

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



**SKRIPSI**

**OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOM CLEARANCE*  
GUNA MENUNJANG KELANCARAN PROSES  
ANGKUT LANJUT KM. ALEXINDO 1**

Oleh :

**HERI DWI SIWI HANDAYANINGSIH**  
**NRP. 4.61.18.9729/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

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



**SKRIPSI**

**OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOM CLEARANCE*  
GUNA MENUNJANG KELANCARAN PROSES  
ANGKUT LANJUT KM. ALEXINDO 1**

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

**Oleh :**

**HERI DWI SIWI HANDAYANINGSIH  
NRP. 4.61.18.9729/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : **HERI DWI SIWI HANDAYANINGSIH**  
NRP : **461189729**  
Program Pendidikan : **Diploma IV**  
Program Studi : **KALK**  
Judul : **OPTIMALISASI PELAYANAN CUSTOM  
CLEARANCE GUNA MENUNJANG KELANCARAN  
PROSES ANGKUT LANJUT KM. ALEXINDO 1**

Jakarta, 09 Agustus 2022

Pembimbing I

**Roma Dormawaty, S.Si.T., M.M**  
Penata Tk.I (III/d)  
NIP. 19790413 200212 2 001

Pembimbing II

**R.R. Retno Sawitri W. S.Si.T., M.M.T**  
Penata Tk.I (III/d)  
NIP.19820306 200502 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

**Dr. Vidya Selas dini, S.Si.T., M.M.Tr.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

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



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : HERI DWI SIWI HANDAYANINGSIH  
**NRP** : 461189729  
**Program Pendidikan** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
**Judul** : OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOM*  
*CLEARANCE* GUNA MENUNJANG KELANCARAN  
PROSES ANGKUT LANJUT KM. ALEXINDO 1

**Ketua Penguji**

**Dra. Puji Reknafi, M.Pd**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19580828 198503 2 001

**Anggota Penguji**

**Bagaskoro, S.Kom., MM**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19590927 198003 1 002

**Anggota Penguji**

**Roma Dormawaty, S.SiT., MM**  
Penata Tk.I (III/d)  
NIP. 19790413 200212 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KAMK

**Dr. Vidya Selasini, M/MT**

Penata Tk. 1 (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh Pendidikan sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2020/2021.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di Perusahaan Pelayaran serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang Penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah :

**“OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOM CLEARANCE*  
GUNA MENUNJANG KELANCARAN PROSES  
NGKUT LANJUT KM. ALEXINDO 1”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Capt. Sugiono, M.Mar selaku Ketua STIP Jakarta.
2. Ibu Roma Dormawaty, S.SiT., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu R.R. Retno Switri W, S.Si.T., M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dr. Vidya Selasdini, M. MTr selaku ketua jurusan dan Ibu Sari Kusumaningrum, M.HUM selaku Sekretaris Jurusan KALK.
5. Yth. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

6. Untuk seluruh keluarga besarku tersayang terkhusus Bapak Heriyo Sutowo, Ibu Handayani, dan Mas Fajar Santiko yang menjadi support sistem terbaik hingga selesainya penelitian ini.
7. Teman Taruniku tersayang Batam Team yang menjadi penyemangat (Ratu Gitifa, Ken Sukma, Salsabila Frida).
8. Anak kamar J 204 tersayang (Diana,Gita,Bintang) serta junior tersayang kamar J 204 terimakasih atas canda tawa yang selalu memberikan inspirasi dalam menyusun skripsi ini.
9. Teman-teman angkatan LXI STIP Jakarta, KALK VIII D.
10. Untuk partner healing dan penyemangatku Fitri Ayunda dan mbak widha kurnia kuucapkan banyak terimakasih karena telah memberi motivasi serta kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh Direksi dan karyawan PT Haswarpin Group, terkhusus Abang Mandris Sihombing , Abang Imam Mutaqin , Nior Bartho Lomeus Carvallo terimakasih atas bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika Praktek darat (PRADA), yang telah banyak membantu dan memberi arahan dan bimbingan untuk penulisan skripsi ini.
12. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan Praktek Kerja Nyata dan penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan baik dari susunan kalimat serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulisan dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 09 Agustus 2022

**HERI DWI SIWI HANDAYANINGSIH**

**NRP. 4.61.18.9729/KALK**

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>D. Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>F. Sistematika Penulisan Skripsi.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>6</b>
<b>B. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>22</b>
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
<b>A. Waktu dan Tempat Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>B. Metode Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>25</b>
<b>C. Subjek Penelitian .....</b>	<b>27</b>

<b>D. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>28</b>
--------------------------------------	-----------

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Deskripsi Data .....</b>	<b>29</b>
<b>B. Analisis Data .....</b>	<b>32</b>
<b>C. Alternatif Pemecahan Masalah .....</b>	<b>36</b>
<b>D. Evaluasi Pemecahan Masalah .....</b>	<b>38</b>
<b>E. Pemecahan Masalah .....</b>	<b>41</b>

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>43</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>44</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR BAGAN

		<b>Halaman</b>
Bagan 2.1	Bagan Keagenan Kapal	17
Bagan 2.2	Kerangka Pemikiran	22

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Tempat Penelitian	24
Tabel 4.1. Indikator / Syarat Koordinasi	32
Tabel 4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Koordinasi	33

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 4.3 Diagram Analisis <i>Fishbone</i>	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Struktur Organisasi PT Haswarpin Group Batam
Lampiran 2	SIUPAL PT Haswarpin Group
Lampiran 3	Surat Keterangan Domisili Usaha
Lampiran 4	Surat Laut KM.ALEXINDO 1
Lampiran 5	Surat Ukur KM.ALEXINDO 1
Lampiran 6	Sertifikat Keselamatan Perlengkapan Kapal Barang KM.ALEXINDO 1
Lampiran 7	Sertifikat Keselamatan Konstruksi Kapal Barang KM.ALEXINDO 1
Lampiran 8	Sertifikat Nasional Pencegahan Pencemaran Dari Kapal KM.ALEXINDO 1
Lampiran 9	Dokumentasi Foto Kapal KM.ALEXINDO 1
Lampiran 10	Crewlist KM.ALEXINDO 1
Lampiran 11	RKSP KM.ALEXINDO 1 Voy.02JB-20
Lampiran 12	Inward Manifest BC.1.1 KM.ALEXINDO 1 Voy.02JB-20
Lampiran 13	Persetujuan Redress
Lampiran 14	Outward Manifest BC.1.1 KM.ALEXINDO 1 Voy.02JB-20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

PT Haswarpin Group merupakan sebuah perusahaan di Batam yang bergerak di bidang agen pelayaran kapal di pelabuhan. PT Haswarpin Group mempunyai beberapa pelayanan bidang jasa pelayaran yaitu charter kapal tug (tunda), keagenan kapal clearance in dan out, serta pelayanan *custom clearance*. *Custom Clearance* adalah kepengurusan dokumen muatan kapal untuk dapat masuk atau keluar ke wilayah kepabeanan di suatu pelabuhan.

Dalam pelayanan *custom clearance*, sebelum kapal tiba Satu hari atau 24 jam sebelum kedatangan sarana pengangkut, agen pelayaran wajib memberitahu Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut ( RKSP ) ke sistem online modul Bea Cukai Batam, setelah dikirimkan atau melaporkan kedatangan kapal maka akan keluar nomor pendaftaran berupa BC 1.0. Agen pelayaran melakukan pengisian data modul pengangkut yang berisikan data -data untuk melaporkan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP).

Setelah kapal sudah sampai di pelabuhan atau 24 jam setelah kedatangan kapal maka agen akan mengirimkan Inward manifest dan akan keluar nomor pendaftaran berupa BC.1.1 in. Agen pelayaran melakukan pengisian data modul pengangkut yang berisikan data - data untuk melaporkan kedatangan kapal Pada saat kapal akan berangkat atau 24 jam sebelum keberangkatan kapal maka agen pelayaran akan mengirimkan outward manifest, maka akan keluar nomor pendaftaran berupa BC 1.1 out. Agen pelayaran melakukan pengisian data ke sistem online modul Bea Cukai yang berisikan data - data untuk melaporkan keberangkatan kapal. Dalam kepengurusan muatan kapal yang ditangani dalam proses *custom clearance* ada yang dinamakan angkut terus dan angkut lanjut.

Angkut terus adalah muatan pada kapal yang melakukan sandar atau transit pada suatu Pelabuhan tanpa adanya kegiatan bongkar barang. Biasanya kapal tersebut

memiliki kepentingan lain seperti kapal melakukan bunker/isi bahan bakar dan air minum di Pelabuhan transit, sehingga ini mengharuskan kapal untuk sandar di Pelabuhan transit tersebut. Sedangkan angkut lanjut yaitu kapal yang melakukan sandar atau transit pada suatu Pelabuhan dan melakukan aktivitas bongkar di Pelabuhan transit tersebut, karena *consignee* (pemilik barang) dari petikemas muatan kapal tersebut berada di Pelabuhan transit. Namun tidak keseluruhan muatan kapal di lakukan pembongkaran hanya beberapa barang dengan tujuan Pelabuhan transit yang dilakukan pembongkaran. Oleh karena itu, saat kapal akan meneruskan pelayaran ke Pelabuhan tujuan kapal akan membutuhkan dokumen manifest (daftar barang) lanjutan.

Akan tetapi dalam praktiknya terdapat kendala yang pernah terjadi dalam kepengurusan proses *custom clearance* KM.ALEXINDO1. KM.ALEXINDO 1 adalah kapal milik perusahaan PT. Alexindo Yakin Prima yang diageni oleh PT Haswarpin Group Batam. KM.ALEXINDO 1 merupakan kapal berbendera Indonesia dengan ukuran tonase kotor 3401 GT yang membawa muatan kontainer.

Dalam kepengurusan dokumen *clearance*, staff operasional PT Haswarpin Group harus melayani pengurusan dokumen *clearance* dengan baik. PT Haswarpin Group sangat menekankan pada staff operasional yang bertugas untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan dengan teliti terutama yang berkaitan dengan pelayanan *clearance* untuk menghindari kerugian yang tidak diinginkan yang harus ditanggung oleh perusahaan. Akan tetapi disini penulis menemukan adanya kesalahan pada saat kepengurusan *custom clearance* KM. ALEXINDO 1 yaitu terdapat kesalahan pada saat pengisian modul BC.1.1. Hal tersebut terjadi karena kurangnya koordinasi staff operasional PT Haswarpin Group dalam pengisian modul inward manifest BC.1.1. Kinerja karyawan yang kurang optimal tersebut juga salah satunya dipengaruhi oleh kurangnya pengawasan dari kepala staff operasional terhadap staff operasional yang bertugas dalam pelayanan *custom clearance*.

Dalam mengurus dokumen *custom clearance* pihak instansi bea cukai pelabuhan juga telah menghimbau dengan memasang pengingat di dalam modul online maupun di papan pengumuman pos bea cukai pelabuhan agar menghindari adanya kesalahan pada saat agen atau staff operasional perusahaan pelayaran melakukan

*clearance*. Peningat tersebut berupa himbauan untuk meneliti kembali data yang dimasukan kedalam inward manifest serta memastikan dokumen tersebut adalah benar dann sesuai dengan muatan kapal pada saat dilakukan pemeriksaan nantinya oleh pihak instansi bea cukai pelabuhan.

Namun pada kenyataanya penulis mengamati terdapat kesalahan di dalam memasukan data inward manifest BC.1.1 oleh staff operasional yang diajukan kepada pihak instansi bea cukai dan mengakibatkan ditolaknya inward manifest BC.1.1 tersebut oleh intansi beacukai pelabuhan setelah dikeluarkanya laporan hasil penelitian. Ditolaknya dokumen inward manifest BC.1.1 tersebut harus segera ditangani atau diperbaiki oleh agen yang menangani kapal KM.ALEXINDO 1, perbaikan tersebut biasa disebut dengan redress manifest BC.1.1. Redress dokumen inward manifest BC.1.1 ini biasanya membutuhkan waktu satu hari kerja, hal ini menyebabkan terhambatnya proses bongkar barang yang akan dilakukan oleh tenaga kerja bongkar muat. Hal itu berkaitan lamanya kapal di pelabuhan dan terhambatnya proses *clearance in dan out* KM.ALEXINDO 1 di pelabuhan Batam, serta menyebabkan keterlambatan kapal. Dari uraian latar belakang serta contoh masalah yang dialami penulis, maka judul yang dipilih penulis untuk penulisan penelitian ini adalah :

**“OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOM CLEARANCE*  
GUNAMENUNJANG KELANCARAN PROSES ANGKUT  
LANJUT KM.ALEXINDO 1”**

**B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang menjadi pokok permasalahan kurang optimalnya pelayanan *custom clearance* pada proses angkut lanjut KM.ALEXINDO 1 yaitu:

1. Kurangnya koordinasi staff operasional PT Hawarpin Group terkait dengan proses memasukan data inward manifest BC.1.1.
2. Kurangnya pengawasan dari kepala staff operasional PT Haswarpin Group terhadap tugas dan tanggung jawab staff operasional dalam kegiatan *custom clearance*.

### **C. BATASAN MASALAH**

Mengingat luasnya permasalahan yang terjadi dalam proses *custom clearance*, maka untuk mencapai sasaran cakupan permasalahan yang hendak dibahas secara maksimal, Penulis membatasi permasalahan yaitu kurangnya koordinasi staff operasional PT Haswarpin Group terkait dengan proses memasukan data inward manifest BC.1.1.

### **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

Apa penyebab kurangnya koordinasi staff operasional PT Haswarpin Group terkait proses memasukan data inward manifest BC.1.1 ?

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

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab kurangnya koordinasi staff operasional PT Haswarpoin Group terkait proses memasukan data dokumen *custom clearance* sehingga inward manifest BC.1.1 ditolak.

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

##### **a. Manfaat Teoritis**

Penulisan penelitian ini dapat dijadikan sebagai media penambah pengetahuan mengenai *custom clearance* terutama dalam proses angkut lanjut, serta menambah sumber informasi bagi pembaca khususnya perusahaan PT Haswarpin Group mengenai cara untuk mengoptimalkan pelayanan *custom clearance*.

##### **b. Manfaat Praktis**

Sebagai masukan untuk perusahaan PT Haswarpin Group Batam dalam mengoptimalkan pelayanan *custom clearance*.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam penulisannya, skripsi ini disusun atas lima bab yang masing-masing dikelompokkan menurut pembahasan masing-masing sebagai berikut:

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini mengemukakan tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Bab ini mengemukakan tentang tinjauan pustaka yang akan membahas mengenai definisi operasional penelitian, beberapa teori terkait penelitian, kerangka pemikiran penelitian yang memaparkan tentang alur atau proses pemikiran untuk proses memecahkan masalah

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Bab ini mengemukakan tentang metode pengumpulan data dari objek yang diteliti, yaitu waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, subjek penelitian, serta teknik analisis data.

