Dwi Supriyatna, Saudari Pagar Gurning, Saudara Jhonson, Saudara Yossi, Saudari Lucy dan Saudari Chuling yang telah membantu dalam mengumpulkan data-data untuk penyusunan skripsi ini dan memberi banyak ilmu kepada penulis
10. Teman selama praktek di PT. Bahari Eka Nusantara cabang Bontang Saudara M. Aulia Rahman.
11. Tim Arisan ( Yudha, Oktivan, Fadri, Kaisar Celvin, Thalib, Dian, Syafika, Titik, Neni )
12. Seluruh rekan-rekan kelas KALK VIII B.
13. Seluruh teman satu kamar H 204 , M103 yang selalu memberi dukungan dan semangat.
14. Seluruh Senior dan Junior yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi dan doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
15. Seluruh Taruna-taruni angkatan LV yang selalu berusaha kompak dalam setiap kesempatan, tetap jaga jiwa korsa dan komunikasi bila sudah lulus dari kawah candradimuka bumi marunda, amin.

16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini. Karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan penulis, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Masukkan saran dan kritik sangat penulis harapkan untuk peningkatan dalam penulisan skripsi selanjutnya dan juga untuk pengembangan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian dan pembuatan karya ilmiah di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca , serta dapat memenuhi persyaratan program Diploma IV Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran

Jakarta, Juli 2015

Penulis

**IANPANDI SIREGAR**

**NRP : 12.7149/K**

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL DALAM</b> .....	i
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GRAVIK</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Kerangka Pemikiran .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	16
B. Metode Pendekatan & Teknik Pengumpulan Data.....	17
C. Subjek Penelitian.....	18
D. Teknik Analisis Data.....	18

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data.....	20
B. Analisis Data.....	41
C. Alternatif Pemecahan Masalah.....	42
D. Evaluasi Pemecahan Masalah.....	43

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	45

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**

# DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Bagan Keagenan Kapal .....	10
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran .....	16
Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT. Bahari Eka Nusantara .....	24

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Juli 2015 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	26
Tabel IV.2 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Agustus 2014 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	27
Tabel IV.3 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Septmber 2014 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	28
Tabel IV.4 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Oktober 2014 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	28 - 29
Tabel IV.5 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Nopember 2014 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	29
Tabel IV.6 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Desember 2014 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	30
Tabel IV.7 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Januari 2015 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	30 - 31
Tabel IV.8 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Februari 2015 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	31- 32
Tabel IV.9 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Maret 2015 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	32
Tabel IV.10 Laporan Kunjungan Kapal Bulan April 2015 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	32 - 33
Tabel IV.11 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Mei 2015 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	33 -34
Tabel IV.12 Laporan Kunjungan Kapal Bulan Juni 2015 PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	34
Tabel IV.13 Kegiatan Kapal yang Diageni Oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang pada tahun 2014 -2015.....	35
Tabel IV.14 Perbandingan Jumlah Kunjungan Kapal dan Sumber Daya Manusia yang ada pada tahun 2014 – 2015 pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	35

Tabel IV.15 Jumlah dan Tingkat Pendidikan Formal Karyawan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang tahun 2014-2015.....	38
Tabel IV.16 Jumlah dan Tingkat Pendidikan Formal Karyawan Bagian Operasional PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang tahun 2014 - 2015.....	38
Tabel IV.17 Penempatan Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal Pada Bagian Operasional dan Keuangan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	38
Tabel IV.18 Data Sarana dan Prasarana yang Dimiliki oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.....	39

# DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Grafik Kunjungan Kapal yang Diageni Oleh Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang Pada Tahun 2014 - 2015 .....	36
Gambar 4.2 Prediksi Kunjungan Kapal yang Diageni Oleh Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang Pada Tahun 2014.....	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia saat ini, menunjukkan peningkatan yang sangat pesat, dari waktu-kewaktu, baik secara kuantitas maupun kualitas, pelaku usaha sekarangpun tidak lagi dimonopoli pelaku usaha domestik, tetapi sudah melibatkan pihak asing. Perkembangan tersebut tidak terlepas dari kegiatan distribusi atau penyelenggaraan segala kegiatan niaga yang tercakup dalam pengangkutan barang dari tempat pengolahan atau produksi sampai ketempat penjualan atau pengguna jasa.

Dalam proses kegiatan distribusi barang transportasi laut yang merupakan hal yang penting dan menentukan, karena sangat erat kaitannya dengan biaya yang harus diperhitungkan secara efektif dan efisien. Para eksportir dan importir di berbagai negara cenderung memilih moda transportasi laut seperti kapal untuk mengangkut barang yang mereka perdagangkan dan tentunya akan dibawa dalam jumlah banyak.

Berdasarkan hal tersebut maka diperlukanlah sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran alat transportasi laut. Faktor ekonomis yang dikehendaki dalam angkutan laut yang harus dapat memenuhi beberapa persyaratan, yaitu kecepatan yang tinggi, daya muat yang besar, kemudahan dalam bongkar muat. Oleh karena itu kegiatan ekspor-import melalui pelabuhan di Indonesia sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyak kapal-kapal asing maupun domestik yang melakukan kegiatan bongkar muat dipelabuhan indonesia, tingginya kegiatan bongkar muat melalui pelabuhan juga ikut menunjang tumbuhnya perusahaan pelayaran Indonesia.

Kegiatan ekspor dan impor tersebut sesuai dengan tuntutan perkembangan kebutuhan akan transportasi laut terutama kapal. Dan setiap sarana pengangkut laut yang akan melakukan kegiatan bongkar muat untuk kegiatan ekspor impor tentunya akan berhubungan dengan pihak pelabuhan yang ada di pelabuhan tersebut. Pihak pelabuhan juga harus memberikan pelayanan jasa yang optimal, untuk melancarkan proses tersebut

diperlakukan adanya kerjasama dan koordinasi antar instansi terkait untuk melancarkan proses arus ekspor impor barang dengan menggunakan transportasi laut. Institusi dimaksud tersebut antara lain Administrasi Pelabuhan (*Port Authority dan Harbour Master* berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 TAHUN 2008), Karantina, Perusahaan Pelayaran, Bea Cukai, Kesehatan dan Pihak Keamanan.

Dengan semakin pesatnya jumlah kapal yang keluar-masuk Indonesia, maka diperlukanlah perusahaan jasa keagenan untuk kapal yang memiliki standar pelayanan yang baik dan selama ini memang jarang ditemukan di pelabuhan di Indonesia. Sedangkan keagenan di dalam dunia pelayaran atau *shipping business* dapat didefinisikan sebagai berikut :

” Keagenan adalah pihak yang mewakili untuk dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal dalam mempersiapkan segala sesuatu agar kegiatan kapal selama di pelabuhan dapat berjalan sesuai dengan rencana, mempersiapkan fasilitas sebelum kapal tiba dan menyelesaikan kewajiban-kewajiban finansial setelah kapal berangkat, sehingga dapat memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap kepentingan kapal selama di pelabuhan ”. Pada kegiatannya PT. BAHARI EKA NUSANTARA cabang Bontang-Kalimantan Timur merupakan perusahaan keagenan kapal yang melayani ekspor batu bara dari seluruh kawasan kalimantan timur yang mempunyai pengalaman dalam bidang keagenan kapal.

Tim manajer operasi yang kegiatannya mencatat perencanaan konsep untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan penyelenggaraan bisnis perkapalan International yang sukses dengan harapan menjalin kerjasama dengan setiap perusahaan yang mempunyai kapal diseluruh dunia untuk bekerja sama dengan PT. BAHARI EKA NUSANTARA bila kapalnya beroperasi diwilayah Indonesia dimana kita di tunjuk sebagai agennya.

PT. BAHARI EKA NUSANTARA untuk wilayah Kalimantan Timur tepatnya di Bontang selain sebagai cabang perusahaan juga merangkap sebagai lokal dari *General Agent O.S.K Lines* Indonesia dan menjadi agen umum dari LIBRA SHIPPING LTD, OLTENDORFF LTD. Tugas dan fungsinya sebagai mengurus kegiatan operasional kedatangan kapal dan keberangkatan kapal (*clearance in dan clearance out*) mencari pelanggan, penyandaran kapal dan pengurusan dokumen dipelabuhan Bontang, BOCT, Bontang Anchorage. PT. BAHARI EKA NUSANTARA dalam mengurus semaua tugas mulai dari kapal datang sampai berangkat harus cepat agar mendapat kepercayaan dari *owners* sehingga setiap kapal yang datang lagi akan menunjuk PT. BAHARI EKA

NUSANTARA sebagai agennya kembali. Dalam pengurusan setiap kapal dimana PT. BAHARI EKA NUSANTARA ditunjuk sebagai agennya dan pada saat proses tersebut mempunyai hambatan-hambatan yang sering terjadi dipelabuhan antara lain:

Hambatan-hambatan yang sering ditemui dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan antara lain kurangnya SDM pada divisi operasional serta minimnya fasilitas yang dimiliki merupakan kendala utama, sehingga terjadi keterlambatan dalam pengurusan dokumen, yang dikarenakan minimnya jumlah karyawan di PT. BAHARI EKA NUSANTARA.

Dalam setiap perusahaan keagenan ada bagian yang melaksanakan kegiatan penyandaran kapal, pengurusan dokumen, pemberangkatan kapal dan pelayanan awak kapal. Bagian ini senantiasa akan selalu berhubungan dengan **Administrator Pelabuhan, Bea dan Cukai, Karantina Kesehatan, Perusahaan Bongkar Muat (PBM), dan Pihak keamanan lainnya**. Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba mengangkat permasalahan tersebut dalam judul:

**“ UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI  
PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BONTANG.”**

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Identifikasi masalah yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Terbatasnya SDM pada divisi operasional di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang BONTANG.
2. Terbatasnya fasilitas perusahaan pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang BONTANG.
3. Pelayanan Port Authority yang belum 24 jam di Pelabuhan BONTANG.
4. Turunya jumlah penunjang keagenan oleh *owners* (pemilik kapal) dikarenakan munculnya perusahaan baru yang muncul.

## **C. BATASAN MASALAH**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis akan membatasi masalah dalam lingkup:

1. Terbatasnya SDM pada divisi operasional di PT. BAHARI EKA NUSANTARA Cabang BONTANG.
2. Terbatasnya fasilitas perusahaan pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang BONTANG.

#### **D. RUMUSAN MASALAH**

Untuk menarik jasa pasar upaya yang sangat besar harus dilakukan oleh setiap divisi/departemen yang ada diperusahaan terkait dengan pelayanan unntuk meningkatkan pelanggan. Masalah yang dihadapi perusahaan terutama pada divisi operasional sangat luas antara lain berbagai jenis kapal yang harus diageni dan meningkatkan jumlah pelanggan kapal asing maupun dalam negeri. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam latar belakang sebelumnya penulis merumuskan permasalahan antara lain :

1. Apa akibat yang ditimbulkandari terbatasnya SDM pada divisi operasional di PT. BAHARI EKA NUSANTARA Cabang Bontang ?
2. Mengapa Fasilitas di PT. BAHARI EKA NUSANTARA Cabang BONTANG kurang memadai?

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

##### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dari penulisan skripsi ini adalah : selain untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi penulis, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui upaya peningkatan jasa keagenan kapal di PT. BAHARI EKA NUSANTARA Cabang BONTANG.

