

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



**SKRIPSI**

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN  
KAPAL DALAM MENUNJANG KELANCARAN  
PROSES KEBERANGKATAN KAPAL YANG DIAGENI  
PT ANDHINI SAMUDERA JAYA CABANG BUNATI**

Oleh:

**PROBE GHIYATS KUSUMA**

**NRP 4 61 18 9773**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

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



**SKRIPSI**

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN  
KAPAL DALAM MENUNJANG KELANCARAN  
PROSES KEBERANGKATAN KAPAL YANG DIAGENI  
PT ANDHINI SAMUDERA JAYA CABANG BUNATI**

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

**Oleh:**

**PROBE GHIYATS KUSUMA**

**NRP 4 61 18 9773**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Probe Ghiyats Kusuma  
**NRP** : 4 61 18 9773  
**Program Pendidikan** : Diploma IV  
**Program Studi** : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan  
**Judul** : Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dalam  
Menunjang Kelancaran Proses Keberangkatan Kapal  
Yang Diageni PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati

Jakarta, 25 Juli 2022

**Pembimbing I**

**Drs. Tigor Siagian, M.M.**  
Penata Tk I (III/d)  
NIP 19720413 199803 1 005

**Pembimbing II**

**Panderaja S. Sijabat, S.Kom., M.M.Tr.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP 19730115 199803 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

**Dr. Vidya Selasдини, 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 TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : Probe Ghiyats Kusuma  
**NRP** : 4 61 18 9773  
**Program Pendidikan** : Diploma IV  
**Program Studi** : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan  
**Judul** : Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dalam  
Menunjang Kelancaran Proses Keberangkatan Kapal  
Yang Diageni PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati

**Ketua Penguji**

**A. Chalid Pasyah, Dip.Tesl., M.Pd.**

**Pembina (IV/a)**

**NIP 19600814 198202 1 001**

**Anggota Penguji**

**Evi Kusumawati, M.M.Tr.**

**Anggota Penguji**

**Drs. Tigor Siagian, M.M.**

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

**NIP 19720413 199803 1 005**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK**

**Dr. Vidya Selasдини, S.Si.T., M.M.Tr.**

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

**NIP 19831227 200812 2 002**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas karunia, kuasa dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma IV tahun ajaran 2021-2022.

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

### **“OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DALAM MENUNJANG KELANCARAN KEBERANGKATAN KAPAL YANG DIAGENI PT ANDHINI SAMUDERA JAYA CABANG BUNATI”**

Penulis menyampaikan rasa ucaan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberi bimbingan, dorongan, bantuan, serta petunjuk yang sangat berarti. Untuk itu pada kesempatan yang berbahagia ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Yth. :

1. Capt. Sudiono, M. Mar. selaku Ketua STIP Jakarta.
2. Dr. Vidya Selasдини, S.Si.T, M.M.Tr., selaku Ketua Jurusan KALK dan juga Ibu Sari Kusumaningrum, M.Hum. selaku sekretaris jurusan KALK yang telah memberikan pengarahannya dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
3. Drs. Tigor Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing I skripsi yang banyak memberikan waktu untuk membimbing, memberi masukan, serta pengarahannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Panderaja Soritua Sijabat, M.M.Tr., selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan saran dan nasihat pada proses penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
6. Kepala cabang dan seluruh karyawan PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat ketika penulis melakukan praktik darat di perusahaan.
7. Bapak Lilik Soeprawanto dan Ibu Nurul Romadonijah selaku orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, rasa cinta dan kasih sayang untuk mendidik dan

membimbing penulis untuk meraih cita-cita di masa depan, serta saudara kandung Faskho Akbar Kusuma dan Defyokistiqomah yang selalu memberi semangat kepada penulis.

8. Rekan-rekan taruna angkatan LXI gelombang 1
9. Alike Azzahra Saidina yang selalu mendukung serta memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari penyusunan kalimat, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis 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.

Semoga dengan telah selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis dan juga para pembaca di masa yang akan datang

Jakarta, 25 Juli 2022

Penulis,



**PROBE GHIYATS KUSUMA**

**NRP 4 61 18 9773**

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA TANGAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I        PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan .....	5
 <b>BAB II       LANDASAN TEORI</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	8
B. Kerangka Pemikiran .....	19
 <b>BAB III      METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	21
B. Metode Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data .....	22
C. Subjek Penelitian .....	23
D. Teknik Analisis Data .....	24
 <b>BAB IV      ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data .....	26
B. Analisis Data .....	39
C. Alternatif Pemecahan Masalah.....	41

D. Evaluasi Terhadap Alternatif Pemecahan Masalah .....	42
E. Pemecahan Masalah yang Dipilih .....	43

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	46
B. Saran .....	47

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 .....	33
Tabel 4.2 .....	34
Tabel 4.3 .....	34
Tabel 4.4 .....	35
Tabel 4.5 .....	35
Tabel 4.6 .....	35
Tabel 4.7 .....	35
Tabel 4.8 .....	36
Tabel 4.9 .....	36
Tabel 4.10 .....	37
Tabel 4.11 .....	37
Tabel 4.12 .....	38
Tabel 4.13 .....	38
Tabel 4.14 .....	39
Tabel 4.15 .....	40

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 .....	20
-----------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Tanda Wajib Perusahaan
- Lampiran 2 : Last Page Time Sheet MV. Mineral Noble
- Lampiran 3 : Last Page Time Sheet MV. Cape Jasmine
- Lampiran 4 : Last Page Time Sheet MV. Cape Sampagita
- Lampiran 5 : Last Page Time Sheet MV. Ds Charme
- Lampiran 6 : Last Page Time Sheet MV. Aquascope
- Lampiran 7 : Last Page Time Sheet MV. Pan Joy
- Lampiran 8 : Last Page Time Sheet MV. Yasa Pioneer
- Lampiran 9 : Last Page Time Sheet MV. Anastasia K
- Lampiran 10 : Last Page Time Sheet MV. Kmax Ruler
- Lampiran 11 : Last Page Time Sheet MV. Rahi
- Lampiran 12 : Last Page Time Sheet MV. Samjohn Solidarity
- Lampiran 13 : Last Page Time Sheet MV. Cape Mars
- Lampiran 14 : Last Page Time Sheet MV. Cape Garland
- Lampiran 15 : Last Page Time Sheet MV. Berge Nyangani
- Lampiran 16 : Last Page Time Sheet MV. Aanya
- Lampiran 17 : Last Page Time Sheet MV. Cic Elli S
- Lampiran 18 : Sarana dan Prasarana Perusahaan
- Lampiran 19 : Kondisi Motor Perusahaan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Negara Indonesia memiliki banyak pulau dan memiliki wilayah laut yang sangat luas, pulau dan laut yang dimiliki oleh Indonesia menjadikannya sebagai sarana penghubung yang membuat Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan, maka dari itu untuk memanfaatkan peluang ini Indonesia harus mengembangkan dan mendukung bisnis di bidang maritim baik itu diselenggarakan oleh pemerintah selaku regulator maupun dari pihak swasta sebagai perusahaan pelayaran. Usaha pelayaran dan pengangkutan laut biasanya disebut juga dengan jasa transportasi laut, jasa ini sangat berpengaruh bagi usaha perdagangan di dunia maritim dalam lingkup nasional maupun internasional.