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

Bab ini mengemukakan tentang deskripsi data, analisis data, alternatif pemecahan masalah yang dipilih.

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

Bab ini mengemukakan tentang kesimpulan dan saran-saran yang diajukan penulis sebagai suatu masukan yang diharapkan dapat bermanfaat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi saat pengurusan *custom clearance*.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

Berdasarkan hal yang telah dikemukakan oleh penulis pada bab sebelumnya, sehubungan dengan permasalahan-permasalahan yang menyebabkan terjadinya ditolaknya inward manifest BC.1.1 oleh Instansi pos pelabuhan Batam, ada beberapa literatur yang dijadikan landasan teori berkaitan dengan penelitian ini, yaitu :

##### **1. Optimalisasi**

Definisi Optimalisasi menurut menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Definisi Optimalisasi menurut Winardi (1999:363) Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.

Berdasarkan definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa optimalisasi merupakan sebuah proses, cara dan perbuatan (aktivitas/kegiatan) untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah, dimana yang terbaik sesuai dengan kriteria tertentu.

## **2. Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti kata pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Loina dalam Suwartini (2020:130) pelayanan adalah suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan.

Berdasarkan definisi di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan atau keseluruhan proses yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain untuk membentuk citra perusahaan, membentuk budaya perusahaan secara internal, dan mengungkapkan pandangan perusahaan kepada para pemimpin dan publik lain yang berkepentingan.

### **b. Jenis Pelayanan**

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

#### 1) Pelayanan Administratif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah,

pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

2) Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu)dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.

3) Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

4) Pelayanan Regulatif

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Jenis pelayanan yang penulis akan bahas dalam penelitian ini yaitu pelayanan jasa. Dimana PT Haswarpin Group sebagai perusahaan tempat penulis melakukan praktek darat memberikan pelayanan jasa di bidang pelayaran. Pelayanan jasa pelayaran yang penulis akan bahas dalam penelitian ini yaitu pelayanan jasa custom clearance muatan angkut lanjut KM. ALEXINDO 1.

### **c. Dimensi Pelayanan**

Zeithml. Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Daya tangkap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
- 5) Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### **d. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015 : 40) diantaranya adalah :

- 1) Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja;
- 2) Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya;
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menanganinya;
- 4) Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun

secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan;

- 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- 6) Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

### **3. Koordinasi**

#### **a. Pengertian Koordinasi**

Hasibuan (2006:85) berpendapat bahwa : “Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi”.

Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatankegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidangbidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif (Handoko 2003 : 195).

Dapat disimpulkan dari pendapat ahli diatas bahwa koordinasi merupakan penyatuan, integrasi, sinkronikasi upaya anggota dalam organisai sehingga memberikan kesatuan tindakan dalam mengejar tujuan bersama. Karena kekuatan suatu organisasi tergantung pada kemampuannya untuk menyusun berbagai sumber dayanya dalam mencapai suatu tujuan.

#### **b. Syarat – syarat koordinasi**

Syarat koordinasi Menurut Tripathi dan Reddy dalam buku (Moekijat, 2006:39)

9 syarat untuk mencapai koordinasi yang efektif yakni:

- 1) Hubungan langsung
- 2) Kesempatan awal
- 3) Kontinuitas
- 4) Dinamisme

- 5) Tujuan yang jelas
- 6) Organisasi yang sederhana
- 7) Perumusan wewenang dan tanggung jawab yang jelas
- 8) Komunikasi yang efektif
- 9) Kepemimpinan dan supervise yang efektif

Menurut (S.P Hasibuan, 1992) syarat-syarat koordinasi adalah :

- 1) Sense of Cooperation, perasaan untuk saling bekerja sama, dilihat per bagian.
- 2) Rivalry, dalam organisasi besar, sering diadakan persaingan antar bagaian, agar saling berlomba untuk mencapai kemajuan.
- 3) Team Spirit, satu sama lain per bagian harus saling menghargai.
- 4) Espirit de Corps, bagian yang saling menghargai akan makin bersemangat.

### **c. Faktor yang mempengaruhi koordinasi**

Hasibuan (2006:88), berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi sebagai berikut:

#### 1) Kesatuan Tindakan

Pada hakekatnya koordinasi memerlukan kesadaran setiap anggota organisasi atau satuan organisasi untuk saling menyesuaikan diri atau tugasnya dengan anggota atau satuan organisasi lainnya agar anggota atau satuan organisasi tersebut tidak berjalan sendiri-sendiri. Oleh sebab itu konsep kesatuan tindakan adalah inti dari pada koordinasi. Kesatuan dari pada usaha, berarti bahwa pemimpin harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari pada tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian di dalam mencapai hasil. Kesatuan tindakan ini adalah merupakan suatu kewajiban dari pimpinan untuk memperoleh suatu koordinasi yang baik dengan mengatur jadwal waktu dimaksudkan bahwa kesatuan usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

#### 2) Komunikasi

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari koordinasi, karena komunikasi, sejumlah unit dalam organisasi akan dapat dikoordinasikan berdasarkan rentang dimana sebagian besar ditentukan oleh adanya komunikasi.

Komunikasi merupakan salah satu dari sekian banyak kebutuhan manusia dalam menjalani hidup dan kehidupannya. “Perkataan komunikasi berasal dari perkataan *communicare*, yaitu yang dalam bahasa latin mempunyai arti berpartisipasi ataupun memberitahukan” Dalam organisasi komunikasi sangat penting karena dengan komunikasi partisipasi anggota akan semakin tinggi dan pimpinan memberitahukan tugas kepada karyawan harus dengan komunikasi. Dengan demikian komunikasi merupakan hubungan antara komunikator dengan komunikan dimana keduanya mempunyai peranan dalam menciptakan komunikasi. Dari pengertian komunikasi sebagaimana disebut di atas terlihat bahwa komunikasi itu mengandung arti komunikasi yang bertujuan merubah tingkah laku manusia. Karena sesuai dengan pengertian dari ilmu komunikasi, yaitu suatu upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas azas-azas, dan atas dasar azas-azas tersebut disampaikan informasi serta dibentuk pendapat dan sikap. Maka komunikasi tersebut merupakan suatu hal perubahan suatu sikap dan pendapat akibat informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain.

### 3) Pembagian Kerja

Secara teoritis tujuan dalam suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan bersama dimana individu tidak dapat mencapainya sendiri. Kelompok dua atau lebih orang yang berkeja bersama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil lebih daripada dilakukan perseorangan. Dalam suatu organisasi, tiang dasarnya adalah prinsip pembagian kerja (*Division of labor*). Prinsip pembagian kerja ini adalah maksudnya jika suatu organisasi diharapkan untuk dapat berhasil dengan baik dalam usaha mencapai tujuannya, maka hendaknya lakukan pembagian kerja. Dengan pembagian kerja ini diharapkan dapat berfungsi dalam usaha mewujudkan tujuan suatu organisasi. Pembagian kerja adalah perincian tugas dan pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas. Jadi pembagian kerja pekerjaan menyebabkan kenaikan efektifitas secara dramatis, karena tidak seorangpun secara fisik mampu melaksanakan keseluruhan aktifitas dalam tugas-tugas yang paling rumit dan tidak seorangpun juga memiliki semua keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai tugas. Oleh karena itu perlu diadakan pemilahan

bagian-bagian tugas dan membagi baginya kepada sejumlah orang. Pembagian pekerjaan yang dispesialisasikan seperti itu memungkinkan orang mempelajari keterampilan dan menjadi ahli pada fungsi pekerjaan tertentu.

#### 4) Disiplin

Pada setiap organisasi yang kompleks, setiap bagian harus bekerja secara terkoordinasi, agar masing-masing dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Koordinasi adalah penyesuaian bagian-bagian yang berbeda-beda agar kegiatan dari pada bagian-bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing - masing dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal agar diperoleh hasil secara keseluruhan, untuk itu diperlukan disiplin. Dalam suatu organisasi penerapan peraturan kepada seseorang atau anggota organisasi dikelola oleh pimpinan. Pimpinan diharapkan mampu menerapkan konsep disiplin positif yakni penerapan peraturan melalui kesadaran bawahannya. Sebaliknya bila pimpinan tidak mampu menerapkan konsep disiplin positif pada dirinya sendiri tentu dia juga tidak mungkin mampu menerapkannya pada orang lain termasuk kepada bawahannya. Dengan demikian disiplin itu sangat penting artinya dalam proses pencapaian tujuan, ini merupakan suatu syarat yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan yang dimaksud.

#### **d. Tujuan koordinasi**

Apabila dalam organisasi dilakukan koordinasi secara efektif maka ada beberapa manfaat yang didapatkan. Handoko (2003:197) berpendapat bahwa Adapun manfaat koordinasi antara lain:

- 1) Dengan koordinasi dapat dihindarkan perasaan terlepas satu sama lain, antara satuan-satuan organisasi atau antara pejabat yang ada dalam organisasi.
- 2) Menghindari suatu pendapat atau perasaan bahwa satuan organisasi atau pejabat merupakan yang paling penting.
- 3) Menghindari kemungkinan timbulnya pertentangan antara bagian dalam organisasi. d. Menghindari terjadinya kekosongan pekerjaan terhadap suatu aktifitas dalam organisasi.
- 4) Menimbulkan kesadaran diantara para pegawai untuk saling membantu.

## 4. Keagenan

### a. Pengertian Keagenan

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewedo, M. Mar.E., S.E., M.M, dalam bukunya “Management Keuangan dan Akuntansi Perusahaan Pelayaran” (2007 : 145), keagenan umum ( *general agent* ) adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan lain di Indonesia atau Perusahaan Pelayaran asing di luar negeri ( selaku owner ) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal owner tersebut (kapal milik, kapal charter yang dioperasikan oleh owner). Jadi perusahaan pelayaran dapat menunjuk agen dalam hal membutuhkan pelayanan kapalnya, tetapi juga dapat ditunjuk sebagai agen dalam hal dibutuhkan untuk melayani kapal perusahaan lain.

Menurut Engkos Kosasih (2007, hal : 204) tugas agen dimulai dengan penunjukan kepada perusahaan pelayaran sebagai agen oleh (pemilik/operator) kapal – kapal asing, yang dikukuhkan dalam *Agency agreement*. Sebelum kapal tiba, principal memberitahukan kedatangan kapalnya dan jumlah muatan yang perlu ditangani.

Menurut Suyono dalam bukunya “Shipping” (2007:225), secara garis besar dikenal 3 (tiga) jenis agen kapal yaitu sebagai berikut :

- 1) General agen (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.
- 2) Sub agen adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *general agent* untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent*.
- 3) Cabang agen adalah cabang dari *general agent* di pelabuhan tertentu. Sintesis dari teori-teori diatas, clearance kapal merupakan suatu kegiatan pemeriksaan dokumen kapal ketika kapal masuk atau keluar pelabuhan untuk mendapatkan persetujuan dari pihak instansi pelabuhan. Segala pengurusan dokumen clearance kapal dari kapal tiba hingga berangkat ditangani oleh perusahaan pelayaran yang menyediakan jasa keagenan kapal dan telah ditunjuk oleh pemilik kapal. Dengan dimensi diantaranya:

1) Dimensi dokumen

Dokumen clearance memiliki indikator yang meliputi :

- a) Dokumen clearance in
- b) Dokumen clearance out

2) Dimensi keagenan

Keagenan memiliki indicator yang meliputi :

- c) General Agent (Agen umum)
- d) Sub agent
- e) Cabang agen

**b. Dokumen**

Dokumen adalah segala jenis catatan tertulis, gambar atau rekaman yang berkaitan dengan keperluan pengelolaan baik bersifat hardcopy ataupun softcopy.

Menurut H. B. Sutopo (2002:54), dokumen merupakan bahan tertulis yang bergayutan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Merupakan rekaman tertulis (tetapi juga berupa gambar atau benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu aktivitas atau peristiwa tertentu)

Menurut Suyono dalam bukunya “Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut” (2001 : 239), dokumen yang harus dipersiapkan sebelum kapal tiba di pelabuhan :

- 1) PKKA (Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing)..
- 2) PKKB (Pusat Pelayanan Kapal dan Barang) dari port authority.
- 3) RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) diajukan oleh agen ke Bea & Cukai.
- 4) Memorandum Pemeriksaan Dokumen Kapal diajukan ke *harbor master*.
- 5) *Letter of Appointment* dari owners/kapal.
- 6) *Tonnage Certificate (copy)* dari owners/kapal.
- 7) *Master Cable* dari master yang menyatakan bahwa kapal akan masuk ke pelabuhan.
- 8) *ISSC (International Ship Security Certificate)* dari owners.
- 9) *Ship particulars* dari owners/kapal.

- 10) *CrewList* sebagai laporan pemberitahuan ke imigrasi.
- 11) *Cargo Manifest/Bill of Lading (copy)* dari owners/charterers sebagai laporan ke Bea & Cukai dan port authority.

Menurut Menurut Suyono dalam bukunya “Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut” (2001 : 240), dokumen yang harus dipersiapkan sewaktu kapal berangkat :*Sailing declaration* dari karantina:

- 1) *Cargo manifest*
- 2) *Port clearance out*
- 3) *Immigration clearance*
- 4) *Quarantine clearance*
- 5) *Custom clearance*
- 6) *Light dues (copy)*
- 7) PPKB out dari port authority

### c. Jenis Keagenan Kapal

Ada 3 macam jenis agen kapal menurut (Suyono, 2009:211) yaitu *General Agent, Sub Agent, Cabang Agent*. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

- 1) *General Agent* (agen umum) adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang di tunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia PM No.93 tahun 2013.

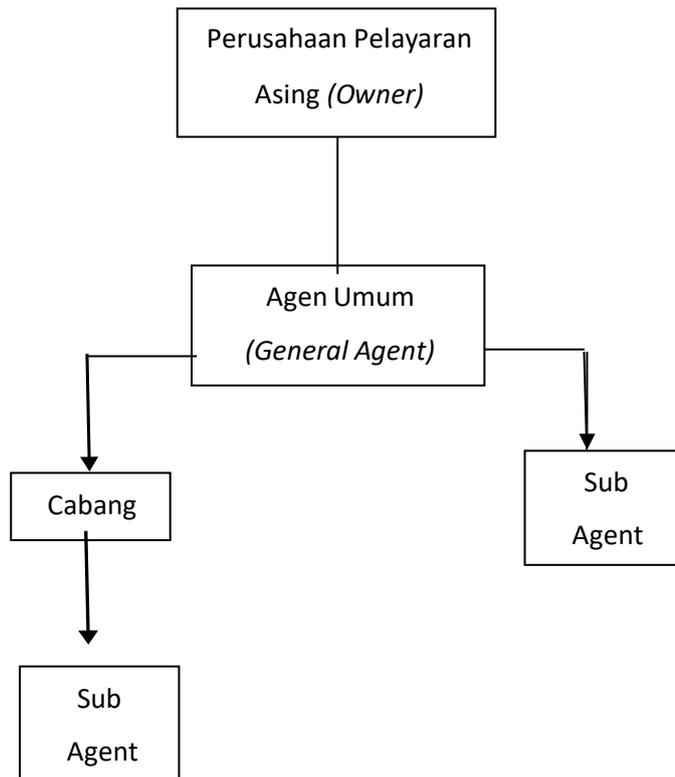
Persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 500 GRT secara kumulatif dan memiliki buku surat keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*). Bagi perusahaan laut yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri.