##### **2. Manfaat Penelitian**

###### **a) Bagi Pembaca :**

Memberikan informasi bagi setiap pembaca khususnya orang prusahaan, badan lembaga maupun instansi pemerintah yang terkait di bidang keagenan kapal baik keagenan kapal dalam negeri maupun keagenan kapal-kapal asing. Dan diharapkan dapat menjadi dalam pertimbangan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja pada setiap bagian di perusahaan serta mampu memberikan kontribusi data maupun informasi faktual dalam menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan secara umum.

###### **b) Bagi Penulis :**

Sebagai bahan atau acuan untuk dapat memahami dan menerapkan ilmu pengetahuan mengenai kegiatan keagenan kapal.

c) Bagi Institusi STIP (Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran) :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan bagi para taruna dan taruni serta dapat melengkapi perbendaharaan buku perpustakaan untuk dapat digunakan sebagai buku bacaan, referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI**

Untuk mempermudah pembahasan dan dapat memahami isi materi yang akan dibahas penulis mencoba membuat sistematika penulisan yang akan disajikan yaitu dalam bab lainnya saling terkait atau saling berhubungan. Sesuai dengan isi materi pokok pembahasan yang akan dibahas. Adapun tindakan dari bab sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan menguraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan, pengertian dari hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai pertautan antara variabel yang diteliti serta hipotesis dalam mengemukakan jawaban sementara atau kesimpulan sementara yang diperoleh oleh penulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Mengenai metode penelitian penulis menguraikan cara mengumpulkan data dari objek yang diteliti, meliputi : waktu dan tempat penelitian, berapa lama penelitian dilakukan, metode pendekatan dan teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

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

Bab ini, penulis memaparkan deskripsi data yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dipilih oleh penulis, menganalisis data yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dilakukan pembahasan lebih lanjut sehingga dapat ditemukan penyebab timbulnya permasalahan. Selain itu penulis juga mengemukakan alternatif pemecahan masalah serta melakukan evaluasi terhadap pemecahan masalah tersebut dan mendapatkan hasil yang optimal.

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

Dalam bab penutup ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data sehubungan dengan masalah penelitian. Dan juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **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. Pelayanan**

Mengutip dalam sebuah situs internet [www.silahudin66.blogspot.com](http://www.silahudin66.blogspot.com), pelayanan berasal dari kata *service* yang berarti melayani. Pengertian pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Endang dalam jurnal Ilmu Administrasi No. 1 Volume 1 2004).

- a) Menurut pendapat Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997 : 448) Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.
- b) Menurut pendapat Gronroos dalam Ratminto dkk (2006 : 2) pelayanan adalah usaha aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

##### **2. Jasa (*Service*)**

Dalam pemasaran, produk mempunyai arti yang luas, yaitu suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasa disebut barang (*goods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa (*service*).

Pengertian jasa berdasarkan beberapa pendapat ahli antara lain:

- a) Mengutip dalam sebuah situs internet [www.id.shvoong.com](http://www.id.shvoong.com), menurut Kotlet (2000) mengemukakan pengertian jasa (*service*) sebagai berikut: *A service is any act of performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to a physical product.* (jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan, produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik).
- b) Mengutip dalam sebuah situs internet [www.id.shvoong.com](http://www.id.shvoong.com), menurut Zeithaml dan Bitner (2003 : 3) mengemukakan definisi jasa sebagai *include all economic activities whose output is not physical product or construction is generally consumed at the time it's produced and provided added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort or health) that are essentially intangible concerns of it's first purchaser.*
- c) Mengutip dalam sebuah situs internet <http://rajapresentasi.com>, menurut Christopher H. Lovelock, definisi dari jasa adalah: *service is a performance rather than a thing. But service, being intangible and ephemeral are experienced rather than owned: customer participated actively in the process of service creation, delivery, and consumption.* (bahwa jasa itu lebih merupakan penampilan kinerja dibanding sebagai suatu benda, dan karena jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud maka jasa hanyalah dirasakan dan dialami bukan dimiliki. Pelanggan diharapkan dapat terlibat secara aktif dalam proses penciptaan pelayanan, *delivery*, dan pemakaian jasa tersebut).

Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya. Berdasarkan beberapa definisi di atas maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- 2) Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan.
- 3) Suatu produk fisik.
- 4) Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
- 5) Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Jadi, pengertian pelayanan jasa dapat disimpulkan yaitu aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen baik yang berwujud maupun tidak berwujud.

### 3. Keagenan

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).

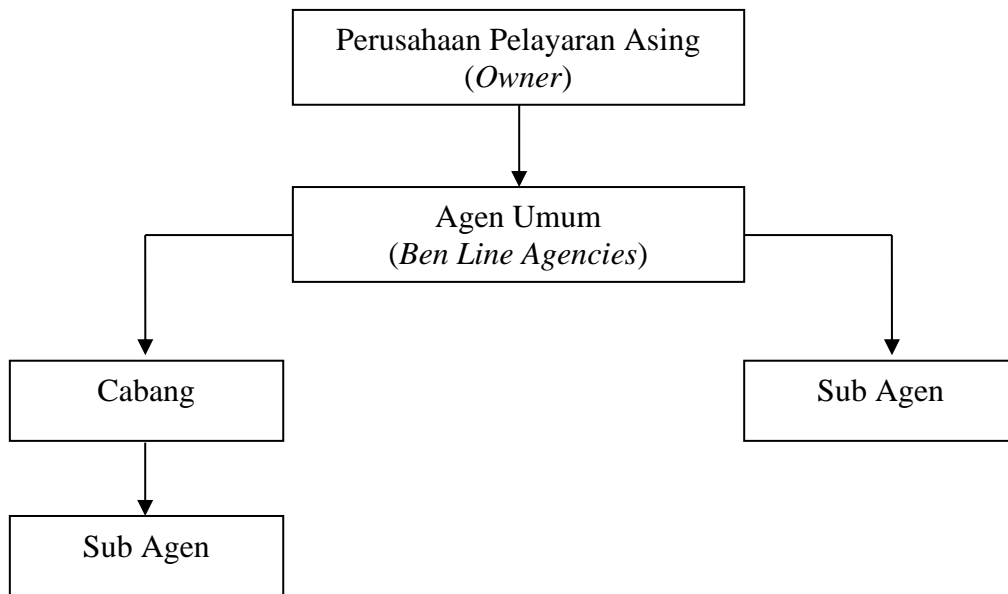
2) Sub Agen adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *general agent* (agen umum) untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent* (agen umum).

3) Cabang agen adalah cabang dari cabang *general agent* (agen umum) di pelabuhan tertentu.

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

## Bagan 2.1

### Bagan Keagenan Kapal



#### 4. Bentuk Pelayanan Jasa Keagenan

##### a) Fungsi Unit Keagenan

Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo dalam (2007 : 146), unit keagenan memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik terhadap pelayanan *liner service* maupun *trampet*.
- 2) Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik maupun kegiatan jadwal datang dan keberangkatan kapal.
- 3) Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan.
- 4) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan sebagai masukan dalam menentukan kewajiban sebagaimana dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya.
- 5) Mengupayakan kegiatan keagenan sedenikian rupa sehingga dapat memberikan stimulasi terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

b) Fungsi Pokok Cabang

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewedo (2007 : 146) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- 1) Mewakili dan melindungi perusahaan dalam daerah masing-masing.
- 2) Mewakili dan membantu kantor pusat dalam melayani kapal milik atau *charter* yang dioperasikan sendiri, maupun kapal keagenan, seperti pemeliharaan armada (*survey, repair, maintenance, supply* kebutuhan kapal, *crewing*), pengisian ruang muatan kapal, dan pengoperasian kapal.
- 3) Bertindak sebagai *sub agent* atau *port agent* dalam melayani kapal-kapal keagenan.

c) Fungsi Bidang Operasional

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewedo (2007 : 154) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- 1) Memberitahukan kedatangan kapal kepada instansi di pelabuhan sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.
- 2) Merencanakan, mengatur, dan melaksanakan penyandaran kapal.
- 3) Membantu mempersiapkan dan mengurus surat-surat kapal.
- 4) Membantu melayani penyediaan kebutuhan kapal seperti bunker air, perbekalan, perbaikan dan lain-lain.
- 5) Memberikan pelayanan kepada awak kapal.
- 6) Mengatur dan melaksanakan pemberangkatan kapal.
- 7) Memberitahu kepada *principal* mengenai situasi dan perkembangan pelabuhan beserta fasilitasnya.
- 8) Memelihara dan menjaga hubungan yang baik dengan para pejabat pelabuhan.

d) Fungsi Bidang Keuangan

Beberapa fungsi pokok bidang keuangan antara lain:

- 1) Melaksanakan pembayaran biaya pelabuhan dan biaya kapal lainnya atas perintah kantor pusat.
- 2) Penerimaan dan pembayaran sebaiknya sesuai dengan *imprest fund system* (pengendalian *cash flow* dari kantor pusat).

- 3) Melaksanakan verifikasi atau nota *disbursement* yang diterima dan menyampaikan nota biaya tersebut ke kantor pusat sesuai dengan petunjuk yang akan diberikan kantor pusat.
- 4) Menyusun anggaran *overhead* cabang dan anggaran *cash flow* dan mengatur penyediaan dana dan pembayaran-pembayarannya.
- 5) Menyampaikan laporan biaya *overhead* ke kantor pusat disertai dengan bukti pengeluarannya.

## 5. Instansi Pemerintah dalam pelabuhan

Instansi pemerintah dalam pelabuhan adalah sebagai suatu sistem terpadu yang berfungsi untuk melayani kapal dan berbagai transaksi yang berlangsung di pelabuhan.

Adapun dalam Keputusan Menteri tahun 2012 sebagai berikut:

### a) Instansi Pemerintah

#### 1) Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Dalam Keputusan Menteri No. 36 tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan menyatakan bahwa kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan yang dipimpin oleh seorang kepala adalah suatu unit pelaksana teknis di lingkungan kementerian perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab Direktur Jenderal Perhubungan Laut.

#### a) Kantor kesyahbandaran

Kantor Kesyahbandaran adalah badan yang melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, serta mengkoordinasikan kegiatan pemerintah di pelabuhan Kantor Kesyahbandaran memiliki tugas sebagai berikut:

- Melaksanakan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, keselamatan, keamanan, dan ketertiban di pelabuhan serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.
- Melaksanakan pengawasan tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran.
- Melaksanakan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, barang beracun, pengisian bahan bakar, pembangunan

fasilitas pelabuhan, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pengerukan dan reklamasi.