Sektor perdagangan maritim di Indonesia telah berkembang menjadi perdagangan nasional maupun perdagangan internasional, yang masing-masing memiliki keterkaitan satu sama lain dengan para pengeksportir barang selaku pemilik/pembuat barang dan juga eksportir sebagai konsumen/penerima barang yang termasuk ke dalam hubungan bisnis antar daerah bahkan antar negara. Salah satu kegiatan dalam hubungan bisnis antar negara adalah pengangkutan barang, pengangkutan barang dilakukan oleh sarana pengangkut yang harus dapat mengikuti alur perdagangan di dunia pelayaran. Hal ini disebabkan karena sebagian besar kegiatan dalam pengangkutan barang yang dilakukan diluar ataupun dalam negeri menggunakan laut sebagai jalur perdagangannya, karena dinilai lebih efisien dan lebih efektif dibanding dengan menggunakan jalur lainnya, barang-barang yang diperdagangkan melalui laut pun dapat menjangkau daerah-daerah terpencil agar tempat tersebut dapat maju dan berkembang jika didukung dengan transportasi kapal.

Perindustrian maritim yang saat ini berkembang pesat membutuhkan perusahaan pelayaran untuk menunjang aktivitas kegiatan pelayaran kapal. Perusahaan pelayaran inilah yang nanti akan membantu perizinan pihak kapal untuk memasuki wilayah

pelabuhan untuk berlego jangkar atau sandar di pelabuhan, dan kemudian perusahaan pelayaran juga akan mengurus proses perizinan untuk persiapan kedatangan kapal apabila kapal telah sampai di pelabuhan, serta mengurus perizinan untuk keberangkatan kapal apabila kapal telah selesai melakukan aktivitas bongkar/muat di pelabuhan. Kegiatan yang dilakukan dikenal dengan perizinan-perizinan dan pengurusan dokumen-dokumen kapal disebut juga dengan *clearance in* dan *clearance out*. Terkait dengan pelayanan jasa perusahaan pelayaran, memberikan pelayanan yang optimal kepada pihak pengguna jasa adalah tujuan dari perusahaan untuk memperoleh kepercayaan dari setiap pengguna jasa, maka dari itu diharapkan perusahaan keagenan kapal dapat memberikan pelayanan jasa yang baik dan juga optimal, terkait dengan pengurusan dokumen kapal, menyediakan kebutuhan-kebutuhan kapal, dan melakukan proses *clearance* dengan instansi-instansi terkait pihak pelabuhan.

PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang keagenan kapal. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 65 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, yang dimaksud keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan/atau Perusahaan Angkutan Laut Asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan/atau kapal Perusahaan Angkutan Laut Asing selama berada di Indonesia. Perusahaan ini bertugas dan berperan untuk melayani segala sesuatu keperluan dari pihak kapal yang sedang atau akan melakukan aktivitas di perairan untuk pemuatan atau pembongkaran barang.

Selain menjadi cabang dari perusahaan PT Andhini Samudera Jaya, PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati ini juga ditunjuk menjadi *Sub-Agent* untuk mengageni kapal dari *General Agent* untuk beralih muat, muatan batubara. Menurut PM No : KM. 21 tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang Pada Pelabuhan Laut yang Diselenggarakan Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang dimaksud *Sub-Agent* adalah perusahaan yang bergerak dibidang keagenan yang mewakili pihak *General Agent* dalam melayani kapal terkait dengan kebutuhan-kebutuhan kapal di pelabuhan, dalam kurun waktu tertentu. Jadi, *Sub-Agent* inilah yang nantinya akan menjadi perwakilan agen dari *General Agent* untuk mengageni kapal yang sedang beralih muat di perairan Bunati. *Sub-Agent* inilah yang

akan bertindak sebagai pihak yang mewakili kapal untuk mempersiapkan dan melakukan dokumen *clearance in* dan dokumen *clearance out* kepada pihak Instansi terkait.

Pelayanan jasa keagenan kapal PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati dilakukan mulai dari kapal sebelum memasuki area labuh/pelabuhan sampai dengan kapal selesai melakukan bongkar muat dan melakukan keberangkatan dari muara Bunati. Pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan oleh perusahaan kepada pihak kapal haruslah dilakukan dengan baik dan benar, sehingga pihak kapal tidak mengalami keterlambatan keberangkatan. Menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan oleh PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati kepada kapal yang diageni kurang optimal karena masih terdapat kapal yang mengalami keterlambatan keberangkatan, akibat yang ditimbulkan adalah kapal harus menunda keberangkatannya serta menunggu pihak perusahaan pelayaran menyelesaikan semua perizinan dan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk muatan maupun dokumen kapal selesai diproses.

Masalah dari kurang optimalnya pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada kapal yang diageni disebabkan oleh tidak mendukungnya fasilitas sarana yang dimiliki oleh perusahaan, serta kurang disiplinnya karyawan yang bekerja di perusahaan cabang Bunati, kemudian faktor lain yaitu adalah adanya dokumen yang tertinggal pada saat pengecekan oleh perwira kapal terkait dokumen-dokumen yang telah diberikan, kurang disiplinnya para karyawan dalam bekerja, serta kurangnya koordinasi antara pihak karyawan dengan pihak instansi-instansi terkait. Beberapa faktor diatas memperlihatkan bahwa pelayanan jasa keagenan kapal oleh perusahaan belum dapat dibilang optimal dan oleh karena itu beberapa kapal yang diageni harus mengalami keterlambatan keberangkatan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang ditulis di atas, peneliti menemukan permasalahan-permasalahan yang terjadi selama melakukan praktik darat di PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati yaitu, pelayanan jasa keagenan kapal yang kurang optimal menyebabkan kapal yang sedang diageni oleh perusahaan mengalami keterlambatan keberangkatan dari Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan kepada kapal, maka dari itu peneliti mengangkat permasalahan tersebut ke dalam skripsi yang berjudul:

**“Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dalam Menunjang  
Kelancaran Proses Keberangkatan Kapal yang Diageni PT Andhini  
Samudera Jaya Cabang Bunati”**

**B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Dari latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan jasa keagenan terhadap kapal yang diageni oleh PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati, yaitu:

1. Kurang memadainya fasilitas sarana dalam mendukung kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal.
2. Kurang disiplinnya karyawan kantor dalam memberikan pelayanan jasa kepada kapal yang diageni.
3. Rendahnya tingkat ketelitian karyawan pada saat menyerahkan dokumen kapal kepada perwira diatas kapal.
4. Kurangnya koordinasi antara pihak perusahaan dengan pihak instansi-instansi terkait.
5. Kurangnya pengawasan dan perhatian kepala cabang terhadap karyawan perusahaan yang dimiliki.