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

(agen umum).

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

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



**Gambar 2.1**  
**Bagan Keagenan Kapal**

**d. Instansi Pemerintahan dalam Pelabuhan**

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

Berdasarkan Undang – Undang No 17 Tahun 2008, instansi pemerintahan dibagi sebagai berikut:

1) Kesyahbandaran ( Bab I pasal 1 ) adalah unit pelaksana teknis dilingkungan kementerian perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Perhubungan Laut.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Kesyahbandaran atau Otoritas Pelabuhan (KSOP) menyelenggarakan fungsi:

- a) Penilikan kegiatan lalu lintas angkutan laut yang meliputi kapal, penumpang barang dan hewan serta pemantauan pelaksanaan tarif angkutan laut.
- b) Pembinaan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) dan pemantauan pelaksanaan dari tarif TKBM.
- c) Penilikan terhadap pemenuhan syarat kelaiklautan kapal dan pengeluaran Surat Persetujuan Berlayar (SPB).
- d) Pencegahan dan penanggulangan pencemaran serta pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan.
- e) Penanganan, penerbitan, dan penegakan peraturan perhubungan laut di dalam lingkungan kerja di pelabuhan guna menjamin kelancaran operasional di bidang pelabuhan .
- f) Otoritas pelabuhan ( *Port Authority* ) adalah Lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersial.
- g) Unit Penyelenggara pelabuhanan adalah lembaga pemerintah di pelabuhanan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalia, pengawasan kegiatan kepelabuhanan, dan pemberian pelayanan jasa kepelabuhanan untuk pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

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 Jenderal 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
- Quarantine* adalah untuk mengarantina penyakit menular bagi hewan maupun tumbuhan. Karantina berwenang memeriksa setiap hewan dan tumbuhan yang masuk wilayah Indonesia dan dapat menahan untuk mengkarantina bila diketahui terdapat gejala penyakit menular dan, 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.
  - e) Bila perlu melakukan karantina.
- 5) *Port health* adalah unsur pelaksana otonomi daerah dalam bidang

kesehatan dan dipimpin oleh seorang kepala dinas (kadin).

## **5. Pengertian Dokumen Pabean / Custom Clearance**

Custom clearance adalah sebagai sebuah proses administrasi pengeluaran atau pengiriman barang dari wilayah muat ataupun bongkar yang berhubungan dengan Kepabeanan atau sebuah administrasi pemerintah. Secara ringkas di dalam aktivitas logistik, maka custom clearance dapat diketahui sebagai sebuah pemenuhan kewajiban kepabeanan di bidang ekspor dan impor. Sebuah custom clearance sendiri secara sah tertuang di dalam UU (Undang- Undang) yang berlaku di Indonesia. Undang-Undang Kepabeanan Nomor 10 tahun 1995 adalah sebuah UU yang mengatur kepabeanan dan juga di dalam peraturan custom clearance ini. Di dalam custom clearance itu sendiri, terdapat beberapatahapan prosedur yang perlu dilakukan dan juga dilewati ketika ingin mendapatkan barang yang telah dikirimkan oleh sebuah aktivitas logistik. Setidaknya ada tiga tahap yang ada pada sebuah aktivitas custom clearance yaitu Pre-Clearance, Clearance, dan juga Post Clearance. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengurusan dokumen pabean atau yang biasa disebut dengan custom clearance adalah kegiatan atau proses pelayanan muatan yang melalui instansi pemerintah untuk memenuhi administrasi pengiriman dan atau pengeluaran barang ke atau pelabuhan muat atau bongkar yang berhubungan dengan kepabeanan dan administrasi pemerintah.

## **6. Pengertian Angkut Lanjut**

Menurut peraturan menteri keuangan republik Nomor 47 / PMK 04 / 2012 tentang pemasukan dan pengeluaran barang ke dan dari kawasan yang telah ditetapkan sebagai kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas dan pembebasan cukai. Terdapat di bagian ketiga pasal 28, yang berbunyi “(1) Barang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat 1 dapat dikeluarkan untuk diangkut terus atau diangkut lanjut ke pelabuhan atau bandar udara tujuan akhir pengangkutan barang sebagaimana tercantum dalam Bill of Lading, Airway Bill, atau dokumen perjanjian pengangkutan barang lainnya. (2) Pelabuhan atau bandar udara tujuan akhir pengangkutan barang sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan pelabuhan atau bandar udara yang telah mendapatkan izin dari Menteri Perhubungan. Untuk dapat mengeluarkan barang dari Kawasan Pabean untuk diangkut lanjut, pengangkut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat 1

menyampaikan dokumen pelengkap pabean berupa Bill of Lading, Airway Bill, atau dokumen perjanjian pengangkutan barang lainnya atas barang yang akan diangkut lanjut kepada Pejabat di Kantor Pabean. Dan pengeluaran barang dari kawasan pabean untuk di angkut lanjut dilakukan setelah mendapatkan persetujuan pejabat. Dari penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa yang dimaksud dari angkut lanjut disini adalah Pengeluaran Barang dari Kawasan Pabean Pelabuhan satu untuk diangkut lanjut ke luar kawasan pabean Pelabuhan lain.

**7. Instansi Terkait Dalam Kegiatan Pengurusan Muatan Angkut Lanjut** Dalam melaksanakan kegiatan pengurusan dokumen muatan angkut lanjut ke kawasan perdagangan bebas (Batam) banyak berhubungan dengan instansi pemerintah maupun swasta. Hubungan tersebut akan memperlancar dan mempermudah dalam melaksanakan pengurusan dokumen muatan angkut lanjut. Adapun instansi-instansi tersebut antara lain :

**a. Shipper / Owner Vessel**

Adalah pemilik kapal yang dalam hal ini berfungsi sebagai eksportir atau pengirim barang, nama dan alamat lengkap shipper harus tertulis jelas didalam dokumen-dokumen seperti : bill of lading, packing list, invoice.

**b. Consignee / Master of the receipt vessel.**

Consignee yang dalam hal ini adalah master atau nahkoda dari kapal tersebut. Nama dan alamat lengkap consignee harus tertulis jelas didalam dokumen-dokumen seperti : bill of lading, packing list, invoice.

**c. Perusahaan Pelayaran / Agen**

Adalah suatu perusahaan pelayaran nasional yang di tunjuk oleh pemilik kapal untuk melayani kapal-kapalnya, serta muatan kapal yang diageninya selama kapal berada dipelabuhan-pelabuhan nasional tersebut, sampai mempersiapkan dan melakukan pengurusan dokumen sampai muatan keluar dari pelabuhan.

**d. Direktorat Jendral Bea dan Cukai ( DJBC )**

Adalah suatu instansi pemerintah yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehubungan dengan kewajiban masyarakat untuk memenuhi hak-hak negara yang berkaitan dengan pemasukan barang ke daerah pabean dan pengeluaran barang dari barang daerah pabean berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

## **B. KERANGKA PEMIKIRAN**

Koordinasi merupakan penyatuan, integrasi, sinkronisasi upaya anggota dalam organisasi sehingga memberikan kesatuan tindakan dalam mengejar tujuan bersama. Dalam pelayanan *custom clearance* sering terjadi masalah yaitu ditolaknya inward manifest BC.1.1 yang diajukan staff operasional PT Haswarpin Group kepada Instansi pos Bea cukai pelabuhan. Hal tersebut terjadi diduga karena kurangnya koordinasi staff operasional terkait dengan memasukan dokumen inward manifest BC.1.1. Diduga faktor yang mempengaruhi kurangnya koordinasi staff operasional tersebut yaitu kurangnya kesatuan tindakan dari staff operasional dan kurangnya komunikasi antar staff operasional dengan pihak luar yang berkaitan dengan kepengurusan *custom clearance*. Seperti pendapat yang di kemukakan oleh Hasibuan (2006:88) koordinasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja, dan disiplin. Dari uraian tersebut dapat dilihat suatu bagan kerangka pemikiran secara garis besar sebagai berikut :

**OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOM CLEARANCE* GUNA MENUNJANG  
KELANCARAN PROSES ANGKUT LANJUT  
KM. ALEXINDO 1**

Koordinasi antar staff operasional PT Haswarpin Group terkait proses *custom clearance* angkut lanjut KM.ALEXINDO 1 masih kurang optimal.

Akibat dari kurang optimalnya koordinasi tersebut menyebabkan kesalahan dalam menginput data inward manifest BC.1.1

Kurang optimalnya koordinasi antar staff operasional di PT Haswarpin Group disebabkan oleh faktor sebagai berikut :

1. Kesatuan Tindakan
2. Komunikasi

**Bagan 2.2**

**Kerangka Pemikiran**

# BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

#### 1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan peneliti selama kurang lebih 12 (dua belas) bulan dari bulan Agustus 2020 sampai bulan Juli 2021. Selama penulismelakukan penelitian penulis mengamati, serta meneliti permasalahan yang terjadi di Batam Kepulauan Riau sebagai lokasi operasional pelabuhan.

#### 2. Tempat

Tempat penelitian yang dilakukan penulis dalam penyusunan penelitian ini adalah di PT. HASWARPIN GROUP BATAM yang merupakan sebuah perusahaan pelayaran di bidang jasa keagenan kapal, dengan data-data Perusahaan sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Tempat Penelitian**

Nama Perusahaan	PT. HASWARPIN GROUP
Jenis Perusahaan	<i>Ship owner, Logistic, Agency</i>
Alamat	Ruko Tiban Mas Blok A No. 59-60 Jl.GajahMada, Tiban Lama – Batam
Telepon	+62 778 326118
Fax	+62 778 326096
Email	<a href="mailto:agency.btm@haswarpingroup.co.id">agency.btm@haswarpingroup.co.id</a>
Website	<a href="http://www.haswarpingroup.com">www.haswarpingroup.com</a>

*Sumber : PT Haswarpin Group Batam 2021*

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

### **1. Metode Pendekatan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan mengoptimalkan pelayanan *custom clearance* guna menunjang kelancaran proses angkut lanjut KM.ALEXINDO 1.

Sehingga penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut I Made Winartha (2006:155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dan berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian kualitatif rumusan masalah merupakan fokus penelitian yang masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti melakukan penelitian dengan melakukan penelitian langsung di lapangan dengan maksud untuk memahami penyebab permasalahan yang terjadi dan bagaimana cara mengoptimalkannya

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

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

#### **a. Observasi**

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”.

Menurut Sugiyono (2014:145) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis”.

Menurut Riyanto (2010:96) “observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung”.

Berdasarkan penjelasan para ahli, maka data disimpulkan bahwa observasi adalah penelitian dengan melakukan pengamatan dan

penelitian dari pelbagai proses biologis dan psikologis secara langsung maupun tidak langsung yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitian.

Jenis-jenis observasi menurut Riyanto (2010:98-100) :

1) Observasi partisipan

Observasi partisipan adalah observasi dimana orang yang melakukan pengamatan berperan serta ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi.

2) Observasi non Partisipan

Observasi dikatakan non partisipan apabila observer tidak ikut ambil bagian kehidupan observee.

3) Observasi sistematis (Structured observation)

Observasi sistematis, apabila pengamat menggunakan pedoman sebagai instrument pengamatan.

4) Observasi non sistematis

Observasi yang dilakukan oleh pengamat dengan tidak menggunakan instrument pengamatan.

5) Observasi eksperimental

Pengamatan dilakukan dengan cara observe dimasukkan ke dalam suatu kondisi atau situasi tertentu.

Jenis observasi yang akan diterapkan oleh peneliti yaitu jenis observasi partisipan dan jenis observasi non sistematis. Peneliti menggunakan observasi partisipan karena dalam penelitiannya penulis ikut andil dalam kegiatan custom clearance. Dalam melakukan observasi ini penulis meneliti secara langsung bagaimana proses custom clearance tersebut serta penulis mengamati hambatan yang dialami staff operasional PT Haswarpin Group pada saat melakukan pelayanan custom clearance muatan angkut lanjut KM.ALEXINDO1.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta

keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Pengumpulan data ini penulis lakukan dengan cara melihat dan mempelajari dokumen yang berkaitan dengan masalah yang terdapat pada perusahaan keagenan PT Haswarpin Group Batam. Dokumen yang dipelajari adalah dokumen *custom clearance* kapal yang terdapat di bagian operasional pada keagenan PT Haswarpin Group Batam.

c. Studi Pustaka

Menurut Mestika Zed (2003), Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Studi Pustaka yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu mengumpulkan informasi dan landasan teori yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan dengan menggunakan sumber tertulis seperti artikel dan makalah di internet yang berkaitan dengan *custom clearance* guna memudahkan penulis dalam penyusunan penelitian.

### **C. SUBJEK PENELITIAN**

Subjek dalam penelitian ini adalah PT Haswarpin Group dalam pelayanan *custom clearance* proses angkut lanjut KM.ALEXINDO 1.