- Melaksanakan pengawasan kegiatan alih muat di perairan pelabuhan, kegiatan salvage, dan pekerjaan bawah air, pemanduan, dan penyandaran kapal.
- Pelaksanaan bantuan pencarian dan penyelamatan, pengendalian, dan kordinasi penanggulangan pencemaran dan pemadam kebakaran di pelabuhan serta pengawasan pelaksanaan perlindungan lingkungan maritime.

b) Otoritas Pelabuhan

Otoritas pelabuhan memiliki peran sebagai wakil pemerintah untuk memberikan kosesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha pelabuhan (BUP) untuk melaksanakan kegiatan pengusahaan di pelabuhan yang dituangkan dalam perjanjian. Otoritas pelabuhan memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

- Menyediakan lahan daratan dan perairan pelabuhan
- Menediakan dan memelihara penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran, dan jaringan jalan.
- Menyediakan dan memelihara Sarana Bantu Navigasi Pelayaran
- Menjamin keamanan dan ketertiban di pelabuhan.
- Mengusulkan tariff untuk ditetapkan menteri
- Menyusun Rencana Induk Pelabuhan (RIP), serta Dearah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp)

2) Bea dan Cukai

Instansi bea dan Cukai di pelabuhan mempunyai tugas:

- a) Mengadakan pemeriksaan terhadap keluar atau masuknya di daerah bea dan Cukai.
- b) Pemeriksaan terhadap barang-barang muatan di kapal maupun di gudang.
- c) Menetapkan besarnya bea masuk sesuai tarif untuk jenis barang berdasarkan tarif yang ditentukan pemerintah.

- d) Mengawal barang yang belum terkena bea masuk ke enterport atau sebaliknya.
  - e) Mengawal barang dari pengawasan pedalaman dinyatakan daerah bea dan Cukai kepelabuhanan atau sebaliknya.
- 3) Imigrasi
- Direktorat Imigrasi adalah badan yang berada di bawah Departemen Kehakiman. Di wilayah pelabuhan, instansi ini mempunyai tugas untuk:
- a) Mengawasi keluar masuknya orang sesuai ketentuan dari keimigrasian.
  - b) Memeriksa penumpang dari awak kapal, dalam hal penumpang asing yang hendak keluar masuk atau keluar dari hukum Indonesia.
  - c) Dalam hal ini akan diperiksa paspornya apakah sudah memenuhi standar ketentuan.
  - d) Memeriksa paspor ABK (Anak Buah Kapal).
  - e) Memberikan *immigration clearance*.
- 4) Dinas Karantina dan Dinas Kesehatan
- Adapun tugas dari dinas karantina di pelabuhan antara lain:
- a) Melakukan pelayanan kesehatan.
  - b) Memeriksa dan meneliti buku kesehatan (*health book*), *derating certificate*, daftar awak kapal dan penumpang.
  - c) Memberikan *health certificate* dan *health clearance*.
  - d) Mengawasi tumbuh-tumbuhan dan hewan yang dibawa keluar dan masuk pelabuhan melalui kapal laut, bila perlu melakukan karantina.

## **B. KERANGKA PEMIKIRAN**

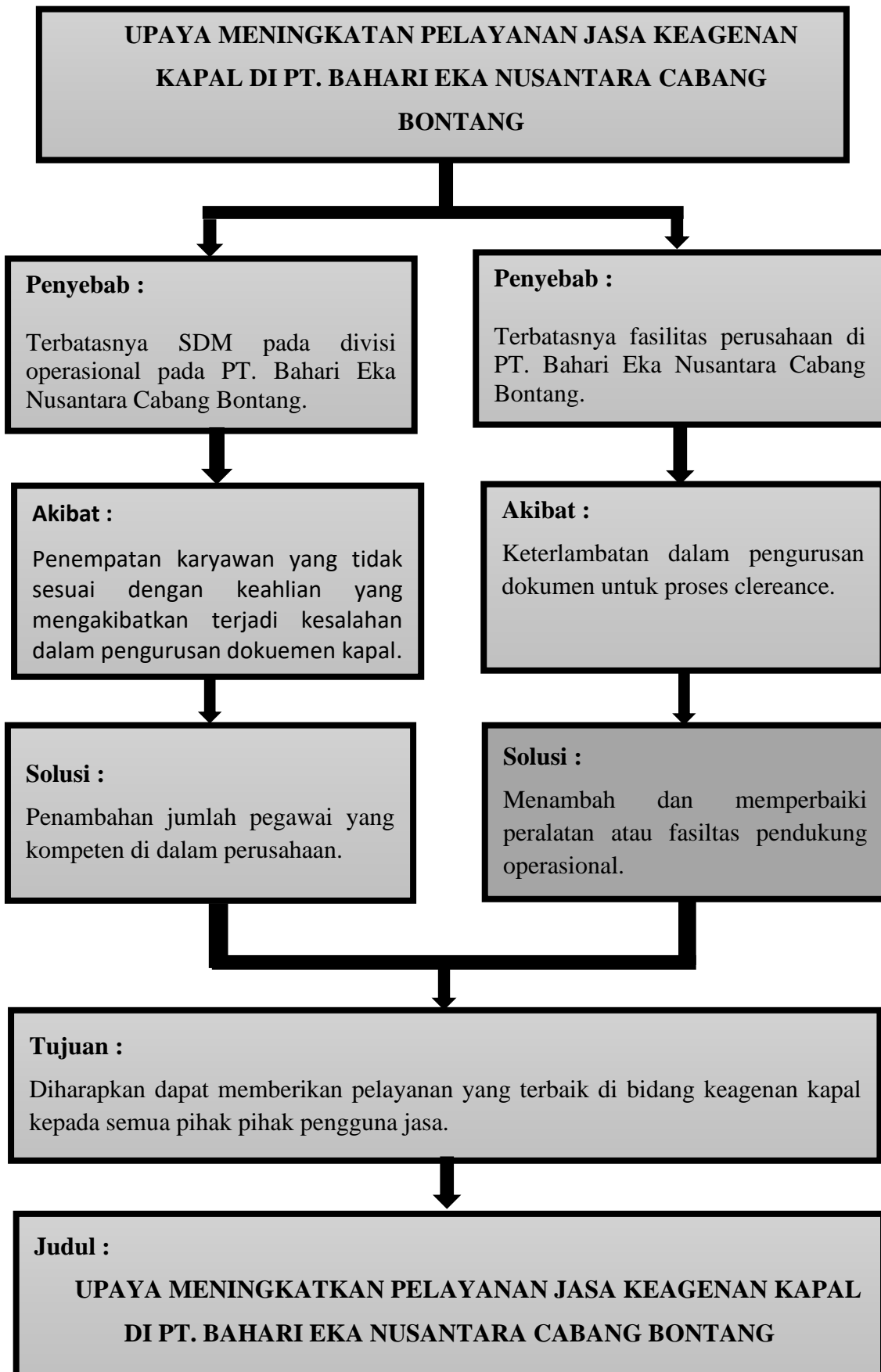
Kerangka pemikiran adalah suatu konsepsi yang menyajikan hubungan antara variable yang akan diperkirakan terjadi dan diperoleh dari hasil penjabaran tinjauan pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan dari skripsi ini, maka dibuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok, yaitu mengenai

**“ Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Di PT. Bahari Eka  
Nusantara Cabang Bontang.”**

Setelah penulis mengungkapkan materi yang berkaitan dengan masalah penelitian pada tinjauan pustaka, maka berdasarkan uraian kepustakaan tersebut diperoleh sebab-sebab pelayanan yang kurang baik dikarenakan kurangnya SDM yang memadai dan terdapat hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam pengurusan dokumen dan munculnya perusahaan baru. Untuk mengatasi hambatan tersebut perlunya memperbaiki kinerja pelayanan dalam meraih pasar pada jasa keagenan kapal.

Berdasarkan masalah tersebut maka akan dikemukakan sebagai alternatif sebagai penyelesaian masalah sehingga muncul solusi yang menjadi pilihan sebagai penyelesaian masalah. Dari uraian tersebut dapat dilihat suatu bagan kerangka pemikiran secara garis besar sebagai berikut :

## Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

##### **1. Waktu**

Penulis melakukan penelitian terhadap upaya meningkatkan SDM yang kompeten pada divisi operasional terhadap jumlah kunjungan kedatangan kapal pada PT. Bahari Eka Nusantara cabang Bontang pada saat melakukan praktek darat (prada) di Bontang, selama 1 tahun terhitung dari tanggal 23 juli 2014 sampai dengan 20 Agustus 2015.

##### **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:

- a. Nama perusahaan : Ben Line Agencies  
(PT. Bahari Eka Nusantara) Cabang  
Bontang, Kalmantan Timur.
- b. Alamat : PERUM HOP-1  
Jl. Beringin No.072 RT.03  
Kelurahan Satimpo Kecamatan Bontang  
Selatan  
Kode Pos 753241.
- c. Telp / Fax : (0548) 23467

## **B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data yang digunakan perlu didukung dengan data yang sebenarnya. Oleh karena itu dalam mengumpulkan data tersebut menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

### **1. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu pembahasan dalam skripsi dengan cara memberikan uraian-uraian. Data yang penulis gunakan adalah data kualitatif, jenis data kualitatif ada dua yaitu:

#### **a. Data primer**

Data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang dikumpulkan dengan cara melakukan observasi.

#### **b. Data sekunder**

Data langsung yang diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dalam skripsi ini, sehingga diperoleh beberapa pengertian secara teori maupun pengalaman di lapangan.

### **2. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

#### **a. Riset Lapangan (*Field Research*)**

Metode penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan secara langsung dari obyek penelitian. Dalam memperoleh data tersebut penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi. Observasi adalah pengumpulan data informasi berdasarkan pengamatan langsung oleh penulis yang dilakukan selama melaksanakan praktek darat (prada) di perusahaan Ben Line Agencies (PT. Bahari Eka Nusantara) cabang Bontang.

#### **b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)**

Metode penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan landasan teori yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan dengan menggunakan sumber tertulis seperti literatur, jurnal ilmiah, serta materi kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) yang berkaitan dengan permasalahan dan penelitian skripsi ini guna memudahkan penulis dalam penyusunan.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara melihat dan mempelajari dokumen, proses pemuatan batu bara dari *conveyor* ke atas kapal berkaitan dengan masalah yang terdapat pada perusahaan keagenan Ben Line Agencies (PT. Bahari Eka Nusantara) Cabang Bontang. Dokumen yang dipelajari antara lain adalah dokumen *clearence in* dan *clearence out* yang terdapat di bagian operasional pada keagenan Ben Line Agencies (PT. Bahari Eka Nusantara) Cabang Bontang selama periode juli 2014 - agustus 2015

## C. SUBJEK PENELITIAN

### Populasi

Populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi dari skripsi ini populasi data perbandingan jumlah karyawan dan kedatangan kapal yang diageni oleh Ben Line Agencies (PT. Bahari Eka Nusantara) Cabang Bontang pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 Di samping itu juga digunakan data dari bagian personalia Ben Line Agencies Jakarta, yaitu data pegawai dan latar belakang pegawai.

## D. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam pembuatan suatu karya ilmiah, selalu memerlukan suatu penelitian terlebih dahulu agar dapat memperoleh data-data yang konkret guna dapat menguraikan masalah pokok yang terdapat di dalam suatu laporan. Untuk itulah dalam penulisan skripsi ini, penulis mengambil langkah teknis analisis dengan menggunakan teknis analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunity, dan Threat*).

Uraian pembahasan tentang teknik SWOT sebagai teknik analisis data adalah sebagai berikut :

### 1. Kekuatan (*Strenght*)

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian tertentu berdasarkan kekuatan-kekuatan yang dimiliki oleh PT. Ben Line Agencies (PT. Bahari Eka Nusantara) Cabang Bontang. Kekuatan-kekuatan ini merupakan faktor internal yang dapat menjadi pendorong dalam peningkatan pelayanan yang terbaik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan juga meningkatkan system penggajian atau upah dapat memotivasi karyawan.