**C. BATASAN MASALAH**

Secara umum penyusunan skripsi ini merupakan hasil dari praktik darat yang dilakukan dari bulan Agustus 2020 sampai dengan Januari 2021 di PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati. Untuk memfokuskan penyusunan skripsi ini maka peneliti membatasi pembahasan terhadap ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Kurang mendukungnya fasilitas sarana dalam melakukan kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal.
2. Kurang disiplinnya karyawan kantor dalam memberikan pelayanan jasa kepada kapal yang diageni.

**D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana cara mengatasi masalah dari tidak mendukungnya fasilitas sarana dalam kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal?

2. Bagaimana cara mengatasi masalah dari tidak disiplinnya karyawan kantor dalam memberikan pelayanan jasa kepada kapal yang diageni?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui cara mengatasi masalah dari tidak mendukungnya fasilitas sarana dalam kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal.
- b. Untuk mengetahui cara yang tepat dalam mengatasi masalah dari tidak disiplinnya karyawan kantor dalam memberikan pelayanan jasa kepada kapal yang diageni.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan wawasan saya terkait dengan pentingnya pelayanan jasa keagenan kapal berhubungan dengan kelancaran keberangkatan kapal, selain itu dapat juga berupa sumbangan ilmu pengetahuan dari peneliti kepada pembaca.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Memberikan informasi kepada perusahaan terkait dengan permasalahan-permasalahan yang terjadi di perusahaan cabang, yang diharapkan dari hasil dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan kedepannya oleh pihak perusahaan agar dilakukan perbaikan-perbaikan dari permasalahan yang timbul, dan agar pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan menjadi lebih optimal, sehingga pengguna jasa mempercayakan kapalnya untuk tetap diageni oleh perusahaan ini.

#### **c. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi serta dapat memberikan wawasan dan tambahan ilmu bagi para taruna dan taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

## **F. SISTEMATIKA PENELITIAN SKRIPSI**

Untuk memudahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menggunakan sistematika penelitian yang dibagi menjadi 5 bab yang tentunya saling berkaitan satu sama lain agar dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti oleh pembaca. Adapun sistematika yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Di dalam bab ini peneliti akan menjabarkan menggambarkan fenomena kondisi alam di Indonesia yang dimanfaatkan untuk melakukan aktivitas perdagangan dari sektor laut dan menjelaskan definisi dari perusahaan pelayaran dibidang keagenan kapal. Serta menguraikan hal-hal mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematik penelitian skripsi.

## BAB II LANDASAN TEORI

Di dalam bab ini peneliti akan menjabarkan teori-teori yang berkaitan dengan judul skripsi dengan menggunakan tinjauan pustaka mengenai ilmu pengetahuan yang terkandung didalam kepustakaan, menjelaskan definisi dari hal-hal yang berkaitan dengan kerangka pemikiran mengenai hubungan antara variabel yang disesuaikan dari judul skripsi, serta menjelaskan hukum yang *relevan* dengan masalah-masalah yang ada, juga memuat kerangka pemikiran yang berisi tentang kesimpulan sementara yang diperoleh oleh peneliti mengenai permasalahan yang diteliti.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Di dalam bab ini peneliti akan memaparkan metode penelitian apa yang digunakan oleh peneliti terkait dengan cara pendekatan dan pengumpulan data yang meliputi waktu dan tempat dilakukannya penelitian, berapa lama waktu yang dilakukan untuk penelitian, cara pendekatan dan teknik dalam pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, serta teknik analisis data yang digunakan di dalam penelitian.

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan hasil data yang diperoleh dari pengalaman praktik di perusahaan terkait dengan segala sesuatu yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang ditemukan selama melakukan penelitian, sehingga dari pemaparan data dari hasil penelitian tersebut ditemukan faktor penyebab terjadinya masalah dan alternatif pemecahan masalah. Peneliti juga akan melakukan penilaian/evaluasi terkait dengan kelebihan dan kekurangan alternatif pemecahan masalah

lain, sehingga pemecahan masalah yang telah dipilih merupakan solusi dari permasalahan yang ada di perusahaan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab penutup ini, peneliti akan menyimpulkan berupa pernyataan singkat yang diambil berdasarkan hasil dari pembahasan di bab sebelumnya. Peneliti juga memberikan saran kepada pihak perusahaan, sehubungan dengan masalah penelitian dan solusi yang diberikan, solusi yang diberikan oleh penulis diharapkan dapat berguna bagi semua pihak pembaca terutama PT Andhini Samudera Jaya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

Dalam bab ini peneliti akan menjabarkan pengertian-pengertian yang berhubungan dengan skripsi ini, pengertian-pengertian ini diambil dari referensi-referensi buku jurnal, surat keputusan dari pemerintah, internet dan pendapat para ahli yang diantaranya adalah sebagai berikut:

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

Pelayanan memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan para konsumen yang menggunakan pelayanan di suatu perusahaan untuk mengurus suatu kepentingan-kepentingan yang lain. Jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan berkualitas dan memiliki mutu yang baik, maka dapat dipastikan bahwa konsumen akan merasa tidak dirugikan dan akan merasa puas telah memilih pelayanan dari perusahaan tersebut. Sedangkan pengertian pelayanan dari berbagai pendapat para pakar/ahli, diantaranya:

- a. Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah sebuah perlakuan dari seseorang atau perlakuan dari sebuah perusahaan yang memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan, pekerja karyawan, dan juga pimpinan
- b. Menurut Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan yang memberi untung bagi pihak-pihak yang saling berkaitan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan yang nanti hasilnya bukan merupakan sebuah produk secara fisik. Dalam hal ini pelayanan berarti memiliki keterkaitan terhadap kepuasan batin dari pelanggan/pengguna layanan.

Sistem pelayanan dari perusahaan PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati dilakukan mulai dari pengurusan kapal sebelum kapal tiba di pelabuhan/titik muat sampai dengan kapal selesai melakukan aktivitas muat dan berangkat kembali meninggalkan pelabuhan/titik muat menuju ke pelabuhan bongkar atau pelabuhan tujuan.