#### D. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa yang digunakan untuk menganalisa data yang ada dalam skripsi ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dan *fishbone* diagram. Metode deskriptif yaitu data-data yang didapatkan selama melakukan penelitian dikumpulkan dan kemudian dipaparkan serta digambarkan sesuai dengan keadaan dan kondisi pada saat itu dan berdasarkan atas pengamatan dengan melihat data-data yang ada. Pengumpulan data yang dimaksud adalah dengan memperoleh data-data yang relevan, akurat, dan mengidentifikasi data yang ada yang berkaitan dengan pelayanan *custom clearance*. Sedangkan *fishbone* diagram yaitu sebuah diagram menyerupai tulang ikan yang dapat menunjukkan sebab akibat dari suatu permasalahan. *Fishbone* diagram menunjukkan faktor-faktor yang mengakibatkan sebuah masalah. Faktor dituliskan di bagian tulang ikan dan permasalahan yang ingindiketahui penyebabnya terletak pada bagian kepala ikan. Setiap faktor pada tulang memiliki akar permasalahannya masing-masing, melalui *fishbone* diagram maka akar-akar permasalahan dengan mudah untuk diketahui.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

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

PT. Haswarpin Group merupakan perseroan yang didirikan pada tahun 2009 yang berpusat di Kota Batam, Kepulauan Riau. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang melakukan kegiatan pada bisnis pelayaran dan bergerak di bidang jasa transportasi laut dengan bermacam-macam service diantaranya yaitu menyediakan kapal tunda/*tug* untuk masuk ke shipyard di wilayah Batam, keagenan kapal, *custom clearance*, dan peizinan ekspor impor. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan jasa pelayaran yang memberikan pelayanan dalam hal keagenan untuk mendukung kegiatan seluruh kapal baik domestik maupun kapal asing. Sebagai perusahaan pelayaran yang bergerak di dalam kegiatan keagenan kapal, PT. Haswarpin Group Batam di tunjuk oleh pemilik kapal / Perusahaan pelayaran yang kapalnya harus sandar di suatu pelabuhan tetapi tidak memiliki perwakilan agen untuk mengurus kepentingan kapalnya di pelabuhan tersebut maka pemilik kapal tersebut menunjuk *sub agent* / agen pelayaran di lokasi pelabuhan tersebut untuk mengurus semua keperluan kapal mulai dari awal kedatangan kapal, pada saat berada di pelabuhan hingga waktu keberangkatan. Selama penulis melakukan praktek darat di Perusahaan tersebut penulis berfokus pada permasalahan yang terjadi pada saat proses *custom clearance* KM. ALEXINDO 1 yang pernah mengalami masalah yaitu terjadinya kendala pada proses *custom clearance* kapal. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya optimalnya koordinasi serta *miss communication* antar karyawan serta pelayanan dokumen kapal yang kurang optimal, sehingga mengakibatkan proses *custom clearance* KM. ALEXINDO 1 menjadi terhambat. Sehubungan dengan hal ini maka penulis akan memberikan gambaran-gambaran yang berupa fakta yang ditemui pada saat penulis melakukan penelitian ini terutama yang menyangkut tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan *custom clearance* pada PT. Haswarpin Group Batam, antara lain :

## **1. Kurangnya koordinasi staff operasional PT Haswarpin Group terkait dengan proses memasukan data inward manifest BC1.1**

Selama penulis melakukan penelitian di PT. Haswarpin Group Batam, penulis menemukan masalah pada saat melakukan penelitian yaitu ditolaknya inward manifest BC.1.1 yang diajukan oleh staff operasional PT Haswarpin Group kepada Instansi bea cukai pelabuhan Batam. Hal itu disebabkan karena kurangnya koordinasi antar karyawan saat melakukan kerjasama team saat melakukan tugas pelayanan *custom clearance* proses angkut lanjut KM. ALEXINDO 1. Penulis mengambil salah satu waktu terjadinya permasalahan sehingga mengakibatkan ditolaknya inward manifest BC.1.1 tersebut yaitu, pada tanggal 8 Februari 2020 staff operasional PT Haswarpin Group melakukan pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut ( RKSP ) ke sistem online modul Bea Cukai Batam, setelah dilaporkan kedatangan kapal maka akan keluar nomor pendaftaran berupa BC 1.0. Staff operasional dan cadet divisi *custom clearance* melakukan pengisian data modul pengangkut yang berisikan data - data untuk melaporkan rencana kedatangan sarana pengangkut (RKSP). Setelah kapal sudah sampai di pelabuhan atau 24 jam setelah kedatangan kapal staff operasional yang mengurus *custom clearance* dan cadet harus mendaftarkan Inward manifest dan akan keluar nomor pendaftaran berupa BC.1.1 in. staff operasional dan cadet divisi *custom clearance* melakukan melakukan pengisian data modul pengangkut yang berisikan data - data untuk melaporkan kedatangan kapal sebagai berikut :

- a. Bendera / kebangsaan kapal
- b. Nama Nakhoda kapal
- c. Nomor pelayaran ( voyave number )
- d. Nama perusahaan agen kapal
- e. Pelabuhan asal/ pelabuhan muat
- f. Pelabuhan transit
- g. Tanggal dan jam kedatangan kapalJumlah bill of lading
- h. Nomor dan tanggal bill of lading
- i. Nama dan alamat pengirim (shipper / supplier)
- j. Nomor dan merek kemasan / peti kemas
- k. Jumlah dan jenis kemasan / peti kemas
- l. Ukuran tipe kemasan / peti kemas
- m. Uraian barang atau muatan
- n. Berat kotor (bruto) Muatan
- o. Ukuran atau volume muatan

Dalam proses memasukan data inward manifest tersebut staff operasional tidak memperlihatkan adanya kesatuan tindakan yang menuju kedalam kekompakan dalam melakukan kerja team. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya penjelasan serta arahan dari kepala staff operasional sebelum memulai atau melakukan suatu pekerjaan. Peran kepala staff operasional disini sangat penting untuk mengawasi serta memberi arahan terhadap staff operasional yang bertugas dalam menyelesaikan pekerjaanya. setelah memasukan data inward manifest BC.1.1 in, data tersebut dilaporkan kepada pos intansi bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam bahwasanya kapal telah sandar di Pelabuhan. Setelah itu , Instansi dari pos beacukai tersebut melakukan pemeriksaan. Setelah dilakukan pemeriksaan oleh instansi pos beacukai terkait, maka akan keluar dokumen yang biasa disebut LHP (Laporan Hasil Pemeriksaan). Setelah LHP diterbitkan terjadi kesalahan dalam pengisian poin poin di dalam modul manifest data dari manifestBC.1.1 tersebut tidak sesuai dengan realisasi muatan kapal. Hal itulah yang menyebabkan ditolaknya manifest BC.1.1 oleh instansi pos beacukai terkait. Penolakan tersebut akan menimbulkan kerugian terutama pada biaya clearance. Apabila terjadi penolakan maka harus dilakukan perbaikan manifest BC.1.1 atau biasa disebut dengan redress manifest BC.1.1. Proses pelayanan redress manifest di Pos beacukai Pelabuhan Batu Ampar Batam akan membutuhkan waktu pelayanan satu hari kerja, dan hal itu dapat berpengaruh terhadap keterlambatan kapal serta penambahan biaya waktu sandar kapal. Dalam proses mengajukan redress sangat diperlukan sekali terjalinya komunikasi yang baik antar staff operasional dengan pihak Instansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam. Kesalahan dalam pengisian modul tersebut terjadi akibat staff operasional kurang dalam melakukan peninjauan ulang dokumen modul BC.1.1 yang akan di masukan tersebut serta kurangnya koordinasi antara dua belah pihak antara staff operasional yang menangani *custom clearance* dengan pihak shipper. Perbaikan dokumen manifest BC.1.1 harus segera dilakukan dan diserahkan olehdari staff operasional agen yang menangani *custom clearance* kepada instansi beacukai pelabuhan terkait.

## B. ANALISIS DATA

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisa data yang ada dalam skripsi ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dan *fishbone* diagram, yaitu data-data yang didapatkan selama melakukan penelitian dikumpulkan dan kemudian dipaparkan serta digambarkan sesuai dengan keadaan dan kondisi pada saat itu dan berdasarkan atas pengamatan dengan melihat data-data yang ada.

Dalam penelitian ini peneliti akan membahas mengenai optimalisasi pelayanan *custom clearance* guna menunjang kelancaran proses angkut lanjut KM. ALEXINDO 1. Di dalam pelayanan *custom clearance* dalam kepengurusan proses angkut lanjut di PT Haswarpin Group, selama penulis melakukan penelitian penulis sering menemukan kesalahan dalam memasukan data inward manifest BC.1.1 yang dilakukan oleh staff operasional, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya koordinasi staff operasional sehingga mengakibatkan ditolakny in ward manifest BC.1.1 yang diajukan oleh staff operasional PT Haswarpin Group kepada Instansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh data yaitu sebagai berikut:

**TABEL 4.1**  
**Indikator / Syarat Koordinasi**

No	Indikator Kriteria Pelayanan	Terpenuhi	Tidak Terpenuhi
1.	Sense of Cooperation / perasaan untuk saling bekerja sama		√
2.	Rivalry / Persaingan antar bagian		√
3.	Team Spirit / Kekuatan Team	√	
4.	Espirit de Coorps / Semangat dalam unit kerja	√	

Sumber : Pengolah data untuk tahun 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa kelima indikator koordinasi memiliki peranan penting dalam optimalisasi pelayanan *custom clearance* guna menunjang kelancaran proses angkut lanjut KM. ALEXINDO 1. Berdasarkan data tersebut indikator koordinasi yang terpenuhi yaitu kekuatan team dan semangat dalam unit kerja. Sedangkan indikator koordinasi yang tidak terpenuhi yaitu perasaan untuk saling bekerja sama dan persaingan antar bagian. Hal ini dikarenakan masih terdapat karyawan yang kurang dalam berkoordinasi saat menyelesaikan tugas dalam pelayanan *custom clearance* sehingga munculnya masalah ditolaknya inward manifest BC.1.1 yang diajukan oleh staff operasional PT Haswarpin Group kepada Instansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam.

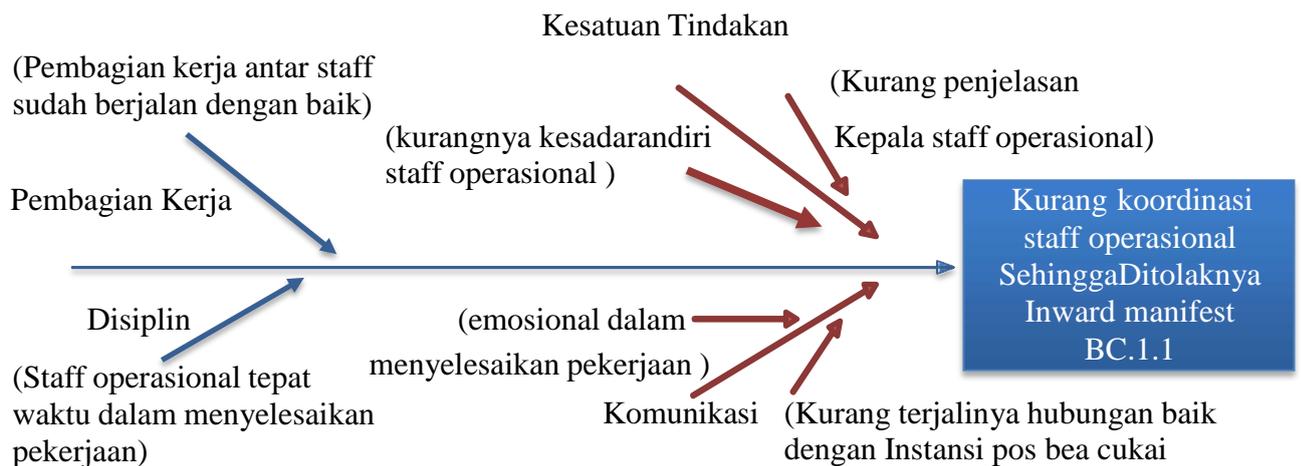
**TABEL 4.2**

**Faktor yang mempengaruhi koordinasi**

No	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	Terpenuhi	Tidak Terpenuhi
1.	Kesatuan Tindakan		√
2.	Komunikasi		√
3.	Pembagian Kerja	√	
4.	Disiplin	√	

*Sumber : Pengolah data untuk tahun 2021*

Tabel diatas menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi memiliki peranan penting dalam optimalisasi pelayanan *custom clearance* di PT Haswarpin Group. Berdasarkan data tersebut faktor yang terpenuhi yaitu pembagian kerja dan disiplin kerja. Sedangkan faktor yang tidak terpenuhi yaitu kesatuan tindakan dan komunikasi. Hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan dari kepala staff operasional PT Haswarpin Group terhadap tugas dan tanggung jawab staff operasional dalam kegiatan *custom clearance*. Selain itu kurangnya komunikasi pada saat memasukan data inward manifest BC.1.1 yang mengakibatkan ditolaknya inward manifest oleh Instansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar.



**Gambar4.3**  
**Diagram Analisis *Fishbone***

Berdasarkan diagram analisis *fishbone* tersebut menunjukkan sebab akibat dari permasalahan kesalahan dalam memasukan data inward manifest BC.1.1 yang dilakukan oleh staff operasional PT Haswarpin Group. Setiap faktor pada tulang memiliki akar permasalahannya masing-masing, melalui *fishbone* diagram maka akar-akar permasalahan dengan mudah untuk diketahui. Dilihat dari warna panah merah pada tulang ikan yang menunjukkan faktor kesatuan tindakan dan komunikasi masih belum tercapai, sedangkan warna biru pada tulang ikan yang menunjukkan faktor pembagian kerja dan disiplin sudah baik dan tidak ditemukan akar permasalahan. Analisis data terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kurang optimalnya pelayanan *custom clearance* sehingga terjadi ditolakanya inward manifest BC.1.1 yang diajukan oleh staff operasional kepada Intansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam adalah sebagai berikut :

**1. Kesatuan Tindakan**

Pada hakekatnya koordinasi memerlukan kesadaran setiap staff operasional PT Haswarpin group untuk saling menyesuaikan diri atau tugasnya dengan staff yang satu dengan yang lain tidak berjalan sendiri-sendiri. Oleh sebab itu konsep kesatuan tindakan adalah inti dari pada koordinasi. Dalam konsep kesatuan tindakan ini peran pemimpin atau yang menjadi pemimpin staff operasional sangat penting agar terciptanya koordinasi yang baik dan efektif. Kepala staff operasional harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari pada tiap kegiatan individu staff operasional sehingga terdapat adanya keserasian di dalam mencapai hasil. Kesatuan tindakan ini adalah merupakan suatu kewajiban dari kepala staff operasional untuk

memperoleh suatu koordinasi yang baik dengan mengatur jadwal waktu dimaksudkan bahwa kesatuan usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

## 2. Komunikasi

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari koordinasi, karena komunikasi, sejumlah unit dalam organisasi akan dapat dikoordinasikan berdasarkan rentang dimana sebagian besar ditentukan oleh adanya komunikasi. Di dalam pelayanan *custom clearance* di PT Haswarpin Group, diperlukan komunikasi yang baik serta tingkat ketelitian yang tinggi untuk kelancaran pelayanan *custom clearance* proses angkut lanjut KM. ALEXINDO 1. Akan tetapi masih sering terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh staff operasional karena kurang komunikasi juga kurangnya ketelitian dalam memasukan dokumen inward manifest BC.1.1, seperti staff operasional yang sering melakukan kesalahan pada saat memasukan data bruto muatan kapal terhadap modul inward manifest BC.1.1. Staff operasional salah mengkonfirmasi pihak shipper terkait kepastian Bill of Lading (BL) serta packing list yang akan dibuat acuan untuk dimasukan datanya kedalam dokumen inward manifest BC.1.1 oleh staff operasional yang selanjutnya akan di ajukan ke pihak pos bea cukai Instansi pelabuhan Batu Ampar Batam. Koordinasi dalam kerja staff operasional di PT Haswarpin Group belum maksimal karena kurangnya komunikasi serta kinerja staff operasional yang kurang teliti dalam mengerjakan tugasnya.

## 3. Pembagian Kerja

Pembagian kerja antar staff operasional di PT Haswarpin Group sudah berjalan dengan baik. Dengan pembagian kerja ini diharapkan dapat berfungsi dalam usaha mewujudkan tujuan perusahaan.