## **2. Kelemahan (*Weakness*)**

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian berdasarkan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh PT. Ben Line Agencies (PT. Bahari Eka Nusantara) Cabang Bontang.

Kelemahan-kelemahan ini meliputi beberapa hal yang saling berkaitan, diantaranya adalah lamanya waktu pengurusan dokumen, SDM bagian operasional kurang, perusahaan kurang menjalin kerja sama yang erat dengan pelanggan tetap yang sudah ada. Apabila kelemahan-kelemahan tersebut dibiarkan tanpa ada usaha perbaikan dan penyelesaiannya, maka faktor kelemahan tersebut akan mempengaruhi dalam nama citra perusahaan tersebut.

## **3. Peluang (*Opportunities*)**

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian berdasarkan kemungkinan atas kesempatan-kesempatan yang dimiliki oleh PT. Ben Line Agencies (PT. Bahari Eka Nusantara) Cabang Bontang.

Kesempatan-kesempatan ini merupakan faktor eksternal yang bersumber dari luar. Adapun kesempatan-kesempatan tersebut yaitu proses penyandaran dan pengurusan dokumen lebih cepat, peningkatan penyandaran di pelabuhan Bontang tepat waktu, bertambahnya jumlah pelanggan serta kunjungan.

Apabila peluang-peluang tersebut dimanfaatkan dengan baik, maka dapat membantu dalam peningkatan kinerja pelayanan jasa keagenan kapal.

## **4. Ancaman (*Threat*)**

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian berdasarkan ancaman-ancaman yang dapat mempengaruhi kinerja pada PT. Ben Line Agencies (PT. Bahari Eka Nusantara) Cabang Bontang.

Ancaman-ancaman ini merupakan faktor eksternal yang datang dari luar lingkungan perusahaan yang dapat mengganggu dalam usaha peningkatan kinerja pelayanan jasa keagenan. Ancaman-ancamannya yaitu Terhambat kegiatan operasi diatas kapal sehingga *principal* bisa merugi hingga pada akhirnya tidak ada shipment untuk berikutnya, Beralihnya pelanggan untuk memakai jasa keagenan kepada agen lain setiap kapalnya memasuki wilayah Bontang, Timbul agen-agen lain yang merebut kapal yang diageni oleh Ben Line Agencies (PT. Bahari Eka Nusantara).

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

PT. Bahari Eka Nusantara cabang Bontang terletak di Kalimantan Timur dan mempunyai perjanjian kontrak kerja dengan pemerintah Indonesia.

PT. Bahari Eka Nusantara berdiri pada tanggal 07 Mei 1994. Adapun kedudukan kantor Bahari Eka Nusantara, antara lain :

#### **Head Office**

- a. Alamat : PERUM HOP-1  
Jl. Beringin No.072 RT.03  
Kelurahan Satimpo Kecamatan Bontang  
Selatan  
Kode Pos 753241.
- b. Telp / Fax : (0548) 23467
- c. Web : [boct@benline.co.id](mailto:boct@benline.co.id)

#### **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 Bontang adalah *unity of command*. Dalam tipe organisasi tersebut berarti setiap seorang bawahan hanya bertanggung jawab pada setiap atasan tertentu.

- a) Tugas dan Tanggung Jawab Kepala Bagian Operasional antara lain:
  - 1) Meningkatkan pelayanan pelanggan dan mempertahankan jumlah kunjungan kapal yang setiap bulan memasuki wilayah Bontang.
  - 2) Menerima informasi dan mencatat setiap jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal dari *General Agent* (agen umum) dan melaporkan

setiap perkembangannya kepada pihak yang bersangkutan dan kantor pusat di Jakarta.

- 3) Menginformasikan mengenai rencana kedatangan kapal dan menyiapkan dokumen atau surat permintaan pelayanan jasa kapal dan barang kepada Pelabuhan Indonesia (Pelindo). Sebelum kapal tiba 2 x 24 jam harus memasukan permohonan RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) kepada setiap instansi pemerintah yang terkait di pelabuhan.
- 4) Memantau dan mengawasi seluruh staf yang bertugas dilapangan maupun dikantor sebelum kapal tiba, pada saat kapal tiba untuk penyandaran kapal, pengurusan dokumen kapal *clearence in* maupun *clearence out*, memonitor *boarding agent* diatas kapal pada saat bongkar muat dan selalu memberikan laporan untuk setiap perkembangan yang terjadi di atas kapal kepada pihak *Principal* atau *General Agent*. Berikut kegiatan yang rutin dilakukan dibagian operasional seperti:
  - a) Sebelum kapal tiba, dokumen tersebut harus dilaporkan kepada instansi pemerintah seperti:
    - 1) KSOP (Kantor kesyahbandaran dan Otoritas 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).
    - 2) Bea dan Cukai  
Adapun dokumen yang dilaporkan adalah:  
Surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) yang dibuat dengan sistem EDI (*Electronic Data Interchange*) secara semi *online*.  
Manifest cargo yaitu surat atau dokumen yang berisi daftar jumlah muatan dan jenis muatan yang diangkut oleh kapal.
    - 3) Imigrasi  
Dokumen yang dilaporkan berupa surat RKSP dan *crew list* (daftar kru kapal).
    - 4) Kantor Kesehatan Pelabuhan  
Dokumen yang dilaporkan berupa surat RKSP

5) Balai Besar Karantina dan Pertanian

Dokumen yang dilaporkan berupa jenis muatan yang diangkut khusus untuk yang mengangkut hewan atau tumbuhan.

- b) Setelah kapal tiba di daerah labuh jangkar (*anchorage*) seperti di Tanjung Laut dan Loktuan ada beberapa dokumen kapal yang harus dilaporkan kepada instansi pemerintah, seperti:

1) KSOP (Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan)

Beberapa dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan di atas kapal antara lain:

- (a) *Manning Certificate* atau surat keselamatan.
- (b) *Cargo Safety Port of Registry Certificate* atau sertifikat pendaftaran kapal.
- (c) *Last Port Clearance* atau surat izin berlayar dari pelabuhan terakhir yang disinggahi.
- (d) *Tonnage Certificate* atau surat ukur.
- (e) *Safe Construction Certificate*.
- (f) *Cargo Safety Equipment Certificate*.
- (g) *Cargo Ship Safety Radio Certificate*.
- (h) *Classification Certificate (Hull & Machinery)* atau surat sertifikat klasifikasi lambung kapal.
- (i) *Derrating Certificate*.
- (j) *International Ship Security Certificate*.
- (k) *Life Craft Certificate*.
- (l) *Fire Extinguisher Certificate* atau sertifikat pemadam kebakaran.
- (m) *Load Line Certificate* yaitu sertifikat yang menetapkan lambung timbul kapal batas minimum dan maksimum.
- (n) *Document of Compliance*.
- (o) *Port State Control (PSC)* dari Departemen Perhubungan Laut Indonesia.
- (p) *Continous Synopses Record (CSR)*
- (q) *International Oil Pollution Prevention (IOPP)*
- (r) *International Air Pollution Prevention (IAPP)*
- (s) *Ship Security Officer (SSO)*

(t) *Crew List* dan *Manifest*.

2) 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.

3) 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.

4) Kantor Kesehatan Pelabuhan

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

5) Balai Besar Karantina & Pertanian

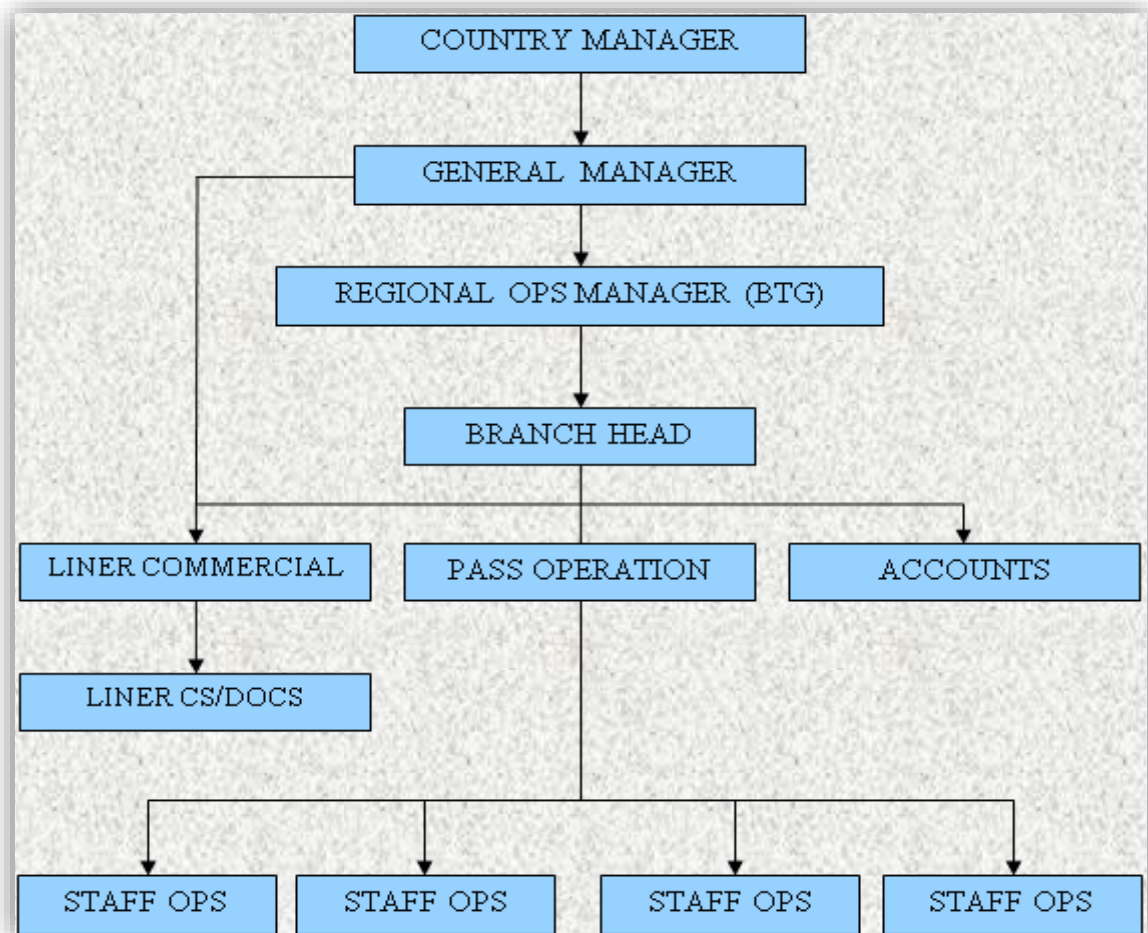
Dokumen dilaporkan jika kapal memuat atau mengangkut hewan atau tumbuhan.

c) Kapal berlayar meninggalkan pelabuhan

Apabila kapal di pelabuhan atau di daerah labuh jangkar sudah melakukan seluruh kegiatan bongkar muat dan kewajibannya sudah dipenuhi sesuai dengan prosedur yang berlaku maka kapal melalui agen akan mendapat surat *clearence out* yang dikeluarkan oleh pihak KSOP (Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan, Bea Cukai, Imigrasi, Kantor Kesehatan Pelabuhan. Kapal diperbolehkan berlayar apabila Syahbandar telah mengeluarkan *Port Clearence* atau Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang berlaku 1x24 jam setelah SPB ditandatangani oleh pejabat terkait.