## 2. Jasa

Secara umum jasa merupakan aktivitas atau tindakan yang diberikan oleh seseorang/perusahaan untuk membantu sebuah pekerjaan dari orang/perusahaan lain untuk mengurus sesuatu yang dianggap penting oleh perusahaan lain tersebut sehingga jasa yang diberikan dapat menguntungkan 2 pihak yang saling bekerjasama diantara pengguna dan penyedia jasa. Pengertian jasa berdasarkan pendapat para pakar:

- a. Menurut Kotler (2000) merumuskan jasa adalah setiap kegiatan atau bentuk kerja yang diberikan oleh pihak satu kepada pihak lainnya dengan prinsip tidak berbentuk dan tidak merubah hak kepemilikan apapun. Bentuk kegiatan yang diberikan berkaitan dengan produk fisik dan dapat juga tidak berkaitan dengan produk fisik.
- b. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005: 28). Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.
- c. Tjiptono (2004: 18) mengemukakan bahwasannya terdapat 5 ciri karakteristik utama dari jasa terhadap pengguna pertamanya, antara lain:
  - 1) *Intangibility* (tidak berbentuk), dapat diartikan bahwa jasa itu tidak sama dengan barang. Apabila barang adalah suatu objek, alat, atau benda yang memiliki bentuk, maka jasa merupakan sebuah aktivitas perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh karena itu, jasa tersebut tidak bisa dirasakan, tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, tidak bisa diraba, maupun tidak bisa didengar sebelum digunakan atau dilakukan oleh pengguna jasa. Bagi pengguna jasa, ketidakpastian dalam menggunakan jasa relatif ada dikarenakan kurangnya *search qualities* atau pencarian dari kualitas jasa itu sendiri, yaitu karakteristik fisik yang bisa dinilai oleh calon pengguna jasa sebelum menggunakan jasa tersebut. Untuk bagaimana kualitas dari pada jasa yang diberikan tidak akan bisa didapatkan atau diketahui sebelum jasa itu digunakan oleh penggunanya.
  - 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) secara umum barang itu dibuat dengan cara diproduksi, setelah itu di distribusikan/dijual, kemudian baru

dinikmati atau dikonsumsi. Lain hal dengan jasa yang pada umumnya dijual terlebih dahulu, setelah itu baru dibuat/disajikan dan dikonsumsi di tempat dan waktu itu juga.

- 3) *Variability/heterogenity* (berubah – ubah) jasa memiliki sifat yang terdiri dari variabel-variabel karena termasuk ke dalam jenis *non-standarized output*, yang artinya memiliki jenis variasi bermacam-macam yang membentuknya dari segi mutu, dan jenisnya yang bergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut akan diproduksi. Dalam hal ini jasa menggunakan manusia sebagai pelaku produksi dan konsumsinya, oleh karena itu cenderung tidak dapat diprediksi dan tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya.
- 4) *Perishability* (tidak tahan lama) jasa yang diberikan memiliki sifat yang tidak bertahan lama dan tidak dapat disimpan. Sepertihalnya kursi bus yang kosong tidak terpakai, kamar dari perhotelan yang tidak terpakai.
- 5) *Law of ownership* adalah dasar pembeda dari produk barang dan jasa. Penggunaan barang yang sudah dibeli, pembeli mempunyai hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Barang tersebut dapat dikonsumsi sendiri, menjual kembali, atau menyimpannya. Sedangkan pada pembelian jasa, pengguna jasa hanya mempunyai akses terhadap perseorangan dan/atau penggunaan jasa dengan waktu yang terbatas (misalnya penyewaan rumah, bioskop, jasa penerbangan, jasa perkeretaapian, maupun jasa pendidikan).

### **3. Keagenan**

- a. Menurut PM Perhubungan RI No. 65 Tahun 2019, yang dimaksud dengan Keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut nasional dan/atau perusahaan angkutan laut asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal dari perusahaan angkutan laut nasional dan/atau kapal perusahaan angkutan laut asing selama berada di wilayah perairan Indonesia.
- b. Suyono (2007: 233) mengemukakan bahwa keagenan kapal merupakan kesepakatan atau perjanjian yang berkaitan dengan hukum apabila terdapat 2 (dua) belah pihak yang menciptakan dan menggunakan sebuah perjanjian, dimana dipihak pertama selaku dari agen setuju untuk mewakili kapal dari

pihak kedua selaku pemilik kapal atau *principal*, yang dalam hal ini pemilik kapal atau *principal* tetap memiliki hak atas kapal yang telah diageni untuk diberikan arahan dan juga melakukan pengawasan terhadap agen yang telah dipilihnya untuk menjadi agen kapalnya terkait dengan jasa yang diberikan kepadanya. Secara umum, dikenal 3 (tiga) macam keagenan kapal yang diantaranya adalah:

- 1) *General Agent* (agen umum) merupakan perusahaan pelayaran nasional yang dipilih oleh perusahaan luar negeri agar melayani kapal dari perusahaan luar negeri tersebut selama berada di dalam wilayah Indonesia. Syarat yang harus dimiliki oleh agen umum adalah mempunyai kapal milik sendiri yang berbendera Indonesia yang memiliki ukuran sekurang-kurangnya 5000 GRT secara kumulatif dan memiliki buku surat keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*).
- 2) *Sub-Agent* merupakan perusahaan keagenan yang dipilih sendiri oleh pihak agen umum agar mewakili dan melayani segala keperluan kapalnya yang sedang berada di pelabuhan tertentu. *Sub-agent* sebenarnya merupakan bagian yang berfungsi sebagai perwakilan dari agen umum itu sendiri.
- 3) Cabang agen adalah cabang umum yang dimiliki oleh suatu perusahaan pelayaran yang berada di pelabuhan tertentu sebagai salah satu wakilnya untuk mengageni kapal didaerah pelabuhan yang lain. Cabang dari keagenan tersebar di berbagai daerah untuk meningkatkan sumber pendapatan dari perusahaan.

#### **4. Bentuk Pelayanan Jasa Yang Diberikan Oleh Agen**

##### **a. Fungsi dari Unit Keagenan**

Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo dalam (2007: 146), mengemukakan fungsi dari keagenan kapal ini meliputi:

- 1) Membuat operasi program kerja dibidang keagenan yang disesuaikan dari ketentuan-ketentuan dari perusahaan, terhadap jasa yang diberikan kepada pengguna jasa.