## 4. Disiplin

Kepala staff operasional mampu menerapkan konsep disiplin kerja untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Dengan demikian disiplin itu sangat penting artinya dalam proses pencapaian tujuan, ini merupakan suatu syarat yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

## C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Dalam menganalisis permasalahan yang telah dikemukakan di atas, penulis mencoba untuk memberikan suatu pemecahan yang terbaik dari beberapa alternatif yang diberikan. Alternatif pemecahan masalah adalah suatu solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah setelah penulis menganalisis dari data yang ada. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan *custom clearance* di PT Haswarpin Group Batam terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *custom clearance* tidak optimal dan perlu adanya alternatif pemecahan masalah sebagai berikut :

### 1. Alternatif pemecahan masalah dalam optimalisasi pelayanan *custom clearance* proses angkut lanjut KM.ALEXINDO 1 terkait kesatuan tindakan staff operasional PT Haswarpin Group yaitu :

Peningkatan kesadaran diri karyanan staff operasional serta adanya hubungan baik dari kepala staff operasional PT Haswarpin Group akan memberikan hasil yang maksimal untuk perusahaan. Dibawah ini terdapat hal-hal yang harus ditempuh untuk meningkatkan kesatuan tindakan karyanan staff operasional PT Haswarpin Group dengan catatan staff operasional tepat waktu menyelesaikan pekerjaannya, yaitu sebagai berikut :

- a. Mengadakan pertemuan rutin / *briefing* untuk membahas rencana kerja secara terperinci sebelum pelaksanaan kepengurusan *custom clearance*.

Cara ini merupakan pertemuan yang dilaksanakan secara rutin untuk membahas ruang lingkup kepengurusan *custom clearance* terutama pada proses angkut lanjut yang sedang ditangani oleh staff operasional PT. Haswarpin Group Batam pada KM. ALEXINDO 1. Dengan cara ini terkait dengan kepengurusan *custom clearance* yang terkait dengan rencanadan penerapan tahap-tahap dalam proses pelayanan dokumen angkut lanjut KM. ALEXINDO 1 berpeluang untuk mengingatkan ketepatan dalam bekerja, serta menambah tingkat keefektifanserta mengurangi resiko hambatan - hambatan dalam pekerjaan tersebut. Dalam diskusi ini *coordinator agency* atau kepala staff operasional yang bertugas sebagai perencana sekaligus moderator harus memberikan instruksi menyeluruh tentang pelaksanaan kepengurusan pelayanan *custom clearance* yang akan dilakukan secara terperinci dan jelas. Disarankan kepada *coordinator agency* atau kepala staff operasional memberikan arahan langsung kepada tiap-tiap staff

operasional yang akan bertugas secara menyeluruh dan terperinci. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kurangnya koordinasi serta minimnya komunikasi saat bekerja dalam tim. Dengan pemberian informasi secara bersamaan, dan selalu menekankan bahwa koordinasi dan komunikasi dalam tim sangat penting untuk menunjang suatu kelancaran dalam proses pelayanan custom clearance tersebut. Apabila terdapat salah satu staff operasional yang bertugas yang tidak paham maupun lupa, staff operasional yang lainnya dapat mengingatkan staff operasional yang lupa atau kurang paham.

- b. Mendatangkan narasumber untuk memberi sosialisasi kepada staff operasional terkait pentingnya koordinasi dalam suatu pekerjaan.

Memotivasi karyawan sebuah perusahaan adalah bagian yang tidak kalah penting untuk menambah semangat serta memperbaiki kualitas kinerja antar staff agar lebih baik lagi kedepannya. Salah satu hal yang biasa dilakukan sebuah perusahaan yaitu dengan mendatangkan narasumber untuk memotivasi karyawan. Motivator ini dapat berpengaruh baik untuk para staff operasional PT Haswarpin Group agar lebih menyadari betapa pentingnya sebuah koordinasi dalam melakukan sebuah pekerjaan terutama pekerjaan yang melibatkan team.

## **2. Alternatif pemecahan masalah dalam optimalisasi pelayanan *custom clearance* proses angkut lanjut KM.ALEXINDO 1 terkait komunikasi staff operasional PT Haswarpin Group yaitu :**

- a. Melakukan koordinasi dengan menggunakan media online bea cukai dalam dalam kepengurusan *custom clearance*.

Komunikasi antara staff operasional dalam kepengurusan *custom clearance* dengan Instansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam, Bentuk komunikasi yang dilakukan yaitu dengan meneliti kembali serta melakukan koordinasi dengan media online pos bea cukai agar data yang akan dimasukkan dalam dokumen inward manifest BC.1.1 yang dikirim tersebut sesuai dengan ketentuan, hal itu bertujuan untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan tidak membuat kesalahan dalam kepengurusan dokumen tersebut.

- b. Menyediakan fasilitas offsite meeting bersama untuk membahas tentang koordinasi antar perusahaan pelayaran dengan instansi pelabuhan terkait.

Offsite meeting merupakan strategi pendekatan perusahaan kepada sebuah pihak yang dilakukan di luar kantor, seperti melakukan pertemuan non formal yang di

adakan di tempat makan atau tempat minum kopi atau bahkan disediakan ruangan khusus meeting seperti ballroom. Dalam pertemuan luar tersebut PT Haswarpin Group bisa menggunakan kesempatan ini untuk menyisipkan diskusi dengan pihak-pihak perusahaan pelayaran lain dan Instansi pos pelabuhan Batu Ampar Batam untuk membahas kepengurusan *custom clearance* guna memperbaiki komunikasi antar sesama perusahaan pelayaran dengan pihak eksternal dalam menunjang kelancaran proses *custom clearance*.

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

Dari beberapa alternatif pemecahan masalah maka dilakukan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah, dimana alternatif pemecahan masalah yang paling tepat untuk dijadikan solusi dari permasalahan, dengan memperhatikan keuntungan dan kerugian tiap-tiap alternatif yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi objek penelitian. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan pembayaran terdapat beberapa alternatif pemecahan masalah dan perlu adanya evaluasi, sebagai berikut :

##### **1. Kesatuan Tindakan**

- a. Mengadakan pertemuan rutin / *briefing* untuk membahas rencana kerja secara terperinci sebelum pelaksanaan kepengurusan *custom clearance*.

##### **Keuntungan :**

- 1) *Coordinator agency* atau Kepala operasional yang bertugas dapat dengan jelas dan terperinci memberitahukan rencana kerja yang akan dilaksanakan dan target yang dibutuhkan atau dicapai.
  - 2) Staff operasional yang bertugas untuk mengurus jasa *custom clearance* dapat dengan jelas mengetahui dan memahami rencana dan tujuan yang akan diterapkan.
  - 3) Terdapat sesidiskusi, dimana *Coordinator agency* atau Kepala operasional dan Staff bisa saling operasional bertanya jawab dan memberikan ide maupun masukan atas segala aspek yang menyangkut pelaksanaan kepengurusan jasa *custom clearance* yang akan diterapkan pada proses angkut lanjut KM.
- ALEXINDO 1.

- 4) Interval waktu antara pembahasan dan pelaksanaan adalah sempit, sehingga arahan-arahan yang diterima oleh staff operasional lebih mudah diingat.

**Kerugian :**

Mengulur waktu mulainya pelaksanaan kepengurusan pelayanan jasa *customclearance*, sehingga waktu yang dimiliki untuk menyelesaikannya berkurang.

- b. Mendatangkan narasumber untuk memberi sosialisasi kepada staff operasional terkait pentingnya koordinasi dalam suatu pekerjaan.

Mengingat pentingnya sebuah koordinasi dalam sebuah pekerjaan, Salah satu hal yang biasa dilakukan sebuah perusahaan yaitu dengan mendatangkan narasumber untuk memotivasi karyawan. Motivator ini dapat berpengaruh baik untuk para staff operasional PT Haswarpin Group agar lebih menyadari betapa pentingnya sebuah koordinasi dalam melakukan sebuah pekerjaan terutama pekerjaan yang melibatkan team.

**Keuntungan :**

- 1) Menambah motivasi kinerja staff operasional.
- 2) Meningkatkan keakraban / hubungan baik anatar staff operasional dengan kepala staff operasional.
- 3) Dapat menambah wawasan tentang perbaikan kinerja apa saja yang harus dilakukan.

**Kerugian :**

- 1) Membutuhkan biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh PT Haswarpin Group untuk mendatangkan narasumber tersebut.
- 2) Memerlukan waktu tambahan setelah selesai melakukan / menyelesaikan pekerjaan

## 2. Komunikasi

- a. Melakukan koordinasi dengan menggunakan media online bea cukai dalam dalam kepengurusan *custom clearance*.

Komunikasi antara staff operasional dalam kepengurusan *custom clearance* dengan Instansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam, Bentuk komunikasi yang dilakukan yaitu dengan meneliti kembali serta melakukan koordinasi dengan media online pos bea cukai agar data yang akan dimasukkan dalam dokumen inward manifest BC.1.1 yang dikirm tersebut sesuai dengan ketentuan, hal itu

bertujuan untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan tidak membuat kesalahan dalam kepengurusan dokumen tersebut.

**Keuntungan :**

- 1) Meminimalisir resiko ketidak sesuaian dalam melakukan kinerja.
- 2) Memudahkan jalanya pelayanan *custom clearance*.

**Kerugian :**

Membutuhkan kepercayaan diri yang cukup baik untuk dapat mencapai hubungan yang baik

- b. Menyediakan fasilitas offsite meeting untuk membahas tentang koordinasi antar perusahaan pelayaran dengan instansi pelabuhan terkait.

**Keuntungan :**

Mempererat hubungan serta komunikasi yang baik antar perusahaan pelayaran terutama staff operasional yang berhubungan langsung dengan pihak *eksternal* yaitu Instansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam.

**Kerugian :**

Perusahaan harus menyediakan budget khusus untuk keperluan tersebut serta membutuhkan persiapan waktu dan tenaga untuk menyelenggarakan acara.

## **E. PEMECAHAN MASALAH**

Setelah melakukan evaluasi terhadap setiap alternatif pemecahan masalah, maka dapat ditentukan alternatif yang tepat untuk dipilih sebagai pemecah masalah dalam optimalisasi pelayanan *custom clearance* guna menunjang kelancaran proses angkut lanjut KM.ALEXINDO 1 yaitu sebagai berikut :

### **1. Kesatuan Tindakan.**

Hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kesatuan tindakan staff operasional PT Haswarpin Group yaitu mengadakan pertemuan rutin / *briefing* untuk membahas rencana kerja secara terperinci sebelum pelaksanaan kepengurusan *custom clearance*. Cara tersebut tidak kalah pentingnya karena dalam diskusi ini *coordinator agency* atau kepala staff operasional yang bertugas sebagai perencana sekaligus moderator harus memberikan instruksi menyeluruh tentang pelaksanaan kepengurusan pelayanan *custom clearance* yang akan dilakukan secara terperinci dan jelas. Disarankan kepada *coordinator agency* atau kepala staff operasional memberikan arahan langsung kepada tiap-tiap staff operasional yang akan bertugas secara menyeluruh dan terperinci. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kurangnya koordinasi serta minimnya komunikasi saat bekerja dalam tim. Dengan pemberian informasi secara bersamaan, dan selalu menekankan bahwa koordinasi dan komunikasi dalam tim sangat penting untuk menunjang suatu kelancaran dalam proses pelayanan *custom clearance* tersebut. Apabila terdapat salah satu staff operasional yang bertugas yang tidak paham maupun lupa, staff operasional yang lainnya dapat mengingatkan staff operasional yang lupa atau kurang paham, saling mengingatkan seperti yang akan melatih kesadaran diri para karyawan staff operasional dalam menjalankan tugasnya agar lebih baik.

### **2. Komunikasi**

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap komunikasi yaitu dengan menyediakan fasilitas *offsite meeting* bersama untuk membahas tentang koordinasi antar perusahaan pelayaran dengan instansi pelabuhan terkait. *Offsite meeting* merupakan strategi pendekatan perusahaan kepada sebuah pihak yang dilakukan di luar kantor, seperti melakukan pertemuan non formal yang di adakan di tempat makan atau tempat minum kopi atau bahkan disediakan ruangan khusus meeting seperti ballroom. Dalam pertemuan luar tersebut PT Haswarpin Group bisa menggunakan kesempatan ini untuk menyisipkan diskusi dengan pihak pihak

perusahaan pelayaran lain dan Instansi pos pelabuhan Batu Ampar Batam untuk membahas kepengurusan *custom clearance* guna memperbaiki komunikasi antar sesama perusahaan pelayaran dengan pihak eksternal dalam menunjang kelancaran proses *custom clearance*.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, kesimpulan yang dapat diambil sehubungan dengan kurang optimalnya koordinasi antar staff operasional PT Haswarpin Group sehingga terjadi kesalahan pada kepengurusan proses *custom clearance* angkut lanjut KM. ALEXINDO 1 dalam memasukan data inward manifest BC.1.1 disebabkan oleh :

1. Kurangnya kesatuan Tindakan, yaitu kepala staff operasional yang tidak melakukan penjelasan serta memberi instruksi kepada staff operasional yang akan melakukan kerja, dan pemecahan masalah yang dipilih yaitu Mengadakan pertemuan rutin / *briefing* untuk membahas rencana kerja secara terperinci sebelum pelaksanaan kepengurusan *custom clearance*.
2. Kurangnya komunikasi, yaitu kurang terjalinya hubungan baik antara staff operasional dengan pihak *external* seperti shipper dan Instansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam, dan pemecahan masalah yang dipilih yaitu Menyediakan fasilitas offsite meeting bersama untuk membahas tentang koordinasi antar perusahaan pelayaran dengan instansi pelabuhan terkait.