**Diagram 4.1**

**Struktur Organisasi PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang**



**2. Operasi dan Peraturan Perusahaan Keagenan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang**

Setiap organisasi atau perusahaan dalam kegiatan operasinya memiliki kewajiban melindungi karyawan dan lingkungannya. PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang 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.

Disini juga akan dijelaskan layaknya dalam mengurus 1 kapal itu berapa orang karyawan yang memang harus dibutuhkan. Di PT. Bahari Eka Nusantara dalam mengurus 1 kapal mempunyai prosedur jika di tunjuk menjadi agen suatu kapal.

Yang pertama adalah branch Supervisor bertanggung jawab dalam pengurusan email, dimana branch supervisor itu harus membalas segala email yang masuk, dan bertanggung jawab dalam membuat laporan di email untuk dilaporkan ke general agent.

Staff operasional mengurus bagian operasional yaitu 1 orang menjadi Boarding Agent diatas kapal yang akan memberikan laporan kegiatan kapal selama muat/bongkar ke branch supervisor untuk dilaporkan ke general agent. 1 orang bertanggung jawab mengurus clearance in/out ke Port Outhority.

### **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 July 2015 PT. Bahari Eka Nusantara  
Cabang Bontang**

NO	VESSEL NAME	TIME/D AY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1	MV. SSI DIGNITY	1 HARI	78,315 MT	INDOMINC O	02.07.14	11.07.14	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV. GRACE ONE	2 HARI	66,235 MT	INDOMINC O	02.07.14	04.07.14	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV.POWER LOONG	6 HARI	63,900 MT	INDOMINC O	02.07.14	08.07.14	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV.ARETHUSA	7 HARI	66,901 MT	INDOMINC O	02.07.14	09.07.14	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. NPS OCEAN STAR	2 HARI	52,800 MT	INDOMINC O	03.07.14	05.07.14	TG. LAUT	L.AGENT
6	MV. MICHALIS L	4 HARI	87,118 MT	INDOMINC O	10.07.14	14.07.14	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. JIN CHAO	5 HARI	67,700 MT	INDOMINC O	10.07.14	15.07,14	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV. GREAT OCEAN	4 HARI	54,922 MT	INDOMINC O	12.07.14	16.07.14	TG.LAUT	L.AGENT
9	MV. SCOTIAN EXPRESS	1 HARI	82,500 MT	INDOMINC O	19.07.14	20.07.15	TG.LAUT	L.AGENT
10	MV. W EAGLE	2 HARI	87,241 MT	INDOMINC O	21.07.14	23.07.14	TG.LAUT	L.AGENT
11	MV. BAO XIANG	2 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	22.07.14	24.07.14	TG.LAUT	L.AGENT
12	MV. HTC BRAVO	1 HARI	54,804 MT	INDOMINC O	24.07.14	25.07.15	TG.LAUT	L.AGENT
13	MV. SILVER NAVIGATOR	3 HARI	54,698 MT	INDOMINC O	24.07.14	27.07.15	TG.LAUT	L.AGENT
14	MV. ORIENTAL LEADER	5 HARI	88,000 MT	INDOMINC O	24.07.14	29.07.15	TG.LAUT	L.AGENT
15	MV. RHODOS	4 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	27.07.14	31.07.14	TG.LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.2****Laporan Kunjungan Kapal Bulan Agustus 2014 PT. Bahari Eka Nusantara  
Cabang Bontang**

<b>NO</b>	<b>VESSEL NAME</b>	<b>TIME/D AY</b>	<b>CGO</b>	<b>SHIPPERS</b>	<b>TA</b>	<b>TD</b>	<b>LOAD AREA</b>	<b>STATUS</b>
1	MV. SARI INDAH	16 HARI	76,996 MT	INDOMINC O	20.07.14	05.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV. DOUBLE PROSPERITY	18 HARI	74,551 MT	INDOMINC O	24.07.14	11.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV. TIAN SHENG 17	12 HARI	75,312 MT	INDOMINC O	25.07.14	06.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV. KATAGALAN WISDOM III	7 HARI	86,504 MT	INDOMINC O	26.07.14	02.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. ARENA	8 HARI	66,946 MT	INDOMINC O	02.08.14	10.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
6	MV. WADI ALKARM	10 HARI	75,251 MT	INDOMINC O	04.08.14	13.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. OINOUSIAN LION	8 HARI	66,800 MT	INDOMINC O	08.08.14	16.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV. JIN HAI FU	10 HARI	73,310 MT	INDOMINC O	08.08.14	18.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
9	MV. NIPPON MARU	9 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	10.08.14	19.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
10	MV. INDUS FORTUNE	11 HARI	86,398 MT	INDOMINC O	11.08.14	22.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
11	MV. DIMITRA	7 HARI	87,853 MT	INDOMINC O	17.08.14	24.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
12	MV. PORT SHANGHAI	6 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	20.08.14	26.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
13	MV. BOTTIGLIERI CHALLENGER	8 HARI	77,022 MT	INDOMINC O	20.08.14	28.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
14	MV. KM NAGOYA	1 HARI	66,000 MT	INDOMINC O	21.08.14	22.08.14	TG. LAUT	L.AGENT
15	MV. KM MT JADE	6 HARI	57,150 MT	INDOMINC O	24.08.14	30.0.14	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.3**

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan September 2014 PT. Bahari Eka Nusantara  
Cabang Bontang**

NO	VESSEL NAME	TIME/D AY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1	MV.ORIENTAL LEADER	13 HARI	88,000 MT	INDOMINC O	21.08.14	03.09.14	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV.CLIPPER ENDEAVOUR	6 HARI	51,550 MT	INDOMINC O	29.08.14	04.09.14	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV. LOWLANDS ENERGY	7 HARI	86,378 MT	INDOMINC O	31.08.14	07.09.14	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV. HONEST SPRING	5 HARI	53,550 MT	INDOMINC O	03.09.14	08.09.14	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. JIN HAI QIANG	9 HARI	73,516 MT	INDOMINC O	08.09.14	17.09.14	TG. LAUT	L.AGENT
6	MV. CHARIKLIA JUNIOR	9 HARI	87,328 MT	INDOMINC O	09.09.14	18.09.14	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. OCEAN CARRIER	20 HARI	10.09.1 4	INDOMINC O	10.09.14	30.09.14	TG. LAUT	.AGENT
8	MV. ARENA	1 HARI	67,347 MT	INDOMINC O	13.09.14	13.09.14	TG. LAUT	L.AGENT
9	MV. GLOVIS MERMAID	7 HARI	54,883 MT	INDOMINC O	15.09.14	22.09.14	TG. LAUT	L.AGENT
10	MV. CMB MAXIME	7 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	19.09.14	26.09.14	TG. LAUT	L.AGENT
11	MV. AMAMI	6 HARI	93,500 MT	INDOMINC O	21.09.14	27.09.15	TG. LAUT	L.AGENT
12	MV. ORIETAL LEADER	3 HARI	88,000 MT	INDOMINC O	27.09.14	30.09.15	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.4**

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Oktober 2014 PT. Bahari Eka Nusantara  
Cabang Bontang**

NO	VESSEL NAME	TIME/D AY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1	MV. BBG ENDEAVOUR	7 HARI	75,224 MT	INDOMINC O	29.09.14	06.10.14	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV.BULK POLAND	1 HARI	56,100 MT	INDOMINC O	30.09.14	01.10.14	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV.PRIVSEA	1 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	06.10.14	07.10.14	TG. LAUT	L.AGENT

4	MV.OCEAN SAPPIRE	14 HARI	77,000 MT	INDOMINC O	06.10.14	20.10.14	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. MARIA CRISTI RIZZO	23 HARI	70,257 MT	INDOMINC O	08.10.14	31.10.14	TG. LAUT	L.AGENT
6	MV.MINOAN FLAME	6 HARI	NIHIL	INDOMINC O	13.10.14	19.10.14	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. KM HONGKONG	2 HARI	79,980 MT	INDOMINC O	12.10.14	14.10.14	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV. INFINITY	6 HARI	54,701 MT	INDOMINC O	12.10.14	18.10.14	TG. LAUT	L.AGENT
9	MV. LUMOSO RAYA	1 HARI	50.048 MT	INDOMINC O	22.10.14	23.10.14	TG. LAUT	L.AGENT
10	MV. JIN HAI XIANG	4 HARI	67,600 MT	INDOMINC O	25.10.14	29.10.14	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.5**

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Nopember 2014 PT. Bahari Eka Nusantara  
Cabang Bontang**

NO	VESSEL NAME	TIME/D AY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1	MV. ULUSOY 11	1 HARI	75,224 MT	INDOMINC O	03.11.14	04.11.14	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV.DENITA WAVE	17 HARI	69,725 MT	INDOMINC O	08.11.14	25.11.14	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV. SHAO SHAN 1	6 HARI	69,412 MT	INDOMINC O	09.11.14	15.11.14	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV. TIAN SHENG 15	6 HARI	82,338 MT	INDOMINC O	11.11.14	17.11.14	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. LORETO	1 HARI	45.250 MT	INDOMINC O	12.11.14	13.11.14	TG. LAUT	L.AGENT
6	MV. MYKONOS WAVE	5 HARI	84,008 MT	INDOMINC O	14.11.14	19.11.14	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. TIAN SHENG 17	6 HARI	75,527 MT	INDOMINC O	15.11.14	21.11.14	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV. CCS ANGEL	8 HARI	91,170 MT	INDOMINC O	16.11.14	24.11.14	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.6****Laporan Kunjungan Kapal Bulan December 2014 PT. Bahari Eka Nusantara  
Cabang Bontang**

<b>NO</b>	<b>VESSEL NAME</b>	<b>TIME/ DAY</b>	<b>CGO</b>	<b>SHIPPERS</b>	<b>TA</b>	<b>TD</b>	<b>LOAD AREA</b>	<b>STATUS</b>
1	MV. ORIENTAL LEADER	8 HARI	88,000 MT	INDOMINC O	24.11.14	02.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV. OCEAND DIAMOND	9 HARI	76,999 MT	INDOMINC O	29.11.14	08.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV. TIAN SHENG 15	5 HARI	82,728 MT	INDOMINC O	01.12.14	06.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV. FENG SHAN HAI	6 HARI	62,690 MT	INDOMINC O	01.12.14	07.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. MINOAN FALCON	9 HARI	86,504 MT	INDOMINC O	06.12.14	15.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
6	MV.HINODE MARU	2 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	07.12.14	09.12.14	TG.LAUT	L.AGEN
7	MV. ATHINA L	2 HARI	55,079 MT	INDOMINC O	08.12.14	10.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV. TAI HANG 8	3 HARI	70,901 MT	INDOMINC O	08.12.14	11.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
9	MV. JIN HAI FU	3 HARI	71,550 MT	INDOMINC O	13.12.14	16.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
10	MV. CCS ANGEL	5 HARI	91,850 MT	INDOMINC O	13.12.14	18.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
11	MV. FEN JIN HAI	6 HARI	61,812 MT	INDOMINC O	14.12.15	20.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
12	MV. ANGEL IV	4 HARI	68,544 MT	INDOMINC O	18.12.14	22.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
13	MV. MAJORCA	5 HARI	70,879 MT	INDOMINC O	21.12.14	26.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
14	MV. TIAN SHENG 15	9 HARI	82,728 MT	INDOMINC O	22.12.14	31.12.14	TG. LAUT	L.AGENT
15	MV. ORIENTAL LEADER	2 HARI	88,000 MT	INDOMINC O	26.12.14	28.12.14	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.7****Laporan Kunjungan Kapal Bulan January 2015 PT. Bahari Eka Nusantara****Cabang Bontang**