- 2) Memantau secara seksama akan segala bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan dalam menyajikan pelayanannya dalam mengageni kapal yang menjadi tanggung jawabnya.
  - 3) Mengarsipkan semua kegiatan pelayanan keagenan kapal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan dari jasa yang diberikan dari segi kegiatan secara langsung di lapangan maupun berhubungan dengan keuangan perusahaan.
  - 4) Menyerahkan hasil data dan hasil penilaian dari setiap aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk kepentingan perusahaan yang nantinya akan digunakan sebagai saran dan masukan agar perusahaan dapat berkembang dengan membuat kebijakan-kebijakan baru dan menyesuaikan agar menyesuaikan dengan kondisi perusahaan sekarang.
  - 5) Mengusahakan kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal agar bisa memberikan *stimulasi* terkait dengan aktivitas umum di perusahaan.
- b. Fungsi dari Pokok Cabang

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2012: 146) mengemukakan fungsi dari cabang keagenan kapal meliputi:

- 1) Menjadi perwakilan dari perusahaan pusat dengan mempertahankan nama baik dari perusahaan cabang yang berada di masing-masing daerah.
- 2) Mewakili, mendorong dan mendukung perusahaan pusat untuk memberikan pelayanan jasa keagenan baik kapal milik sendiri maupun kapal sewa dari perusahaan sendiri yang ditunjuk langsung dari perusahaan asing untuk mengurus kapalnya yang sedang berada di pelabuhan tertentu, seperti halnya kegiatan perbaikan kapal, kegiatan survey kapal, men-supply kebutuhan-kebutuhan kapal, pergantian crew kapal yang habis masa kontrak atau terkena penyakit, ataupun mengisi ruang muat kapal yang kosong.
- 3) Menjadi sub-agent dari perusahaan lain dalam mengageni kapal-kapalnya yang sedang berlayar atau sedang berada di pelabuhan tertentu.

c. Pelayanan Operasional

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2007: 205), memaparkan bahwa fungsi dari pelayanan operasional kepada kapal-kapal *principal* adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan informasi mengenai pelabuhan yang sedang disinggahi terkait dengan fasilitas di pelabuhan, formalitas di pelabuhan, dan juga pihak instansi terkait.
- 2) Melayani segala bentuk kebutuhan kapal, seperti pengisian bahan bakar, air bersih, *provision*, perbaikan-perbaikan, pergantian *crew* kapal sertifikat dan dokumen kapal.
- 3) Menyelesaikan surat-surat kapal, B/L, *Manifest*, *hatch list*, *stowage plan*, *crew list*, surat-surat dokumen pembongkaran atau pemuatan.
- 4) Adanya permintaan tambahan terkait dengan pembayaran lain-lain untuk biaya pelabuhan, biaya muatan, dan kebutuhan kapal lainnya.
- 5) Menginformasikan ke pihak *principal* terkait dengan hal-hal sebagai berikut:
  - a) Sebelum Kapal Tiba,
    - (1) *Sub agent* melalui agen umum akan menyampaikan informasi terkait dengan situasi dan kondisi di pelabuhan yang akan disinggahi.
    - (2) *Sub agent* akan menginformasikan kepada pihak *general agent* terkait dengan rencana penyandaran kapal, peralatan bongkar muat yang digunakan, dan juga informasi terkait dengan ketersediaan muatan.
  - b) Waktu Kapal Tiba, *Sub Agent* memberitahukan kepada pihak agen umum terkait dengan waktu tibanya kapal di pelabuhan, lokasi titik bongkar muat kapal, perencanaan pemuatan atau pembongkaran muatan, serta memberi informasi terkait dengan kondisi muatan dan proses pemuatan yang terjadi diatas kapal
  - c) Waktu Kapal Berangkat, *Sub Agent* memberitahukan kepada agen umum agar meneruskan informasi kepada *principal* terkait dengan tanggal dan waktu selesai dilakukannya pembongkaran atau pemuatan dan estimasi jam keberangkatan kapal (ETD), draft dari kapal, jumlah dari muatan yang telah dimuat diatas kapal, ruang kosong yang tersisa dari kapal, serta perhitungan total dari biaya yang dibutuhkan mulai dari kapal diageni sampai dengan kapal selesai diageni.

- d) Kemudian Sub agent akan mengirim dokumen pemuatan yang dibuat oleh agent on board ketika proses pemuatan berlangsung, untuk kemudian diteruskan kepada pihak *principal* dan perusahaan bongkar.
- e) Memantau Perkembangan Muatan, seperti:
  - (1) Menjalankan komunikasi yang baik dengan shipper selaku pengirim.
  - (2) Memberikan pelayanan jasa yang baik berupa informasi-informasi penting terkait dengan perkembangan aktivitas pemuatan kepada *consignee*.
  - (3) Menandatangani Bill of Lading atas nama General Agent/*principal*.
- f) Memberikan pelayanan jasa terhadap segala sesuatu yang menjadi kebutuhan kapal.
- g) Memberikan pelayanan lain yang menyangkut keputusan *owner's representative* untuk menyelesaikan izin-izin dari:
  - (1) Syahbandar atau Otoritas Pelabuhan
  - (2) Kantor Imigrasi
  - (3) Kantor Kesehatan
  - (4) Kantor Bea dan Cukai
- d. Pembuatan Dokumen Perdagangan

Dokumen perdagangan yang dimaksud, menurut Capt. R.P.Suyono M.Mar dalam bukunya yang berjudul "*Shipping Edisi Keempat*" (2007: 232) tentang salah satu tugas keagenan kapal adalah berkaitan dengan pengurusan dokumen perdagangan. Berikut ini adalah dokumen pelayaran yang umumnya digunakan:

1) *Bill Of Lading* (B/L)

*Bill Of Lading* (B/L) merupakan dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan pelayaran yang memiliki fungsi, diantaranya:

- a) *Sebagai bukti bahwa muatan sudah dimuat atau berada di atas kapal.*
- b) *Dokumen hak milik dari pemilik barang (Document of Title).*
- c) *Dokumen pengangkutan barang (Document of Affreightment).*
- d) *Dokumen jual/beli (Transferable dokumen).*

Apabila B/L ditujukan kepada consignee/penerima maka B/L ini merupakan dokumen yang *non-negotiable*, lain halnya jika dokumen ini akan diperdagangkan maka disebut bahwa B/L ini *negotiable*.

2) *Manifest*

*Cargo Manifest* merupakan dokumen yang berisi informasi tentang muatan diatas kapal. *Freight Manifest* memberikan keterangan mengenai *freight*, *surcharges*, rabat dan lain-lain. *Manifest* disiapkan oleh agen atau perwakilan pengangkut.

3) *Delivery Order*

*Delivery Order* (DO) merupakan dokumen yang diterbitkan oleh pihak gudang atau penyimpanan barang. Untuk mengambil barang dari tempat penyimpanan atau gudang, yang artinya barang harus menyelesaikan kewajibannya terkait dengan biaya-biaya yang timbul dari menyimpan barang tersebut.

4) *Mate's Receipt*

*Mate's receipt* merupakan dokumen tanda terima barang dari perusahaan pelayaran/pengirim muatan bahwasannya muatan telah di terima di atas kapal (muatan ekspor).