## B. SARAN

Dalam hal ini penulis dapat memberikan beberapa saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk penyelesaian masalah adalah sebagai berikut :

1. Agar pertemuan pertemuan rutin berjalan dengan lancar maka kepala staff operasional harus menunjukkan sikap disiplin yang tinggi sehingga staff operasional dapat mengikuti perilaku yang dicerminkan oleh kepala staff operasional sehingga intruksi yang diberikan oleh kepala staff operasional dapat di mengerti dan di pahami secara sadar oleh anggota. Sehingga hal tersebut menunjang kesatuan tindakan yang akan meningkatkan sebuah koordinasi dalam perusahaan.
2. Agar offsite meeting berjalan dengan optimal maka PT Haswarpin Group harus menyiapkan undangan pertemua meeting luar tersebut terhadap perusahaan pelayaran lain dan Instansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam. Undangan tersebut dapat berupa media online seperti undangan yang disebar melalui pesan *broadcast* dengan menggunakan media komunikasi *whatsap*. Hal tersebut dirasa efektif untuk menunjang kelancaran tercapinya offsite meeting yang akan diselenggarakan guna membahas kelancaran proses *custom clearance* serta dapat meningkatkan komunikasi antar perusahaan pelayran dengan pihak Instansi pos bea cukai pelabuhan Batu Ampar Batam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Handoko T. Tani, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: BPEF.
- Handoko, T. Hani. 2003. Manajemen personalia dan sumber daya manusia.  
Yogyakarta : BPFE.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi.  
Jakarta: Bumi Aksara. (halaman 85)
- H.B. Sutopo. 2002. Judul: Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta : UNS Press.
- I Made Wirartha. 2006. Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis.  
Yogyakarta: Andi.
- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at:  
<https://kbbi.web.id/optimal>.
- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at:  
<https://kbbi.web.id/pelayanan> .
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/ KEP /  
M.PAN / 7 / 2003 Tentang Pengelompokan Jenis Pelayanan Publik.
- Kosasih, Engkos. 2007, *Agency Agreement*. (halamn 203).
- Kosasi, Engkos dan Hartanto Soewondo. 2007. *Manajemen Perusahaan Pelayaran*.  
Jakarta: Rajawali Pers.
- Loina dalam Suwartini (2020:130) Tentang Pelayanan.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi.  
Jakarta: Bumi Aksara. (halaman 88)
- Mestika Zed, Metode Penelitian Kepustakaan, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, Cet.  
ke-1, 2004.
- Moekijat. 2006. Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran. Bandung: Mandar  
Maju.
- Moenir.2015, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: PT Bumi  
Aksara.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor. 216/ PMK. 04/ 2019  
Tentang Angkut Terus dan Angkut Lanjut Barang Impor dan Barang  
Ekspor.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suyono, R.P. 2001. *Shipping*. Jakarta: Penerbit PPM. (halaman 239).
- Suyono, R.P. 2001. *Shipping*. Jakarta: Penerbit PPM. (halaman 240)
- Suyono, R.P. 2009. *Shipping*. Jakarta: Penerbit PPM. (halaman 211).
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
- Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Winardi ( 1999:363 ) Tentang Optimalisasi.
- Yatim Riyanto, 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya : Penerbit SIC. (halaman 96)
- Yatim Riyanto, 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya : Penerbit SIC. (halaman 98-100)

**Lampiran 2**  
**SIUPAL PT Haswarpin Group**



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT  
KANTOR PELABUHAN BATAM**

**SURAT KETERANGAN**

**NO : AL.002/2 /20/KPL.BTM-2018**

**1. Telah terdaftar pada Kantor Pelabuhan Batam :**

Nama Perusahaan : **PT. HASWARPIN GROUP**  
Alamat Kantor : KOMP. RUKO TIBAN MAS BLOK A NO. 59-60 RT.001 RW.004  
KEL. TIBAN LAMA KEC. SEKUPANG  
Telpon / Fax : 0778 – 326118 / 326096  
Jenis/Bidang Usaha : PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT  
No. SIUPAL : BX-96 / AL.001  
Tanggal SIUPAL : 06 MARET 2014

**2. Kewajiban Pemegang SIUPAL :**

- a. Melaksanakan kewajiban yang tercantum dalam SIUPAL;
- b. Mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan, perlindungan lingkungan maritim serta ketentuan peraturan pemerintah daerah setempat;
- c. Menyampaikan Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK2 dan LK3) dan Laporan Bulanan kepada Kantor Pelabuhan Batam Cq. Bidang Kepelabuhanan;
- d. Apabila melanggar terhadap peraturan yang berlaku akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku dan Surat Keterangan ini dapat dicabut/dinyatakan tidak berlaku;
- e. Surat Keterangan ini berlaku untuk wilayah kerja Kantor Pelabuhan Batam, selama perusahaan menjalankan kegiatan usahanya dengan melaksanakan pengukuhan (*endorsement*) secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

**3. Demikian Surat Keterangan ini, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.**

Dikeluarkan Di : **BATAM**  
Pada Tanggal : **7 JUNI 2018**

**PENANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN**

  
**HARPIN**  
Direktur Utama

**KEPALA KANTOR PELABUHAN BATAM**

  
**Capt. BARLET, MM.**  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19630606 198808 1 001

## Lampiran 3

### Surat Keterangan Domisili Usaha



## PEMERINTAH KOTA BATAM KECAMATAN SEKUPANG

Jl. R. Soeprapto No. 01 Telp. (0778) 322056, Sekupang - Batam

### SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA

Nomor : 477 / 517 / SKP / BTM / 2013.

1. Nama Perusahaan : " PT. HASWARPIN GROUP "
2. Alamat Perusahaan : KOMP. RUKO. TIBAN MAS BLOK A NO. 59-60  
RT 001 RW 011 KEL. TIBAN LAMA.
3. Nama Pemilik / Penanggungjawab : H A R P I N .
4. Alamat Pemilik / Penanggungjawab : KAMPUNG TANJUNG JL. HANG TUAH 44.  
RT 002 RW 004 KEL. TANJUNG SARI.
5. Akte Pendirian Perusahaan : ANITA MAHDALENA, SH. NOMOR : 02.  
Tanggal : 04 NOPEMBER 2013.
6. Bidang Usaha : PELAYARAN DALAM NEGERI.

Memperhatikan : a). Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2001 Tentang Ketentuan Pemberian izin Usaha Perdagangan (SIUP);  
b). Keputusan Walikota Batam Nomor 8 Tahun 2001 tentang Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan ((SIUP);  
c). Peraturan Walikota Batam Nomor 04.4 Tahun 2006 tentang Pelimpahan Wewenang Pemerintah dari Walikota Batam kepada Camat, dengan ini menerangkan bahwa benar perusahaan tersebut berdomisili di: KOMP. RUKO. TIBAN MAS BLOK A NO. 59-60 RT 001 RW 011.  
Kelurahan : TIBAN LAMA.  
Kecamatan Sekupang Kota Batam.

Pada prinsipnya pihak Kecamatan tidak keberatan dengan keberadaan Perusahaan tersebut selama masih memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- Pertama : Pemilik / Penanggungjawab wajib mematuhi segala ketentuan yang berlaku dan tidak melakukan kegiatan / bidang usaha diluar yang telah ditentukan dalam surat keterangan ini;
- Kedua : Jika terjadi perpindahan/perubahan alamat usaha segera melaporkan kepada Pihak Kecamatan untuk diterbitkan Surat Keterangan Perubahan alamat usaha;
- Ketiga : Menjaga ketentraman, ketertiban, keamanan dan kebersihan serta keindahan dilingkungan usaha/perusahaan masing-masing ;
- Keempat : Surat keterangan Domisili usaha ini diberikan kepada yang bersangkutan sebagai salah satu kelengkapan administrasi untuk pengurusan izin pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam;
- Kelima : Surat Keterangan Domisili Usaha ini berlaku selama Perusahaan yang bersangkutan Masih melakukan kegitan/bidang usaha pada alamat yang sama atau sesuai dengan alamat yang tercantum dalam Surat Keterangan ini.



Dikeluarkan di Batam  
Pada Tanggal ..20 NOPEMBER 2013..

CAMAT SEKUPANG

HENDRIANA GUSTINI, S.Sos.  
NIP.19680824 199008 2 001.

# Lampiran 4

## Surat Laut KM.ALEXINDO 1



REPUBLIK INDONESIA

### SURAT LAUT

#### CERTIFICATE OF NATIONALITY

Diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 58 Permenhub Nomor PM 39 Tahun 2017  
 sebagaimana telah diubah berdasarkan  
 Surat Edaran Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor : SE.1/DJPL/2020 Tahun 2020  
 Issued under the provision of Article 58 Minister of Transportation Regulation Number 39 Year 2017 and has been  
 amended based on a circular letter from the Director General of Sea Transportation Number SE.1/DJPL/2020 Year 2020

Nomor (Number) : AL.5201 551 11 /DK/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini (The undersigned) DIREKTUR PERKAPALAN DAN KEPELAUTAN / DIRECTOR OF MARINE SAFETY AND SEAFARERS

Menyatakan bahwa (declares that) KAPAL MUATAN PETI KEMAS / CONTAINER

NAMA KAPAL NAME OF SHIP*	TANDA PANGGILAN CALL SIGN	TEMPAT PENDAFTARAN PORT OF REGISTRY	TANDA PENDAFTARAN REGISTRATION MARK
ALEXINDO 1 Eks SINAR PALARAN	YGAU	JAKARTA	1999 Pst No. 1656/L

UKURAN (P X L X D (METER)) DIMENSION (L x B x D (Meters))	TONASE KOTOR GROSS TONNAGE (GT)	TONASE BERSIH NET TONNAGE (NT)
92.63 X 16.50 X 7.80	3401	1895

PENGGERAK UTAMA MAIN PROPULSION	MERK DAN DAYA ENGINE MAKER AND POWER	BAHAN UTAMA KAPAL SHIP'S MATERIAL	NOMOR IMO IMO NUMBER
MESIN / ENGINE	NIIGATA 2037 PS	BAJA / STEEL	9193965

TANGGAL PEMBANGUNAN DATE OF BUILD			
KONTRAK * CONTRACT	PELETAKAN LUNAS KEEL LAMD	SERAH TERIMA * DELIVERY	PERUBAHAN * CONVERSION
-----	1995	-----	-----

Milik (Owned by) PT. ALEXINDO YAKINPRIMA berkedudukan (at) JAKARTA UTARA memenuhi syarat sebagai kapal Indonesia, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, oleh sebab itu berhak beralyair mengibarkan bendera Indonesia sebagai bendera kebangsaan kapal.  
 has complied as an Indonesian vessel in accordance with the provisions of applicable regulation, and therefore is entitled to fly the Indonesian flag.

Kepada seluruh pejabat yang berwenang dan pejabat-pejabat Republik Indonesia maupun mereka yang bersangkutan berkewajiban supaya memperlakukan nakhoda kapal dan muatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia dan Perjanjian-perjanjian dengan negara-negara lain.

To all authorities and officials of the Republic of Indonesia and all others to whom this may concern are therefore requested to give appropriate treatment to the master with his vessel and cargoes in accordance with the provisions stipulated in the laws of the Republic of Indonesia and the treaties concluded with other sovereign countries.

Tanda Solar (Solar Mark) :  
 GT. 3401 No. 2393/F1

Diterbitkan di : JAKARTA  
 issued at  
 Pada Tanggal : 18/06/2021  
 Date

Didaftar dalam register Surat Laut di : JAKARTA  
 Recorded in the register of certificate of Nationality

No. Urut : 9986  
 Serial Number  
 No. Halaman : 2086  
 Page No  
 Buku Register : XLIV  
 Reg. Book

\* Jika Ada (If Available)

PUP.NO. 820210622636209

an. MENTERI PERHUBUNGAN  
 or MINISTER OF TRANSPORTATION  
 DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT  
 DIRECTOR GENERAL OF SEA TRANSPORTATION  
 DIREKTUR PERKAPALAN DAN KEPELAUTAN  
 DIRECTOR OF MARINE SAFETY AND SEAFARERS



U. D.  
 DIREKTORAT PENGUKURAN, PENDAFTARAN DAN  
 KEBANGSAAN KAPAL  
 ACT. DEPUTY DIRECTOR FOR SHIP'S MEASUREMENT, REGISTRATION AND NATIONALITY

GALIH ERNOWO, S.E.  
 Penata Tk. I (III/d)  
 NIP. 19790811 199903 1 001

DIT. KAPPEL

6 071 644

Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran 5

### Surat Ukur KM.ALEXINDO 1

REPUBLIK INDONESIA  
REPUBLIC OF INDONESIA



**SURAT UKUR INTERNASIONAL (1969)**  
**INTERNATIONAL TONNAGE CERTIFICATE (1969)**

NO. : 2393/Ft.

Dikeluarkan berdasarkan ketentuan-ketentuan Konvensi Internasional Tentang Pengukuran Kapal, 1969, oleh Pemerintah Republik Indonesia.  
*Issued under the provision of International Convention on Tonnage Measurement of Ships, 1969, under the authority of the Government of the Republic of Indonesia*

Nama Kapal <i>Name of Ship</i>	Nomor atau Huruf Pengenal <i>Distinctive Number or Letters</i>	Tempat Pendaftaran <i>Port of Registry</i>	Tanggal *) <i>* Date</i>
<b>ALEXINDO 1</b> Eks. SINAR PALARAN	<b>Y G A U</b>	<b>JAKARTA</b>	<b>1995</b>

\* Tanggal peletakan lunas atau pada tahap pembangunan serupa itu (Pasal 2(6)), atau tanggal saat/dimana kapal mengalami perubahan atau perombakan besar (Pasal 3 (2) (b)).  
*Date on which the keel was laid or the ship was at a similar stage of construction (Article 2 (6)), or date on which the ship underwent alterations or modifications of major character (Article 3 (2) (b)), as appropriate.*

UKURAN-UKURAN POKOK  
*MAIN DIMENSIONS*

Panjang (Pasal 2 (8)) <i>Length (Article 2 (8))</i>	Lebar (Peraturan 2(3)) <i>Breadth (Reg. 2(3))</i>	Ukuran Dalam Terbesar di tengah kapal hingga geladak teratas (Peraturan 2(2)) <i>Moulded Depth amidships to Upper Deck (Regulation 2 (2))</i>
<b>92.63 meter</b>	<b>16.50 meter</b>	<b>7.80 meter</b>

TONASE KAPAL ADALAH :  
*THE TONNAGES OF THE SHIP ARE:*

TONASE KOTOR ..... **3401**  
*GROSS TONNAGE*

TONASE BERSIH ..... **1895**  
*NET TONNAGE*

Dengan ini diterangkan bahwa tonase kapal ini telah ditentukan sesuai ketentuan-ketentuan dalam Konvensi Internasional Tentang Pengukuran Kapal 1969.  
*This is to certify that the tonnage of this ship have been determined in accordance with the provisions of the International Convention on Tonnage Measurement of Ships 1969.*

Nomor dan tanggal pengesahan : **AL. 517 / 1 / 20 / DKJ / 2019 TANGGAL 8 FEBRUARI 2019**  
*Number and date of approval*

Dikeluarkan di :  
*Issued at*

**TEGAL**

Tanggal, **18 FEBRUARI 2019.**  
*date*

An. MENTERI PERHUBUNGAN  
*Ob. MINISTER FOR TRANSPORTATION*

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
KESYAHBANDUHAN DAN OTOBITAS PELABUHAN  
KELAS II TEGAL



DKP II - 22

## Lampiran 6

### Sertifikat Keselamatan Perlengkapan Kapal Barang KM.ALEXINDO 1



**SERTIFIKAT KESELAMATAN PERLENGKAPAN KAPAL BARANG**  
*CARGO SHIP SAFETY EQUIPMENT CERTIFICATE*

REPUBLIC INDONESIA  
*Republic of Indonesia*

No: **AL501/00/105/KSOP/SKA/2021**

**PERPANJANGAN**

Diterbitkan menurut ketentuan  
*Issued under the provisions of the*

**UNDANG – UNDANG REPUBLIK INDONESIA NO. 17 TAHUN 2008**  
**TENTANG PELAYARAN**  
**INDONESIAN SHIPPING ACT NO. 17/2008**