NO	VESSEL NAME	TIME/ DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1	MV. TW BEIJING	8 HARI	86,933 MT	INDOMINC O	27.12.14	05.01.15	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV. CENTRANS APHRODITE	4 HARI	86,600 MT	INDOMINC O	29.12.14	02.10.15	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV. HANTON TRADER II	6 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	01.01.15	07.01.15	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV. CCS ANGEL	6 HARI	92,202 MT	INDOMINC O	03.01.15	09.01.15	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. SPRING GLORY	15 HARI	81,747 MT	INDOMINC O	04.01.15	19.01.15	TG. LAUT	L.AGENT
6	MV. MATILDE CORRADO	6 HARI	51,606 MT	INDOMINC O	05.01.15	11.01.15	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. JIN MING	11 HARI	60,500 MT	INDOMINC O	10.01.15	21.01.15	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV.YASA PIONEER	9 HARI	57,000 MT	INDOMINC O	15.01.15	24.01.15	TG. LAUT	L.AGENT
9	MV. FAVORITA	10 HARI	52,350 MT	INDOMINC O	15.01.15	25.01.15	TG. LAUT	L.AGENT
10	MV. TIAN SHENG 15	15 HARI	82,522 MT	INDOMINC O	16.01.15	31.01.15	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.8****Laporan Kunjungan Kapal Bulan Pebruari 2015 PT. Bahari Eka Nusantara****Cabang Bontang**

NO	VESSEL NAME	TIME/ DAY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1	MV. ORIENTAL LEADER	17 HARI	88,000 MT	INDOMINC O	17.01.15	03.02.15	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV. EVER SHINING	19 HARI	71,800 MT	INDOMINC O	22.01.15	08.02.15	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV. HUI HONG II	11 HARI	64,741 MT	INDOMINC O	30.01.15	10.02.15	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV. GREAT TALENT	13 HARI	71,720 MT	INDOMINC O	04.02.15	13.02.15	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. OCEAN HAPPY	8 HARI	87,070 MT	INDOMINC O	09.02.15	17.02.15	TG. LAUT	L.AGENT

6	MV. GLOVIS MAGELLAN	9 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	10.02.15	19.01.15	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. PASIFIC BREEZE	10 HARI	73,241 MT	INDOMINC O	11.02.15	21.02.15	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV. TIAN SHENG 15	9 HARI	82,028 MT	INDOMINC O	18.02.15	27.02.15	TG. LAUT	L.AGENT
9	MV. BOTTIGLIERI CHALLENGER	6 HARI	82,800 MT	INDOMINC O	22.02.15	28.02.15	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.9**

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Maret 2015 PT. Bahari Eka Nusantara**

**Cabang Bontang**

NO	VESSEL NAME	TIME/D AY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1	MV. GREAT ROYALTY	8 HARI	70,915 MT	INDOMINC O	22.02.15	02.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV. ORIENTAL LEADER	13 HARI	88,000 MT	INDOMINC O	22.02.15	07.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV. PROTEUS	8 HARI	64,399 MT	INDOMINC O	24.02.15	04.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV. JULIAN	8 HARI	52,300 MT	INDOMINC O	25.02.15	05.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. CCS ANGEL	11 HARI	91,850 MT	INDOMINC O	27.02.15	10.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
6	MV. MILAGRO	4 HARI	71,500 MT	INDOMINC O	01.03.15	05.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. CENTRANS TREASURE	6 HARI	87,059 MT	INDOMINC O	06.03.15	12.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV. KAVO AETOS	5 HARI	52,300 MT	INDOMINC O	08.03.15	13.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
9	MV. COPPER QUEEN	5 HARI	41,098 MT	INDOMINC O	10.03.15	15.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
10	MV. GLORY	4 HARI	53,790 MT	INDOMINC O	12.02.15	16.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
11	MV. TIAN SHENG 15	10 HARI	83,585 MT	INDOMINC O	14.03.15	24.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
12	MV. MARITIME HARESIO	13 HARI	72,470 MT	INDOMINC O	16.03.15	29.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
13	MV. TRANS SHANGHAI	13 HARI	82,273 MT	INDOMINC O	18.03.15	31.03.15	TG. LAUT	L.AGENT
14	MV. OCEAN DIAMOND	6 HARI	86,859 MT	INDOMINC O	19.03.15	25.03.15	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.10****Laporan Kunjungan Kapal Bulan APRIL 2015 PT. Bahari Eka Nusantara****Cabang Bontang**

NO	VESSEL NAME	TIME/D AY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1	MV. DIA YUAN	9 HARI	67,623 MT	INDOMINC O	22.03.15	01.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV. YUANNING SEA	9 HARI	55,358 MT	INDOMINC O	24.03.15	02.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV. HARMONY	6 HARI	72,874 MT	INDOMINC O	28.03.15	04.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV. OCEAN CARINA	8 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	28.03.15	06.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
6	MV. LEADING BRAVERY	8 HARI	87,130 MT	INDOMINC O	01.04.15	09.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. BOTTIGLIERY AMBITION	6 HARI	87,700 MT	INDOMINC O	05.04.15	11.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV. TOWNSVILLE MARU	3 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	10.04.15	13.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
9	MV. RENAISSANCE	2 HARI	77,000 MT	INDOMINC O	13.04.15	15.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
10	MV. NAVIOS HARMONY	3 HARI	77,000 MT	INDOMINC O	13.04.15	16.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
11	MV. SUNLEAF GRACE	11 HARI	60,500 MT	INDOMINC O	19.04.15	30.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
12	MV. NORDIC TIANJIN	6 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	21.04.15	27.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
13	MV. CENTRANS RHEA	5 HARI	86,840 MT	INDOMINC O	22.04.15	27.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
14	MV. TENMYO MARU	4 HARI	55,000 MT	INDOMINC O	23.04.15	27.04.15	TG. LAUT	L.AGENT
15	MV. TIAN SHENG 15	4 HARI	86,840 MT	INDOMINC O	23.04.15	27.04.15	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.11**

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Mei 2015 PT. Bahari Eka Nusantara  
Cabang Bontang**

NO	VESSEL NAME	TIME/D AY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1	MV. KATERINA	7 HARI	53,660 MT	INDOMINC O	26.04.15	02.05.15	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV. BEST VISION	7 HARI	82,500 MT	INDOMINC O	29.04.15	05.05.15	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV. HEBEI ZHANGJIAKU	12 HARI	52,375 MT	INDOMINC O	01.05.15	13.05.15	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV. ORIENTAL LEADER	5 HARI	88,000 MT	INDOMINC O	04.05.15	09.05.15	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. GEORGE P	1 HARI	75,910 MT	INDOMINC O	05.05.15	06.05.15	TG. LAUT	L.AGENT
6	MV. LEADING GLORY	3 HARI	86,000 MT	INDOMINC O	09.05.15	11.05.15	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. SANMAR PHEONIX	5 HARI	53,350 MT	INDOMINC O	10.05.15	14.05.15	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV. SANKO FORTUNE	3 HARI	72,196 MT	INDOMINC O	13.06.13	16.05.15	TG. LAUT	L.AGENT
9	MV. PANAYIOTA K	2 HARI	87,398 MT	INDOMINC O	16.05.15	18.05.15	TG. LAUT	L.AGENT
11	MV. AMERICANA	2 HARI	82,500 MT	INDOMINC O	22.05.15	24.05.15	TG. LAUT	L.AGENT
11	MV. HARMONY	6 HARI	73.752 MT	INDOMINC O	24.05.15	30.05.15	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.12**

**Laporan Kunjungan Kapal Bulan Juni 2015 PT. Bahari Eka Nusantara  
Cabang Bontang**

NO	VESSEL NAME	TIME/D AY	CGO	SHIPPERS	TA	TD	LOAD AREA	STATUS
1	MV. OCEAN APHRODITE	2 HARI	86,830 MT	INDOMINC O	29.05.15	01.06.15	TG. LAUT	L.AGENT
2	MV. BOTTIGLIERI SOPHIE GREEN	6 HARI	82,500 MT	INDOMINC O	08.06.15	14.06.15	TG. LAUT	L.AGENT
3	MV. PAOLA BOTTIGLIERI	2 HARI	82,500 MT	INDOMINC O	09.06.15	11.06.15	TG. LAUT	L.AGENT
4	MV. JUPITER	6 HARI	72,324 MT	INDOMINC O	09.06.15	15.06.15	TG. LAUT	L.AGENT
5	MV. LEADING	8 HARI	79,926	INDOMINC	10.06.15	18.06.15	TG.	L.AGENT

	BRAVERY		MT	O			LAUT	
6	MV. PORT CANTON	1 HARI	55,00 MT	INDOMINC O	24.06.15	25.06.15	TG. LAUT	L.AGENT
7	MV. OCEAN LUCKY	1 HARI	86,750 MT	INDOMINC O	26.06.15	27.06.15	TG. LAUT	L.AGENT
8	MV. FENGLI 8	3 HARI	47,604 MT	INDOMINC O	26.06.15	29.06.15	TG. LAUT	L.AGENT

**TABEL IV.13**

**Kegiatan Kunjungan Kapal yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang  
mulai tahun 2014 sampai 2015**

NO	TAHUN	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Total
1	2014	-	-	-	-	-	-	15	15	12	10	8	15	75
2	2015	10	9	14	14	11	8	-	-	-	-	-	-	66

**Sumber: Bagian Operasional Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang**

**Tabel IV.14**

**Perbandingan Jumlah Kunjungan Kapal dan Sumber Daya Manusia yang ada pada  
tahun 2014-2015 pada PT. Bahari Eka Nusantara cabang Bontang**