## 5. Standar Operasional Prosedur Perusahaan

Dalam melayani kapal yang diageni oleh perusahaan, maka perusahaan mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh masing-masing cabanag perusahaan sebagai landasan, pedoman maupun petunjuk bagi perusahaan untuk melakukan kegiatan operasional dalam melayani kapal yang sedang diageni dengan memperhatikan SOP pelayanan jasa yang dimiliki oleh setiap cabang perusahaan agar perusahaan memiliki pelayanan yang berkualitas. Sedangkan pengertian SOP menurut pendapat para ahli yaitu:

- a. Lakshmi (2008: 52), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dikerjakannya secara kronologis guna menuntaskan suatu pekerjaan yang berfungsi untuk mendapatkan hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendahnya.

- b. Menurut Sailendra (2015: 11), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar.

## 6. *Clearance Out* Dokumen

- a. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2018, *clearance* adalah suatu proses pengawasan yang dilakukan oleh syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak berlayar dan muatannya secara teknis-administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim. Setiap kapal yang berlayar wajib memiliki *Port Clearance* yang dikeluarkan oleh Syahbandar setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya.
- b. Menurut D.A Lasse (2014: 26) *Clearance* dokumen dilakukan apabila seluruh unsur-unsur dari instansi terkait memberikan *clearance* sesuai dengan bidangnya masing-masing bahwa kapal, muatan, dan penumpang memenuhi ketentuan keamanan dan keselamatan, dan terhadap semua kewajiban yang disyaratkan telah dinyatakan laik untuk berlayar, maka Syahbandar memberikan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).
- c. Dalam melakukan pengurusan keberangkatan, maka diperlukan beberapa dokumen, diantaranya sebagai berikut:
  - 1) *Master Sailing Declaration*, merupakan surat pernyataan dari Nakhoda untuk menyatakan bahwasannya muatan, anak buah, dan kondisi kapal telah memenuhi persyaratan keamanan, keselamatan, kelaiklautan untuk berlayar ke pelabuhan tujuan.
  - 2) *Port Clearance Out*, merupakan dokumen yang menyatakan bahwa kapal telah disetujui untuk melakukan pelayaran, dokumen ini diterbitkan oleh Syahbandar untuk diberikan kepada pihak kapal.
  - 3) *Immigration Clearance*, merupakan dokumen *clearance* yang diterbitkan oleh Kantor Imigrasi untuk diberikan kepada pihak kapal.
  - 4) *Quarantine Clearance*, merupakan dokumen *clearance* yang diterbitkan oleh Kantor Kesehatan untuk diberikan kepada pihak kapal, dokumen ini menyatakan bahwa semua *crew* kapal dinyatakan sehat.

- 5) *Custom Clearance*, merupakan dokumen yang ditebitkan oleh Kantor Bea dan Cukai untuk diberikan kepada pihak kapal, dokumen ini memiliki maksud bahwa muatan yang akan di ekspor telah disetujui oleh pihak Bea dan Cukai pusat, serta tidak melakukan pelanggaran terkait dengan ketentuan batas dalam mengekspor barang ke luar negeri.
- 6) Dokumen Pemuatan (*Document Loading*), merupakan dokumen yang dibuat oleh *agent on board* terkait dengan proses pemuatan dan memuat informasi dari muatan yang diangkut, dokumen pemuatan antara lain:
  - (a) *SOF (Statement of Fact)*
  - (b) *TS (Time Sheet)*
  - (c) *Mate's Receipt*
  - (d) *Cargo Declaration by Shipper*
  - (e) *NOR (Notice of Readiness)*
  - (f) *LOA (Letter of Authorization)*
  - (g) *Stowage Plan*
  - (h) *Cargo Manifest*

## 7. Fasilitas Sarana

Fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan sangat berperan penting untuk mendukung segala bentuk aktivitas operasional perusahaan dalam mengageni kapal. Sedangkan pengertian fasilitas menurut pendapat para pakar adalah sebagai berikut:

- a. Suryosubroto (2013: 22) berpendapat bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang berfungsi untuk memperlancar dan mempermudah pelaksanaan suatu usaha perusahaan yang dapat berupa benda-benda maupun uang.
- b. Menurut Tjiptono (2011: 184) indikator Fasilitas ada 3 yaitu, meliputi:
  - 1) *Pertimbangan/Perencanaan Spasial*  
Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
  - 2) *Perencanaan Ruang*  
Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.
  - 3) *Perlengkapan dan Perabot*

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

- c. Pengertian Sarana menurut Moenir (2006) Sarana merupakan segala bentuk peralatan yang digunakan sebagai alat utama untuk mencapai sebuah tujuan suatu perusahaan atau organisasi.

Secara umum sarana merupakan sebuah alat atau benda yang dapat bergerak dan berfungsi secara langsung.

Fasilitas sarana yang dimiliki oleh perusahaan tidak memadai dan tidak mendukung kegiatan pelayanan jasa keagenan kepada kapal yang sedang diageni. Oleh karena itu, idealnya fasilitas sarana perusahaan harus disesuaikan dengan kegiatan pelayanan dan juga jumlah karyawan, seperti penambahan pada unit printer untuk *agent on board*, pengadaan Wi-Fi untuk mendukung kegiatan *clearance out* di Inaportnet, serta melakukan perbaikan terhadap sarana yang sudah rusak.

## **8. Disiplin Kerja**

Disiplin kerja merupakan suatu tindakan atau perilaku oleh karyawan dalam melakukan kegiatan bekerja dengan menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan, kesetiaan kepada perusahaan, ketaatan kepada pemimpin, dan memiliki rasa tanggungjawab atas pekerjaan yang dimiliki. Melakukan disiplin kerja wajib diterapkan oleh setiap karyawan yang bekerja agar tidak merugikan pihak perusahaan.

Menerapkan sikap disiplin kerja kepada karyawan sangat memberi pengaruh positif bagi perusahaan. Adanya disiplin kerja oleh para karyawan akan membuat pelayanan jasa keagenan kapal menjadi lancar dan lebih baik, sehingga pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan perusahaan akan optimal.

Menurut Sinambela (2018: 335) bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesiediaan karyawan dalam menerapkan dan melakukan semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Oleh karena itu, disiplin kerja digunakan oleh para pemimpin atau atasan dalam mengkomunikasikan dirinya dengan para karyawan agar mereka sanggup untuk menerapkan dan mengubah sikap dan perilaku sesuai dengan peraturan perusahaan yang diberlakukan.