REPUBLIC INDONESIA  
*The Republic Of Indonesia*

Oleh DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT  
*By Directorate General of Sea Transportation*

Nama kapal <i>Name of ship</i>	Angka atau huruf pengenal <i>Distinctive number or letters</i>	Pelabuhan pendaftaran <i>Port of registry</i>	Isi kotor <i>Gross tonnage</i>
<b>ALEXINDO – I</b> Eks. SINAR PALARAN	<b>Y G A U</b>	<b>JAKARTA</b>	<b>3401</b>

Jenis kapal <sup>1</sup> <i>Type of Ship<sup>1</sup></i>			Bobot mati kapal (ton) <sup>2</sup> <i>Deadweight of ship (Metric tons)<sup>2</sup></i>	Panjang kapal (Aturan III/3.12) <i>Length of ship (Reg. III/3.12)</i>	Nomor IMO <sup>3</sup> <i>IMO Number<sup>3</sup></i>
<input type="checkbox"/> Kapal curah <i>Bulk carrier</i>	<input type="checkbox"/> Kapal tangki kimia <i>Chemical tanker</i>	<input type="checkbox"/> Kapal barang selain dari yang disebutkan disamping <i>Cargo ship other than any of the aside</i>	-	92.63 M	9193965
<input checked="" type="checkbox"/> Kapal tangki minyak <i>Oil tanker</i>	<input type="checkbox"/> Kapal tangki gas <i>Gas carrier</i>				

Tanggal peletakan lunas atau kapal pada tahap pembangunan yang setara atau jika ada tanggal dimulainya pekerjaan konversi, perubahan atau modifikasi bagian penting kapal  
*Date on which keel as laid or ship was at a similar stage of construction or, where applicable date on which work for a conversion or an alteration or modification of a major character was commenced*

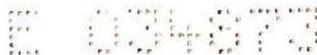
TAHUN 1995

DENGAN INI DINYATAKAN  
*THIS IS TO CERTIFY*

- Bahwa kapal telah diperiksa sesuai dengan persyaratan peraturan perundang – undang  
*That the ship has been surveyed in accordance with the requirements of Act*
- Bahwa pemeriksaan menunjukkan bahwa :  
*That the survey showed that*
  - kapal memenuhi persyaratan Konvensi berkaitan dengan sistem dan sarana keselamatan kebakaran serta bagan pengendali kebakaran  
*the ship complied with the requirements of the Convention as regards fire safety system and appliance and fire control plans*
  - sarana dan perlengkapan penyelamatan diri dari sekoci penolong, rakit penolong dan sekoci penyelamatan dilengkapi sesuai dengan peraturan Perundang - undang  
*the life-saving appliance and the equipment of the lifeboats, liferafts and rescue boats were provided in accordance with the requirements of the Act*
  - kapal dilengkapi dengan sarana pelempar tali dan instalasi radio yang digunakan pada sarana penyelamatan diri sesuai dengan persyaratan peraturan – peraturan Perundangan - undang  
*the ship was provided with line-throwing appliance and radio installations used in life-saving appliances in accordance with the requirements of the Act*

- Pilih dan tandai X yang sesuai  
*Choose and mark X accordingly*
- Untuk kapal tangki minyak, kapal tangki kimia dan kapal tangki gas saja  
*For oil tanker, chemical tanker and gas carriers only*
- Sesuai dengan skema Nomor Identifikasi Kapal IMO yang diadopsi Organisasi dengan resolusi A.600(15)  
*In accordance with IMO ship identification number scheme adopted by Organization by resolution A.600(15)*

DKP II - 07



- 2.4 kapal memenuhi persyaratan peraturan Perundang – undangan yang berkaitan dengan perlengkapan navigasi pelayaran, sarana embarkasi pandu dan publikasi nautika.  
*the ship complied with the requirements of the Act as regards ship borne navigational equipment, means of embarkation, pilots and nautical publications.*
- 2.5 kapal dilengkapi dengan penerangan, sosok dan sarana pembuat isyarat bunyi dan isyarat marabahaya sesuai dengan persyaratan peraturan Perundang – undangan dan Peraturan Internasional tentang Pencegahan Tubrukan di Laut *the ship was provided with lights, shapes and means of making sound signals and distress signals in accordance with the requirement of the Act and the International Regulations for Preventing Collisions at Sea in force.*
- 2.6 dalam segala hal kapal memenuhi persyaratan terkait peraturan Perundang – undangan.  
*in all other respects the ship complied with the relevant requirement of the Act*
- 2.7 kapal telah / tidak mengalami perubahan bentuk dan susunan yang berkaitan dengan pemenuhan aturan-aturan 125 dari Undang – undang  
*the ship was / was not subject to alternative design and arrangements in pursuance of regulation 125 of the Act.*
- 2.8 dokumen yang memberikan persetujuan akan perubahan bentuk dan susunan untuk keselamatan yang berkaitan dengan ditambah / tidak ditambah <sup>4</sup> pada catatan dalam sertifikat ini.  
*a Document of approval of alternative design and arrangements for fire safety is / is not <sup>4</sup> appended to this Certificate*
3. Bahwa telah / tidak diterbitkan Sertifikat Pembebasan  
*That an Exemption Certificate has / has not been issued*

Sertifikat ini berlaku sampai dengan 03 AGUSTUS 2021 <sup>3</sup>berdasarkan pemeriksaan tahunan dan antara dan pemeriksaan terhadap bagian luar dasar kapal sesuai dengan aturan pada Bab IX Bagian Kesatu dari Undang-undang  
*This Certificate is valid until <sup>3</sup>subject to the annual and intermediate surveys and inspection*

Tanggal selesainya pemeriksaan sebagai dasar penerbitan sertifikat ini SUNDA KELAPA, 30 JUNI 2021  
*Completion date of the survey on which this certificate is based*

Diterbitkan di SUNDA KELAPA Pada tanggal 30 JUNI 2021  
*Issued at Date on*

PUP 1 No.  
820 210 622 619-468

An. MENTERI PERHUBUNGAN  
OB. MINISTER OF TRANSPORTATION  
An. KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS  
KASIE STATUS HUKUM DAN SERTIFIKASI KAPAL



4. Coret yang tidak perlu  
*Delete as appropriate*
5. Masukkan tanggal berakhirnya seperti yang dijelaskan oleh Administrasi sesuai dengan aturan 1/14(a) dari pada Konvensi. Tanggal dan Bulan yang digunakan harus sama dengan tanggal ulang tahun, seperti yang dijelaskan pada aturan 1/2 (n) dari pada Konvensi, kecuali dirubah sesuai dengan aturan 1/4 (h)  
*Insert the date of expiry as specified by the Administrator in accordance with regulation 1/14(a) of the Convention. The day and the month of this date correspond to the anniversary date, as defined in regulation 1/2(n) of the Convention unless amended in accordance with regulation 1/4(h)*

## Lampiran 7

### Sertifikat Keselamatan Konstruksi Kapal Barang KM.ALEXINDO 1



**SERTIFIKAT KESELAMATAN KONSTRUKSI KAPAL BARANG**  
**CARGO SHIP SAFETY CONSTRUCTION CERTIFICATE**

REPUBLIK INDONESIA  
Republic of Indonesia

No: **AL501 / 20 / 05 / KSOP/SKA/2021**

Diterbitkan menurut ketentuan  
Issued under the provisions of the

**PERPANJANGAN**

UNDANG – UNDANG REPUBLIK INDONESIA NO.17 TAHUN 2008  
TENTANG PELAYARAN  
INDONESIA SHIPPING ACT NO.17/2008

REPUBLIK INDONESIA  
The Republic Of Indonesia

Oleh DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT  
By Directorate General of Sea Transportation

Nama kapal Name of ship	Angka atau huruf pengenal Distinctive number of letters	Pelabuhan pendaftaran Port of registry	Isi kotor Gross tonnage
<b>ALEXINDO – I</b> Eks. SINAR PALARAN	<b>Y G A U</b>	<b>JAKARTA</b>	<b>3401</b>
Jenis kapal <sup>1</sup> Type of ship <sup>1</sup>		Bobot mati kapal (ton) <sup>2</sup> Deadweight of ship (Metric tons) <sup>2</sup>	Nomor IMO <sup>3</sup> IMO Number <sup>3</sup>
<input type="checkbox"/> Kapal curah Bulk carrier	<input type="checkbox"/> Kapal tangki kimia Chemical tanker	-	9193965
<input type="checkbox"/> Kapal tangki minyak Oil tanker	<input type="checkbox"/> Kapal tangki gas Gas carrier		
<input checked="" type="checkbox"/> Kapal barang selain dari yang disebutkan di samping Cargo ship other than any of the aside			
Tanggal pembangunan Date of build			
Kontrak Contract	Peletakan lunas Keel laid	Serah terima Delivery	Perubahan Conversion
-	<b>TAHUN 1995</b>	-	-

DENGAN INI DINYATAKAN  
THIS IS TO CERTIFY

- Bahwa kapal telah diperiksa sesuai dengan persyaratan Peraturan 1/10 Konvensi  
*That the ship has been surveyed in accordance with the requirements of regulation 1/10 of the Convention*
- Pemeriksaan menunjukkan bahwa kondisi bangunan, permesinan dan perlengkapan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan diatas memuaskan dan kapal memenuhi persyaratan terkait dari BAB II-1 dan II-2 Konvensi (selain yang berkaitan dengan sistem dan sarana keselamatan kebakaran serta bagan pengendali kebakaran)  
*That the survey showed that the condition of the structure, machinery and equipment as defined in the above regulation was satisfactory and the ship complied with relevant requirements of chapter II-1 and II-2 of the Convention (other than those relating to fire safety systems and appliances and fire control plan)*
- Dua inspeksi terakhir tentang dasar kapal dilaksanakan pada tanggal **16 MEI 2018** dan **4 FEBRUARI 2019**  
*That the last two inspections of the outside of the ship's bottom took place on* ..... *and* ..... *(date)*

- Pilih dan tandai X yang sesuai  
*Choose and mark X accordingly*
- Untuk kapal tangki minyak, kapal tangki kimia dan kapal tangki gas saja  
*For oil tankers, chemical tankers and gas carriers only*
- Sesuai dengan skema Nomor identifikasi Kapal IMO yang diadopsi oleh Organisasi dengan resolusi A.600 (15).  
*In accordance with IMO ship identification number scheme adopted by the Organization by resolution A.600 (15).*

DKP II - 06

F O I O O S

Dipindai dengan CamScanner

4. Bahwa telah/tidak<sup>4</sup> diterbitkan Sertifikat Pembebasan  
*That an Exemption has/has not<sup>4</sup> been issued*
5. Bahwa kapal telah/tidak<sup>4</sup> mengalami perubahan bentuk dan susunan yang berkaitan dengan pemenuhan aturan-aturan II-1/55 / II-2/17<sup>4</sup> dari Konvensi  
*That the ship was/was not<sup>4</sup> subject to an alternative design and arrangements in pursuance of regulation(s) II-1/55 / II-2/17<sup>4</sup> of the Convention*
6. Bahwa dokumen yang memberikan persetujuan akan perubahan bentuk dan susunan untuk mesin dan instalasi listrik/proteksi kebakaran<sup>4</sup> ditambahkan/tidak ditambahkan<sup>4</sup> pada catatan dalam sertifikat ini  
*That a Document of approval of alternative design and arrangements for machinery and electrical installations/fire protection<sup>4</sup> is/is not<sup>4</sup> appended to this Certificate*

Sertifikat ini berlaku sampai dengan ..... 03 AGUSTUS 2021 .....<sup>5</sup> berdasarkan pemeriksaan tahunan dan antara dan pemeriksaan terhadap bagian luar dari dasar kapal sesuai dengan aturan 1/10 dari Konvensi  
*This certificate is valid until .....<sup>5</sup>subject to the annual and intermediate surveys and inspections of the outside of the ship's bottom in accordance with regulation 1/10 of the Convention*

Tanggal selesainya pemeriksaan sebagai dasar penerbitan sertifikat ini ..... SUNDA KELAPA, 30 JUNI 2021 .....  
*Completion date of the Survey on which this certificate is based*

Diterbitkan di ..... SUNDA KELAPA ..... Pada tanggal ..... 30 JUNI 2021 .....  
*Issued at ..... Date on*

PUP NO : 820 210 622619468

An. MENTERI PERHUBUNGAN  
OB. MINISTER OF TRANSPORTATION  
An. KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS  
PELABIHAN SUNDA KELAPA  
KASIE STATIS PERHUBUNGAN DAN SERTIFIKASI KAPAL



**Catatan :**  
*Notes*

- Dok Terakhir** : TEGAL, TGL 15-12-2018 SD 04-02-2019  
*Last Docket*
- Daerah Pelayaran** : KAWASAN INDONESIA / NCV  
*Trading Area*
- Dibuat dari** : BAJA di : PANJANG  
*Build of at*
- Klasifikasi** : BK1, A 100 (I) CONTAINER SHIP  
*Classification*
- Pemeriksaan umum v.a.d** : TAHUN 2023  
*Next intermediate / renewal Survey*

**Lain-lain** :

**Others**

4. Coret yang tidak perlu  
*Delete as appropriate*
5. Masukkan tanggal berakhirnya seperti yang dijelaskan oleh Administrasi sesuai dengan aturan 1/14(a) daripada Konvensi. Tanggal dan bulan yang digunakan harus sama dengan tanggal ulang tahun, seperti yang dijelaskan pada aturan 1/2(n) daripada Konvensi, kecuali dirubah sesuai dengan 1/4(h)  
*Insert the date of expiry as specified by the Administration in accordance with regulation 1/14(a) of the Convention. The day and the month of this date correspond to the anniversary date, as defined in regulation 1/2(n) of the Convention, unless amended in accordance with regulation 1/4(h)*

800710 7

## Lampiran 8

### Sertifikat Nasional Pencegahan Pencemaran Dari Kapal KM.ALEXINDO 1



REPUBLIK INDONESIA  
REPUBLIC OF INDONESIA

**SERTIFIKAT NASIONAL  
PENCEGAHAN PENCEMARAN DARI KAPAL**  
NATIONAL POLLUTION PREVENTION CERTIFICATE

No. AL.601/222/11/DK/2019

Diterbitkan menurut ketentuan  
Issued under the provisions of the

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN  
INDONESIAN SHIPPING ACT NO. 17, 2008

Untuk memenuhi  
To comply with

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2014 tentang Pencegahan Pencemaran Lingkungan Maritim  
Ministry of Transportation Regulation No. 29, 2014 on the Maritime Environment Pollution Prevention

Nama Kapal Name of Ship	Angka atau Huruf Pengenal Distinctive Number or Letters	Pelabuhan Pendaftaran Port of Registry	Tonase Kotor Gross Tonnage	Nomor IMO IMO Number
ALEXINDO 1	Y G A U	JAKARTA	3401	9193965

DENGAN INI MENYATAKAN:  
THIS IS TO CERTIFY:

- Bahwa kapal telah diperiksa sesuai Pasal 57 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2014 tanggal 6 Agustus 2014 tentang Pencegahan Pencemaran Lingkungan Maritim.  
That the ship has been surveyed in accordance with Article 57 of Ministry of Transportation Regulation No. 29, 2014, which entered into force on 6 August 2014 on the Maritime Environment Pollution Prevention.
- Bahwa hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa bangunan, perlengkapan, sistem, kelengkapan, tata susunan dan material dari kapal serta kondisinya secara keseluruhan memuaskan dan bahwa kapal telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan Peraturan tersebut di atas.  
That the survey shows that the structure, equipment, systems, fittings, arrangement and materials of the ship and the condition thereof are in all respects satisfactory and that the ship complies with the applicable requirements of the above Regulation.