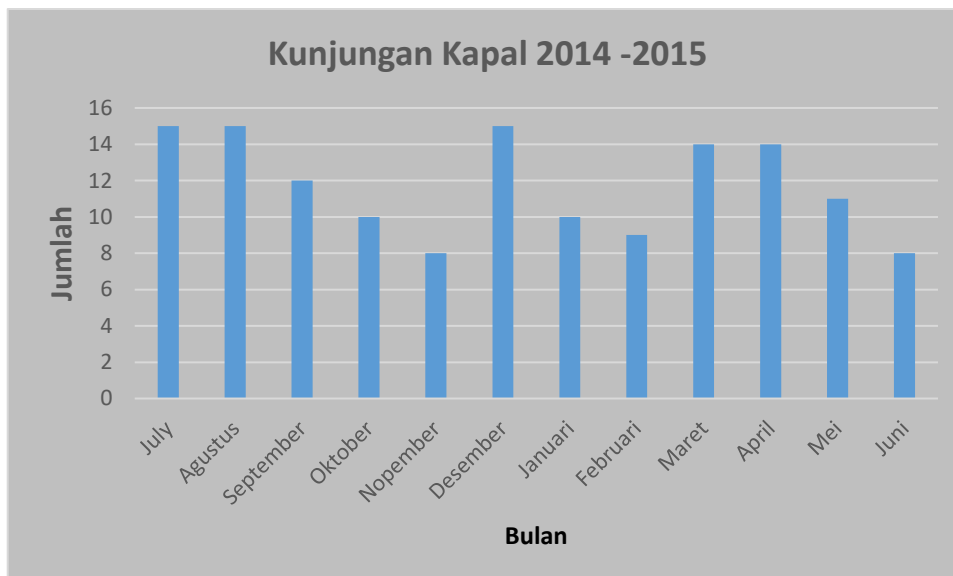
NO	BULAN	TAHUN	JUMLAH KAPAL	SDM YANG ADA	SDM YANG TERPAKAI	EFEKTIVITAS SDM YANG ADA
1	JULY	2014	15	5	4	10
2	AGUSTUS	2014	15	5	4	10
3	SEPTEMBER	2014	12	5	4	7
4	OKTOBER	2014	10	5	4	5
5	NOVEMBER	2014	8	5	4	3
6	DESEMBER	2014	15	5	4	10
7	JANUARI	2015	10	5	4	5
8	FEBRUARI	2015	9	5	4	4
9	MARET	2015	14	5	4	14
10	APRIL	2015	14	5	4	14
11	MAY	2015	11	5	4	6
12	JUNI	2015	8	5	4	3

**Ket :**

Dari data kunjungan kapal di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan kapal yang masuk setiap bulan tidak sebanding dengan jumlah SDM yang ada pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang dikarenakan satu orang bisa menangani 3 sampai 4 kapal pada saat bulan yang bersamaan dan jika jumlah kapal yang ada bertambah setiap bulan tetapi jumlah SDM tidak memadai maka akan ada keterlambatan dalam proses pengurusan kapal tersebut oleh karena itu diperlukan peningkatan jumlah SDM yang ada dalam PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.

**Grafik 4.1**

**Kegiatan Kunjungan Kapal yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang pada tahun 2014/2015**



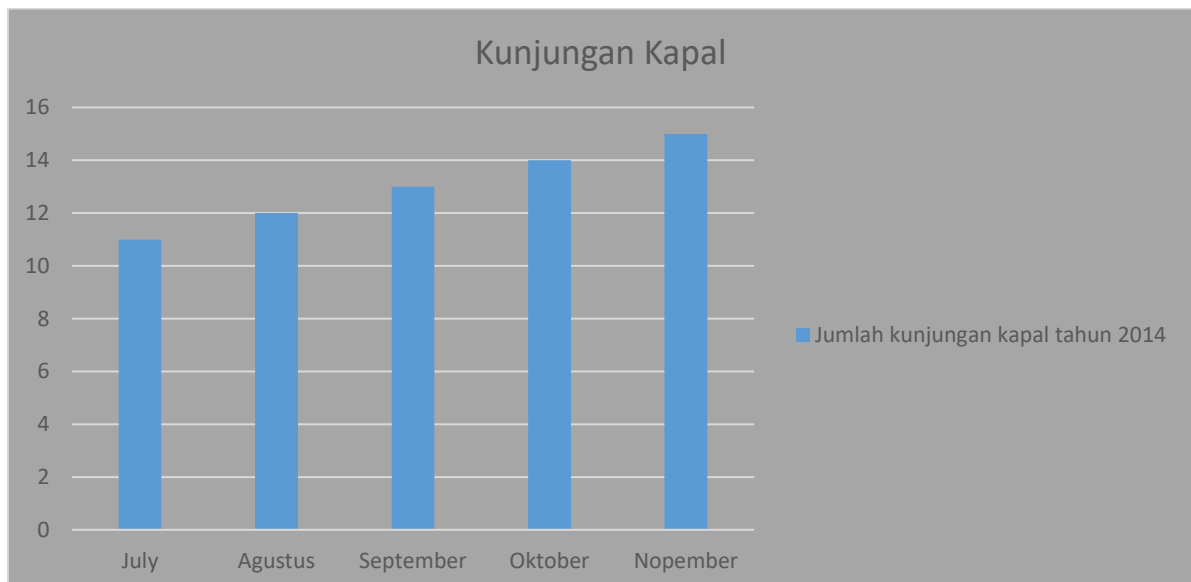
**Ket :**

Dari data kegiatan kunjungan kapal diatas tahun 2014 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan kapal yang diageni PT. Bahari Eka Nusantara tidak konsiten. Pada bulan July ke Agustus yaitu jumlah kunjungan kapal tetap, dari bulan Agustus-Nopember mengalami

penurunan. Dari detail garfik kunjungan kapal dari bualan juli sampai juni PT. Bahari Eka Nusantara tidak konsisten dimana kapal mengalami penurunan dan kenaikan kapal, di bulan agustus sampai nopember mengalami penurunan secara perlahan dan dari bulan Nopember ke Desember mengalami kenaikan yang signifikan. Hal ini diakibatkan kurangnya SDM yang ada dan fasilitas yang kurang mendukung yang mengakibatkan keterlambatan pengurusan dokumen.

**Grafik 4.2**

**Prediksi Kunjungan Kapal yang Diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang pada tahun 2015**



**Ket :**

Dari data tabel prediksi kunjungan kapal yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang pada bulan agustus sampai bulan november 2015, terlihat kenaikan data kunjungan kapal. Naiknya data kunjungan kapal tiap bulannya dikarenakan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang menerapkan sistem optimalisasi SDM dan Sarana fasilitas di perusahaan tersebut. Perusahaan juga mendisiplinkan jadwal kerja seperti manajer perusahaan mengisntruksikan agar seluruh karyawan datang lebih pagi dari jadwal yang sudah ditetapkan sebelumnya dan memberikan kerja lembur kepada karyawan. Kerja lembur sangatlah dibutuhkan didalam keagenan kapal, karena kapal datang dan selesai

loading sangat tidak menentu. Penulis memprediksikan grafik kenaikan kunjungan kapal diatas apabila perusahaan mengoptimalkan SDM dan fasilitas yang ada secara maksimal.

#### **4. Data Mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) Karyawan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang**

Setiap perusahaan sangat bergantung terhadap karyawan yang dimilikinya untuk menjalankan perusahaan. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penentu keberhasilan sebuah perusahaan dalam memasarkan jasanya. Semakin baik dan berkualitas SDM yang dimiliki oleh perusahaan, maka akan berpengaruh bagi peningkatan pendapatan perusahaan tersebut.

**TABEL IV.15**

**Jumlah dan Tingkat Pendidikan Formal Karyawan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang Tahun 2014-2015**

Pendidikan Formal Karyawan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang			
SMU/STM	DIPLOMA	SARJANA	TOTAL
2 orang	5 orang	1 orang	8 orang

**TABEL IV.16**

**Jumlah dan Tingkat Pendidikan Formal Karyawan Bagian Operasional PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang Tahun 2014-2015**

Pendidikan Formal Karyawan Bagian Operasional PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang			
SMU/STM	DIPLOMA	SARJANA	TOTAL
-	4 orang	1 orang	5 orang

**Sumber: Bagian Operasional PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang**

**TABEL IV.17****Penempatan Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal Pada Bagian Operasional dan Keuangan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang**

Penempatan Karyawan Berdasarkan Tingkatan Izajah				
IJAZAH BAGIAN	SMU/STM	DIPLOMA II	DIPLOMA III	DIPLOMA IV
Keuangan	2 orang	-	-	-
Operasional	-	-	-	5 orang

**Sumber: Bagian Operasional Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang**

Dari data yang terdapat diatas PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang harus mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan pemakai jasa keagenan kapal. Namun, terkadang masih saja terjadi kendala dalam bekerja, seperti keterlambatan penyandaran kapal, pengurusan dokumen kapal dan lain-lain. Hal ini bisa terjadi disebabkan perusahaan dengan memiliki jumlah karyawan yang cukup memadai namun kurang kompeten dalam bidangnya dan minimnya fasilitas seperti kurangnya kendaraan operasioinal untuk menjangkau daerah yang letaknya jauh dari kantor.

### 5. Sarana dan Prasarana

Kesiapan sarana dan prasaran yang ada sangat menunjang kelancaran kegiatan keagenan terutama pada bagian operasional. Kondisi sarana dan prasarana yang baik sangat diharapkan oleh setiap karyawan agar pekerjaan dapat berjalan baik dan lanc

**TABEL IV.18****Data Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang**

NO.	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1.	Mobil	3	unit	Baik
2.	Motor	-	-	-
3.	Komputer	2	Unit	Baik
4.	Laptop	3	Unit	Baik

5.	Printer	2	Unit	Baik
6.	Scanner	2	Unit	Baik
7.	Mesin Ketik	1	Unit	Baik
8.	Kamera	1	Unit	Baik
9.	Safety Shoes	4	Pasang	Baik
10.	Life Jacket	5	Unit	Baik
11.	Helmet Kerja	4	Unit	Baik
13.	Safety Glasses	4	Unit	Baik
13.	Faximile	1	Unit	Baik
14.	Wireless	1	Unit	Baik
15.	Telepon	2	Unit	Baik
16.	Handy Talky	5	Unit	Baik

## 6. Sistem Pembayaran atau Gaji Karyawan

Bahari Eka Nusantara memiliki sistem pembayaran atau gaji untuk karyawannya dengan mendasarkan atas beberapa kriteria diantaranya :

- a. Pendidikan formal karyawan
- b. Masa kerja karyawan selama bergabung dengan perusahaan
- c. Keahlian atau kecakapan tugas serta jabatan yang diberikan oleh perusahaan

Disamping gaji pokok yang diterima oleh setiap karyawan, terdapat pula kesejahteraan bagi karyawan PT. Bahari Eka Nusantara yaitu :

- a. Tunjangan jabatan
- b. Uang Makan setiap bulan
- c. Tunjangan transportasi (Travelling money) untuk karyawan yang melakukan tugas diluar kota
- d. Attending Money untuk agen yang bekerja mengawasi muatan diatas kapal dan melaporkan segala kegiatan B/M ke kantor cabang.
- e. JAMSOSTEK

Penulis memberikan saran / masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal dan kunjungan kedatangan kapal yaitu dengan cara mengoptimalkan tersebut yaitu manajer memberikan instruksi kepada seluruh karyawan untuk mendisiplinkan diri dengan cara masuk lebih awal dari jam sebelumnya dan memberikan kerja lembur kepada karyawan. Kerja lembur didalam pekerjaan keagenan kapal sangatlah dibutuhkan, karena waktu komplit

kapal sangatlah tidak menentu, maka dari itu setiap karyawan harus stand by 24 jam. Penulis juga menyarankan agar perusahaan memberikan instruksi kepada kapten kapal supaya mengikuti jadwal dari agen, karena agen yang mengurus dokumen-dokumen kapal tersebut dimana agen juga harus menyesuaikan jadwal kerja port authority, yang dikawatirkan apabila kapal selesai muat namun petugas port authority belum bertugas pada jam tersebut, supaya nantinya tidak terjadi keterlambatan dalam pengurusan dokumen dengan *port authority*.