Menurut Siswanto dalam Sinambela (2016: 340) berpendapat bahwa faktor-faktor dari disiplin kerja itu ada lima yaitu:

- a. Banyaknya kehadiran karyawan selama bekerja
- b. Tingkat ketelitian para karyawan dalam membuat dokumen
- c. Menerapkan SOP sebagai pedoman kerja
- d. Menaati peraturan kerja yang ada di perusahaan
- e. Etika kerja antar sesama karyawan agar tercipta suasana kerja yang aman, nyaman dan kondusif

## **B. KERANGKA PEMIKIRAN**

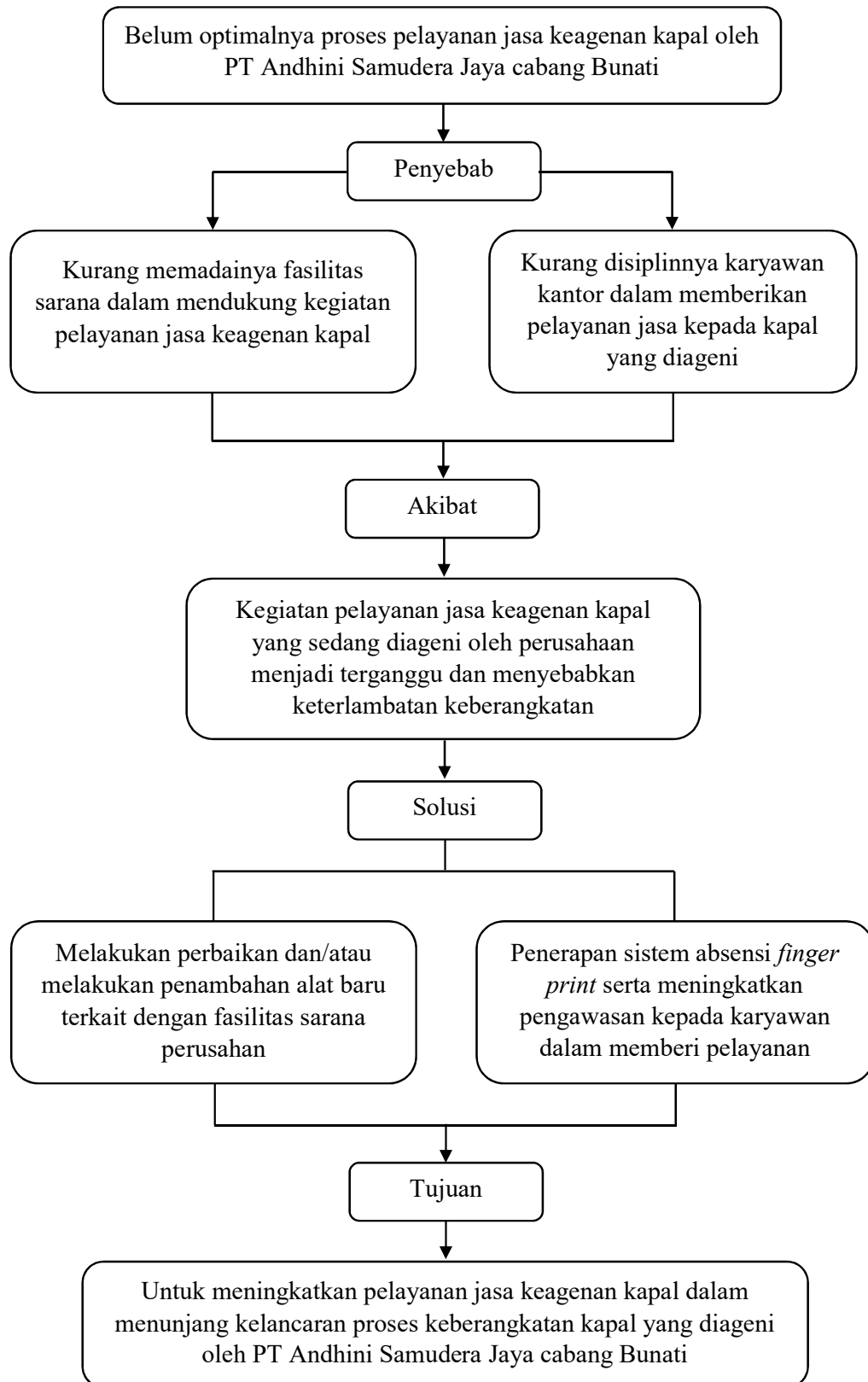
Kerangka pemikiran merupakan sebuah konsepsi yang penulis paparkan terkait dengan hubungan dari permasalahan yang terjadi selama perusahaan memberikan pelayanan jasa terhadap waktu keberangkatan kapal yang diageni. Untuk dapat menjelaskan pembahasan terkait dengan skripsi ini, maka dibuat sebuah kerangka pemikiran terkait dengan hal-hal yang menjadi pembahasan pokok, yaitu mengenai:

### **“Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dalam Menunjang Kelancaran Proses Keberangkatan Kapal yang Diageni PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati”**

Untuk membuat kapal yang diageni oleh pihak perusahaan tidak mengalami gangguan atau hambatan ketika akan melakukan keberangkatan, maka perlu didukung dengan adanya pelayanan jasa yang optimal dari pihak perusahaan dimulai dari pelayanan *clearance in*, pengambilan dokumen diatas kapal, memasukkan data-data kapal dengan baik dan benar kepada pihak instansi terkait, *clearance out*, adanya fasilitas sarana yang mendukung kegiatan operasional perusahaan, karyawan yang memiliki sikap disiplin yang tinggi. Mengatasi hal tersebut, maka sangat diperlukan beberapa perbaikan dan peningkatan yang seharusnya dilakukan untuk menunjang kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal.

Berdasarkan masalah diatas, maka akan dipaparkan berbagai alternatif penyelesaian masalah sebagai pemecahan masalah yang menjadi pilihan penyelesaian masalah. Dari uraian tersebut, maka dapat dilihat suatu bagan kerangka pemikiran secara garis besar sebagai berikut:

**Bagan 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

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

Waktu penelitian skripsi ini dilakukan pada saat penulis melakukan prada (praktik darat) di perusahaan pelayaran pada saat menempuh semester V dan semester VI di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta. Penelitian yang dilakukan selama melaksanakan praktik terhitung mulai dari tanggal 10 Agustus 2020 sampai dengan tanggal 18 Januari 2021.

##### **2. Tempat**

Adapun tempat penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk memperoleh data dan informasi dalam menyusun skripsi ini adalah di PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati. Penulis melakukan penelitian terkait dengan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal yang dilakukan oleh perusahaan, tempat dan alamat perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Nama Perusahaan : PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati
- b. Alamat : Jl. Desa Sebambar Baru No. 54, RT. 03, Kecamatan Sungai Loban, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan, 72274
- c. Telp : +62 511-4244210
- d. Fax : +62 511-4244210
- e. E-mail : [ktbstu.ops@asj-shipping.co.id](mailto:ktbstu.ops@asj-shipping.co.id)

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

### **1. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan merupakan langkah yang peneliti pilih untuk mendapatkan data yang nantinya akan digunakan untuk menyusun skripsi ini. Menurut Sugiyono (2013: 2) metode penelitian pada umumnya merupakan cara ilmiah agar mendapatkan data untuk tujuan dan kegunaan aktivitas atau kondisi tertentu.