Untuk pencegahan pencemaran\* :  
For prevention of pollution\* :

- Minyak dari kapal;  
By oil from ship;
- Sampah dari kapal;  
By garbage from ship;
- Bahan Cair-Beracun;  
By Noxious-Liquid-Substances-in-Bulk;
- Udara dari kapal.  
Air pollution from ship.
- Kotoran dari kapal;  
By sewage from ship;

Sertifikat ini berlaku sampai dengan 24 APRIL 2022 berdasarkan pemeriksaan sesuai dengan Pasal 58 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2014 tanggal 6 Agustus 2014 tentang Pencegahan Pencemaran Lingkungan Maritim.  
This certificate is valid until 24 APRIL 2022, subject to surveys in accordance with Article 58 of Ministry of Transportation Regulation No. 29, 2014, which entered into force on 6 August 2014 on the Maritime Environment Pollution Prevention.

Tanggal selesainya pemeriksaan yang dijadikan dasar penerbitan sertifikat ini : 25 APRIL 2019.  
Completion date of survey on which this certificate is based : 25 APRIL 2019.

Diterbitkan di JAKARTA  
Issued at

Pada tanggal 16 MEI 2019  
Date on

A.n. MENTERI PERHUBUNGAN  
O.b. MINISTER OF TRANSPORTATION  
DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT  
DIREKTUR PERKAPALAN DAN KEPেলাUTAN  
U.b.



PUP NO. 820190527522531

Catatan : Sertifikat ini harus dilengkapi dengan catatan konstruktural dan perlengkapan yang terpasang  
Note : This Certificate shall be supplemented by a record of construction and equipment installed

DKP II - 15

**Lampiran 9**  
**Dokumentasi Foto Kapal KM.ALEXINDO 1**



**Lampiran 10**  
**Crewlist KM.ALEXINDO 1**



**Perusahaan Pelayaran Nasional**  
**PT. ALEXINDO YAKINPRIMA**  
Jl. Pkui Raya No. 8 Blok B No: 12 Jakarta 14440  
☎ (021) 6606231-6614175-76 Fax: (021) 6614174-6619907  
Email : alexindo\_yakinprima@yahoo.co.id

---

**DAFTAR AWAK KAPAL**

NAMA KAPAL ISI KOTOR TANDA SELAR NAHKODA TUJUAN KE	KM. ALEXINDO 1 5401 GT GT. 5401 No.2395/F1 OCTAVIANUS SUSANTO BATAM
--	---

NO	NAMA	JABATAN	NOMOR SIJL	NOMOR BUKU	MASA BERLAKU	KETERANGAN
1	OCTAVIANUS SUSANTO ✓	NAHKODA		E 102808	29 JUNI 2021	ANT-II
2	BARKAH SAELE ✓	MUALIM I		F 192207	13 JULI 2021	ANT-III
3	JANDI O SUPRIADI SUJABAT ✓	MUALIM II		B 046040	20 FEBRUARI 2020	ANT-III
4	TRI GUNAWAN PRASETYO ✓	MUALIM III		D 072481	16 APRIL 2020	ANT-III
5	WINARTA ✓	KUM		D 057115	16 MARET 2020	ATT-III
6	AHMAD SURHAIFY ✓	MASINIS I		B 043168	14 FEBRUARI 2022	ATT-III
7	AJID ROMLI ✓	MASINIS II		F 164720	27 SEPTEMBER 2021	ATT-III
8	MOHAMMAD CHOLIK ✓	MASINIS IV		F 215248	24 JANUARI 2022	ATT-IV
9	MUSTAMIR ✓	ROSLIN		E 048073	10 OKTOBER 2021	RATING
10	MIRSAN ✓	JURU MUDI		F 188474	05 NOVEMBER 2021	BST
11	MARZUKI ✓	JURU MUDI		F 217112	27 MARET 2022	BST
12	ARDI SUSANTO SITUMORANG ✓	JURU MUDI		F 214170	17 JANUARI 2022	BST
13	MUHAMMAD ZAINI ✓	JURU MUDI		F 217690	09 SEPTEMBER 2022	BST
14	MUSYAKKAR ✓	JURU MUDI		E 002359	14 SEPTEMBER 2022	BST
15	HEBORA LILIMAN ✓	MANOOR		F 096035	20 FEBRUARI 2021	ATT-V
16	ADIPAN RIFA ✓	CACET MESIN		F 210955	06 FEBRUARI 2022	BST
17	MUJALM KINCORDI PUTRI ✓	JURU MINYAK		F 241541	23 JULI 2022	BST
18	LALU AZHORI RAMEDDAN ✓	JURU MINYAK		F 183437	08 NOVEMBER 2021	BST
19	IACHMAD RIZALDI ✓	JURU MINYAK		F 200624	31 JANUARI 2022	BST
20	BRUNTORO ✓	JURU MASAK		B 040021	05 FEBRUARI 2022	BST

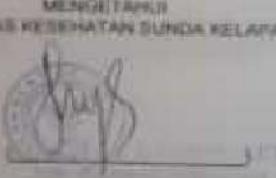
MENGETAHUI  
KEPALA DINAS KESEHATAN  
DAN GIGI DAN MULUT SUNDALANDAN  
DAN GIGI DAN MULUT SUNDALANDAN



SUNDA KELAPA - 31 JANUARI 2022  
PT. ALEXINDO YAKINPRIMA



MENGETAHUI  
DINAS KESEHATAN SUNDALANDAN



**Lampiran 11**  
**RKSP KM.ALEXINDO 1 Voy.02JB-20**

BC 1.0

PT HASWARPIN GROUP (NPWP : 029839123215000)  
RUKO TIBAN MAS BLOK A NO.59-60 TIBAN LAMA, SEKUPANG BATAM

**RENCANA KEDATANGAN SARANA PENGANGKUT**  
**( RKSP )**

No. & Tgl BC 1.0 : 007344 / 04-02-2020  
Nomor Pengajuan : 18090503900520200204000101

KEPADA :  
KANTOR PELAYANAN BEA DAN CUKAI  
KPU BATAM

Nama Sarana Pengangkut : KM. ALEXINDO 1  
G.R.T. : 3401.0  
LOA : 98.0  
Draft Depan : 5.2  
Draft Belakang : 4.5  
Bendera : INDONESIA (ID)  
No. Register : 9193965  
No.Voy/Flight : 02JB-20 Tanggal Tiba : 08-02-2020  
Nama Pengangkut : PT.HASWARPIN GROUP

Pelabuhan Asal : Jakarta / Pasar Ikan (IDJKT)  
Pelabuhan Singgah Terakhir : Jakarta / Pasar Ikan (IDJKT)  
Pelabuhan Tujuan (Bongkar) : Batu Ampar (IDBTU)  
Pelabuhan Tujuan Berikutnya : Batu Ampar (IDBTU)

Tanggal/Jam Kedatangan : 08-02-2020 Jam : 09:00:00  
Tanggal/Jam Keberangkatan : 08-02-2020 Jam : 14:00:00

Pengangkut  
PT.HASWARPIN GROUP

AHMAD

## Lampiran 12

### Inward Manifest BC.1.1 KM.ALEXINDO 1 Voy.02JB-20

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE B BATAM

---

PENDAFTARAN *INWARD MANIFEST*  
*OPERATOR SARANA PENGANGKUT*

---

Pemberitahuan Pabean : INWARD MANIFES (BC 1.1)  
Nomor/Kode Aju : 18090503900520200204000101  
Nomor Pendaftaran : 008183 Tanggal : 07 Februari 2020

Kepada :

Pengangkut

NPWP : 029839123215000  
Nama : PT.HASWARPIN GROUP  
Alamat : RUKO TIBAN MAS BLOK A NO.59-60 TIBAN LAMA, SEKUPANG BATAM  
Status : Operator Sarana Pengangkut

Waktu Aktual Kedatangan : 08 Februari 2020 9:0:0  
Waktu Perkiraan Bongkar : 09 Februari 2020 12:0:0  
Waktu Perkiraan Pemuatan : 10 Februari 2020 9:0:0  
Waktu Penerimaan : 07 Februari 2020 19:46:19

Nama Sarana Pengangkut : KM. ALEXINDO 1  
Nomor Voyage : 02JB-20  
Tanggal Tiba : 06 February 2020

Catatan:

-

Batam , 07 Februari 2020 19:46:19  
Pejabat yang menangani manifes

Nama : SYSTEM  
NIP : 3.181unknown

*\*Dokumen ini tidak memerlukan tanda tangan pejabat terkait karena diterbitkan secara otomatis oleh Sistem*

# Lampiran 13

## Persetujuan Redress



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**  
**KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE B BATAM**  
JALAN KUDA LAUT, BATU AMPAR, BATAM, KEPULAUAN RIAU 29432; TELEPON (0778) 458818, 458263; FAKSIMILE (0778) 458149; LAMAN WWW.BCBATAM.BEACUKAI.GO.ID; PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SUREL BCKPUBATAM@CUSTOMS.GO.ID, KPUBC.BATAM@KEMENKEU.GO.ID

Nomor : S-858/KPU.02/2021 08 Juni 2021  
Sifat : Biasa  
Hal : Persetujuan Permohonan Redress dan Penambahan Pos

Yth. Pimpinan PT. Haswarpin Group  
di Batam

Sehubungan dengan surat permohonan Saudara nomor 100/BTM/AGC-HG/VI/2021 tanggal 31 Mei 2021 perihal Permohonan Perbaikan dan Penambahan Pos *Inward Manifest*, dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa Saudara sebagai agen pengangkut mengajukan perbaikan jumlah kemasan, brutto dan penambahan pos *pada inward manifest*, dengan data sebagai berikut:

- Nomor BC 1.1 : 010692 tanggal 15 Mei 2021
- Kelompok Pos : 24
- Nama Sarana Pengangkut : KM. Alexindo 1
- Nomor Pos : 0004
- Nomor B/L : 01C tanggal 08 Mei 2021
- Shipper : PT. Warna Prima Kimiatama
- Consignee : PT. Gunung Mas Perkasa Abadi
- Jumlah Kemasan : 288 CT
- Nomor Kontainer : AYP2114666 / 20/LCL/ 0019809
- Brutto : 850.0000 Kgm
- Uraian Barang : 38 DUS THINNER KAPINIS HIJAU GLN = 152 GLN- 250 DUS SPITUS KAPINIS BOTOL = 6.000 BTL

Terhadap data tersebut di atas diajukan perbaikan sebagai berikut:

- Nomor Pos : 0004
- **Uraian Barang** : 250 DUS SPITUS KAPINIS BOTOL
- **Jumlah Kemasan** : 250 CT
- **Brutto** : 2,100.0000 Kgm

**Terhadap data diatas diajukan penambahan pos menjadi**

- Kelompok Pos : 24
- Nomor Bill of Lading : 01G tanggal 15 Mei 2020
- Pelabuhan Asal : IDTPP / Tanjung Priok
- Pelabuhan Tujuan : IDBTU / Batu Ampar
- Kontainer : AYP2114666 / 20/LCL/ 0019809
- Jumlah Kemasan : 38 CT
- Shipper : PT. Warna Prima Kimiatama
- Alamat Shipper : Tangerang.  
Sukabumi Jawa Barat
- Consignee : PT. Gunung Mas Perkasa Abadi
- Alamat Consignee : KOMPLEK GUDANG I BLOK D NO.10 KEL. TAMAN BALOI KEC. BATAM KOTA, KOTA BATAM KEPULAUAN RIAU
- Uraian Barang : 38 DUS THINNER KAPINIS HIJAU GLN = 152 GLN
- Kode HS : 3814
- Brutto : 456.0000 Kgm



2. Berdasarkan surat permohonan Saudara dan dokumen pendukung maka data sebagaimana dimaksud pada angka 1, setuju untuk dilakukan perubahan data menjadi.
  - **Uraian Barang** : **250 DUS SPITUS KAPINIS BOTOL**
  - **Jumlah Kemasan** : **250 CT**
  - **Brutto** : **2,100.0000 Kgm**
3. Berdasarkan surat permohonan Saudara dan dokumen pendukung maka data sebagaimana dimaksud pada angka 1, setuju untuk dilakukan penambahan pos.

Demikian disampaikan untuk diketahui.

a.n. Kepala Kantor Pelayanan Utama  
Bea dan Cukai Tipe B Batam  
Kepala Bidang Perbendaharaan dan  
Keberatan

Ditandatangani secara elektronik  
**Akbar Harfianto**

Tembusan:

## Lampiran 14

### Outward Manifest BC.1.1 KM.ALEXINDO 1 Voy.02JB-20

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE B BATAM

---

#### PENDAFTARAN OUTWARD MANIFEST

Pemberitahuan Pabean : OUTWARD MANIFES (BC 1.1)  
Nomor/Kode Aju : 18090503900520200209000102  
Nomor Pendaftaran : 008681 Tanggal : 10 Februari 2020

Kepada :

Pengangkut

NPWP : 029839123215000  
Nama : PT.HASWARPIN GROUP  
Alamat : RUKO TIBAN MAS BLOK A NO.59-60 TIBAN LAMA, SEKUPANG BATAM  
Status : Operator Sarana Pengangkut

Jumlah Master BL/AWB/Lain : 28  
Jumlah House BL/AWB/Lain : 28  
Jumlah Peti Kemas : 94  
Jumlah Kemasan : 18649  
Jumlah Konsolidasi : 0  
Jumlah Peng. Kontraktual/  
Penyelenggara Pos : 0

Nama Sarana Pengangkut : KM. ALEXINDO 1  
Nomor Voyage : 02BJ-20  
Tanggal Keberangkatan : 10 February 2020

Catatan:

-

Batam , 10 Februari 2020  
Pejabat yang menangani manifes

Nama : SYSTEM  
NIP : 3.167unknown

*\*Dokumen ini tidak memerlukan tanda tangan pejabat terkait karena diterbitkan secara otomatis oleh Sistem*

# Lampiran 1

## Struktur Organisasi PT Haswarpin Group Batam



**STRUKTUR ORGANISASI  
PT. HASWARPIN GROUP  
2020 - 2021**