## B. ANALISIS DATA

### Analisis SWOT

Uraian pembahasan tentang penggunaan teknik analisis *Strength*, *Weakness*, *Opportunities*, dan *Threat* (SWOT) sebagai teknik analisis perinciannya sebagai berikut:

#### 1. Kekuatan (*Strength*)

- a. Ben Line Agencies (PT. Bahari Eka Nusantara) telah memiliki nama yang baik di mata *principal* di Indonesia maupun di luar negeri terbukti dengan hadirnya beberapa cabang lainnya di Indonesia dan banyak *principal* yang mempercayakan kapalnya untuk diageni ketika memasuki wilayah Kalimantan Timur.
- b. PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang adalah salah satu perusahaan yang menangani kapal muatan ekspor batu bara serta mempunyai pengalaman yang dapat dipertimbangkan pada bisnis keagenan kapal.

#### 2. Kelemahan (*Weakness*)

- a. Manajemen perusahaan dalam pengaturan dan penempatan karyawan yang kadang tidak sesuai dengan keahlian yang dimilikinya sehingga pekerjaan yang dihasilkan tidak maksimal dan kurangnya karyawan bagian operasional sehingga karyawan bisa menangani 2 kapal sekaligus dalam satu waktu yang sebenarnya kurang baik, karena bisa terjadi kesalahan dalam pengiriman laporan.
- b. Kurangnya sarana pada kendaraan operasional sehingga menyebabkan kinerja bagian operasional banyak terhambat dalam proses pengurusan dokumen.

#### 3. Peluang (*Opportunities*)

- a. Pada setiap tahun arus kapal yang masuk ke wilayah Bontang, Kalimantan Timur semakin meningkat.
  - b. Banyaknya kapal berbendera luar negeri yang mengangkut muatan ekspor batu bara yang harus diageni.
4. Ancaman (*Threat*)
- a. Banyaknya kompetitor perusahaan keagenan yang melayani kapal yang mengangkut muatan batu bara dan sulitnya memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun awak kapal itu sendiri.
  - b. Persaingan tarif keagenan yang ditetapkan oleh masing-masing perusahaan keagenan yang semakin murah namun berkualitas untuk menarik pemilik kapal agar memakai jasanya.

### **C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH**

1. Kinerja pelayanan pada divisi operasional belum optimal.

Di dalam masalah tersebut penulis memberikan 2 (dua) alternatif pemecahan masalah yaitu :

- a. Peningkatan Kualitas SDM

Penulis memberikan saran/masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas SDM dengan cara memanfaatkan SDM yang sudah ada dengan memberikan program diklat. Karena, dengan memberikan program diklat tentang ilmu keagenan kapal kepada karyawan, maka karyawan bisa mendapatkan pengetahuan lebih tentang ilmu keagenan kapal.

- b. Menambah Jumlah SDM Operasional

Penulis memberikan saran/masukan untuk menambah SDM operasional dikarenakan berdasarkan penelitian penulis, masalah yang muncul adalah kurangnya SDM pada bagian operasional. Alternatif pemecahan masalahnya yaitu manajemen perusahaan harus menambah beberapa personil/karyawan di bagian operasional pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang.

2. Pengurusan dokumen dan laporan kepada kantor pusat tidak tepat waktu.

Di dalam masalah yang terjadi, penulis memberikan 2 alternatif untuk pemecahan masalah yaitu :

a. Memanfaatkan Sarana dan Prasarana yang ada

Penulis memberikan saran/masukan kepada perusahaan untuk memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada misalnya saran komputer yang ada dikantor hanya memiliki 2 komputer. Sebaiknya harus dimanfaatkan sebaik-baiknya dan tidak perlu digunakan apabila tidak ada kepentingan yang bersangkutan dengan dokumen/pengiriman laporan. Lalu, kendaraan sepeda motor operasional yang ada seharusnya juga dimanfaatkan dengan baik tidak perlu digunakan untuk kepentingan yang bersangkutan dengan pengiriman dokumen ke *Port Authority* di pelabuhan.

b. Menambah Beberapa Sarana dan Prasarana

Penulis memberikan saran/masukan kepada perusahaan untuk menambah beberapa sarana dan prasarana operasional seperti komputer dan sepeda motor bagian operasional supaya dalam pengiriman laporan dan pengurusan dokumen dapat terselesaikan dengan cepat dan baik. Dan bagian operasional harus selalu memastikan kesiapan speed boat pada saat akhir muat karena posisi speed boat pada saat akhir muat kapal harus sudah berada standby di sebelah kapal.

#### **D. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH**

Berdasarkan alternatif pemecahan masalah yang telah dikemukakan di atas, penulis melakukan evaluasi kembali mengenai pemecahan masalah tersebut dan hasilnya adalah sebagai berikut :

1. Terbatasnya SDM pada divisi operasional di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang terdapat 2 alternatif pemecahan masalah yaitu memberikan insentif bagi karyawan berupa bonus tambahan dan pemberian *reward* kepada SDM yang ada sehingga karyawan dapat termotivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara lebih profesional dan menambah jumlah SDM operasional. Penulis mengevaluasi apabila perusahaan meningkatkan kualitas SDM dengan cara memberikan insentif kepada karyawan berupa bonus tambahan dan pemberian *reward* kepada SDM yang ada. Keuntungan perusahaan yaitu dengan memberikan insentif, maka karyawan dapat termotivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab nya secara lebih profesional . Sedangkan kerugian dari pemberian insentif kepada karyawan yaitu perusahaan akan mengeluarkan biaya yang lebih dari standard gaji karyawan yang ada. Alternatif yang ke 2 yaitu perusahaan menambah jumlah SDM. Keuntungan dari penambahan SDM yaitu dalam

pengurusan laporan dan dokumen dapat terselesaikan dengan cepat dan baik dikarenakan jumlah SDM yang bertambah. Sedangkan kerugian yang ditanggung oleh perusahaan dengan menambah SDM yaitu Perusahaan juga mengeluarkan biaya perekrutan karyawan dan penambahan beberapa upah/gaji kepada karyawan baru.

Menurut evaluasi diatas penulis menyarankan kepada perusahaan untuk mengoptimalkan SDM operasional yang ada. Karena dengan mengoptimalkan SDM yang ada pada bagian operasional. Maka, perusahaan dapat menghemat biaya pengeluaran dikarenakan tidak ada biaya perekrutan karyawan baru.

2. Terbatasnya Sarana dan Prasarana pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang terdapat 2 alternatif pemecahan masalah yaitu memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada dan menambah beberapa sarana dan prasarana. Penulis mengevaluasi, apabila perusahaan memanfaatkan sarana yang ada keuntungannya adalah perusahaan tidak akan mengeluarkan biaya sedikitpun karena tidak ada fasilitas yang harus ditambah. Kerugiannya adalah tidak optimalnya kinerja karyawan karena terhambatnya fasilitas dari perusahaan sehingga terjadi keterlambatan dalam pengurusan dokumen dan laporan kepada kantor pusat. Alternatif yang ke 2 yaitu menambah beberapa sarana dan prasarana. Keuntungan dari penambahan sarana dan prasarana yaitu pengurusan dokumen dan laporan kepada kantor pusat dapat terselesaikan dengan cepat dan baik dikarenakan faktor sarana dan prasarana yang menunjang. Kerugiannya adalah perusahaan akan mengeluarkan biaya untuk membeli beberapa alat-alat/kendaraan yang dipergunakan untuk pengurusan dokumen tersebut.

Dari evaluasi tersebut, penulis menyarankan kepada perusahaan untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana kantor yang ada. Karena, dengan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada perusahaan tidak akan mengeluarkan biaya sedikitpun. Jadi, hanya memanfaatkan fasilitas yang

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan bab-bab sebelumnya dapat diasumsikan bahwa untuk meningkatkan SDM yang kompeten, 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 beberapa kesimpulan pokok diantaranya:

1. Grafik yang menunjukkan naik turunnya jumlah kunjungan kapal setiap bulannya yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang yang disebabkan oleh kurang dimiliki sumber daya manusia yang kompeten disamping sarana dan prasarana yang kurang baik.
2. Perusahaan harus mengoptimalkan dan meningkatkan kemampuan SDM dan Fasilitas yang ada di perusahaan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang agar memperoleh kepercayaan dari *user* atau pengguna jasa keagenan kapal.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, maka pada bab yang terakhir ini penulis akan memberikan saran-saran untuk pihak perusahaan keagenan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan sumber daya manusia yang menangani pelayanan jasa keagenan kapal di perusahaan, hal tersebut dilakukan dengan beberapa hal :
  - a. Standar gaji karyawan perlu ditingkatkan dan memberikan intensif atau bonus tambahan bagi karyawan agar dapat memotivasi dan merangsang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara profesional.
  - b. Mengadakan program pendidikan dan pelatihan untuk karyawan guna meningkatkan prestasi kerja karyawan, misalnya dengan mengadakan kursus dan pelatihan seperti bahasa Inggris, komputer serta internet dan ilmu yang menyangkut di bidang pelayanan jasa keagenan, agar dapat memperlancar kegiatan operasional perusahaan.
  - c. Perlu adanya komunikasi antar pimpinan dan bawahan sehingga kekurangan atau keluhan karyawan dapat diatasi dengan mengadakan rapat *intern* secara rutin satu bulan dua kali untuk dapat mengevaluasi pekerjaan disetiap divisi.
2. Perusahaan perlu memperbaiki manajemen agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan, misalnya:
  - a. Diharapkan agar perusahaan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang dapat menambah dan memperbaiki peralatan atau fasilitas pendukung operasional agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan untuk mendukung kelancaran kegiatan pengawasan dan pengendalian di darat maupun di pelabuhan atau di daerah labuh jangkar, mengingat kondisi fasilitas yang ada seperti kendaraan operasional yang kurang mencukupi dan diharapkan agar perusahaan menyediakan alat komunikasi seperti: telepon satelit/radio VTS (panggil) agar laporan rutin kepada principal bisa cepat dan tidak menjadi hambatan lagi.
  - b. Menurut penulis, perlu adanya penambahan jumlah pegawai atau peningkatan kemampuan pegawai agar lebih berkompeten di dalam perusahaan. Karena dilihat dari jumlah pelanggan dan jumlah kunjungan kapal yang ditangani PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang selama 12 bulan terakhir cukup ramai, dan tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada saat ini terutama untuk karyawan bagian operasional yang harus *standby* 24 jam diatas kapal agar dapat memantau pelaksanaan pemuatan batu bara atau bongkar muat lainnya.

- c. Karyawan operasional memberikan kuesioner kepada pihak/kru kapal mengenai tingkat kepuasan pelayanan terhadap pelanggan untuk selanjutnya disampaikan kepada *principal* dan nantinya manajemen bisa mengevaluasi dari hasil kuesioner dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Kosasih, Engkos. Soewedo, Hananto. 2007. *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Sujatmiko, F.D.C. 1995. *Pokok – pokok Pelayaran Niaga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Suyono, R. P. 2007. *Shipping*. Jakarta: PPM

Undang – undang RI No.17 Tahun 2008 tentang *Pelayaran*. Bandung

Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhan.

Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 33 Tahun 2001, tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut

<http://id.shovoong.com/buisiness-manajemen/201118-pengertian-jasa/>

<http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/konsep-manajemen-pelayanan-publik.html>