Dalam hal ini peneliti memakai metode pendekatan deskriptif kualitatif yang dimana metode ini merupakan metode yang meneliti kelompok orang, sebuah objek, situasi dan kondisi tertentu, serta peristiwa atau kejadian yang terjadi pada masa sekarang yang menerangkan fenomena-fenomena tertentu. Metode ini menggunakan data yang bersifat asli atau berdasarkan hasil data bukti yang nyata dan/atau objektif serta memakai analisis untuk mengolah data yang telah dikumpulkan selama melakukan praktik darat di PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati, hal ini dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh hasil pemecahan masalah terbaik yang nantinya akan digunakan untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi di kemudian waktu.

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

Menurut Sugiono (2013: 224) teknik pengumpulan data adalah sebuah teknik strategis yang digunakan untuk melakukan sebuah penelitian, teknik ini dilakukan agar mempermudah dalam mencari atau mengumpulkan data-data dari penelitian selama berada di perusahaan.

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti memakai beberapa teknik pengumpulan data yang didasarkan pada pedoman penelitian skripsi yang nantinya akan peneliti gunakan untuk menyusun skripsi ini, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti, yaitu:

#### **a. Pengamatan (*Observasi*)**

Widoyoko (2014: 46) mengemukakan bahwa *observasi* atau pengamatan adalah sebuah metode pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang terlihat di dalam suatu kejadian atau aktivitas pada objek penelitian.

Pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti dilakukan secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu di PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati, hal ini dilakukan dengan tujuan agar peneliti mengetahui secara langsung terkait dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan kepada kapal yang diageninya terkait dengan proses pelayanan jasa kapal.

b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Teknik dalam pengumpulan data dilakukan dengan mencari data atau informasi dengan mengutipnya dari jurnal-jurnal dari kepustakaan buku, karya ilmiah, dan catatan selama perkuliahan yang mempunyai keterkaitan terhadap skripsi yang dibuat. Selain itu peneliti juga memanfaatkan media internet untuk memperoleh data terkait dengan pelayanan jasa keagenan kapal.

Menurut M. Nazir (1988: 111) riset kepustakaan merupakan sebuah teknik untuk mengumpulkan data dengan melakukan studi penelaahan dari sumber-sumber literatur, buku-buku, laporan, ataupun catatan yang memiliki hubungan dengan masalah yang sedang diselesaikan.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dan informasi yang berasal dari laporan-laporan atau catatan-catatan perusahaan maupun dari perseorangan di perusahaan tempat dilakukannya penelitian. Data dokumentasi dapat berupa tulisan-tulisan, gambar, dokumen yang pernah peneliti buat, serta pengambilan data dari PT Andihini Samudera Jaya cabang Bunati pada periode waktu Agustus 2020 sampai dengan Januari 2021 yang nantinya akan peneliti gunakan untuk memperkuat hasil penelitian.

### **C. SUBJEK PENELITIAN**

Subjek merupakan sebuah bahasan yang dapat ditemukan pada sebuah penelitian atau karya ilmiah, subjek yang dimaksud adalah berupa perseorangan, benda, maupun sebuah organisasi (perusahaan) yang dimana didalamnya terdapat objek-objek atau kondisi dari perusahaan tersebut yang dapat diteliti. Pada dasarnya subjek penelitian sangat mempunyai keterkaitan terhadap kesimpulan dari hasil penelitian nantinya.

Subjek penelitian merupakan keseluruhan objek yang didalamnya terdapat narasumber atau informan yang memiliki informasi terkait dengan masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Di dalam skripsi ini subjek penelitian yang diteliti adalah orang, benda, dan/atau sebuah kejadian yang terjadi selama penulis melakukan penelitian di PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati, subjek ini yang nantinya akan menjadi pusat perhatian dalam penelitian yang akan dibahas. Maka dari itu, peneliti menentukan subjek dari penelitian ini adalah sebuah kejadian atau keadaan yang dimana kejadian atau keadaan ini mengakibatkan proses pelayanan jasa dari perusahaan berjalan kurang optimal, sehingga kapal yang diageni mengalami keterlambatan keberangkatan.

#### **D. TEKNIK ANALISIS DATA**

Teknik analisis data merupakan teknik yang digunakan oleh setiap peneliti atau peneliti dalam membuat sebuah karya tulis ilmiah, teknik analisa ini nantinya akan peneliti gunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari perusahaan tempat praktik agar menghasilkan data yang saling berkaitan dengan masalah yang ada untuk menguraikan masalah-masalah pokok yang terjadi di perusahaan.

Data dan informasi yang telah diperoleh dari perusahaan tempat penulis praktik akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif yang nantinya akan diperoleh dari data hasil penelitian dan yang akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diajukan. Maka dari itu, penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan model interaktif. Menurut Milles & Huberman teknik analisis data model interaktif dibagi menjadi 3 tahapan, diantaranya:

- Tahap pertama : Tahap pemilahan data dari data yang telah dikumpulkan
- Tahap kedua : Tahap menampilkan data, setelah data dipilah dan dipilih
- Tahap ketiga : Tahap menarik kesimpulan dan/atau tahap verifikasi data

Terkait dengan apa saja yang perlu dilakukan ketika melakukan ketiga tahap diatas akan dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Pemilahan Data (*Sort*)**

Pemilahan data dilakukan setelah terkumpulnya data dan/atau informasi yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini. Pemilahan data dilakukan dengan cara

menggabungkan atau menyeragamkan segala bentuk data atau informasi yang telah diperoleh kedalam bentuk tulisan yang nantinya akan dianalisis. Hasil dari observasi, riset kepustakaan, dan dokumentasi akan dirangkai menjadi sebuah tulisan atau berupa tabel sesuai dengan format masing-masing data.

## 2. Menampilkan Data (*Display*)

Setelah data yang telah dipilah selesai dirangkai berdasarkan bentuk dari pengumpulan data yang telah berbentuk tulisan atau tabel, langkah berikutnya adalah menampilkannya. Pada dasarnya menampilkan sebuah data merupakan cara untuk memproses dan mengolah data setengah jadi dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas ke dalam suatu tabel kategorisasi sesuai tema-tema yang sudah dikelompokkan dan dikategorikan, serta akan memecah tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih konkret dan sederhana yang disebut dengan sub tema yang diakhiri dengan memberikan kode (*coding*) dari sub tema tersebut sesuai dengan data berupa dokumentasi yang sebelumnya telah dilakukan.

## 3. Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion*)

Ditahap terakhir ini yaitu kesimpulan/verifikasi, peneliti akan memaparkan inti dari keseluruhan data atau informasi yang sebelumnya telah dikumpulkan, dipilah/diproses, dan ditampilkan. Selain itu, disini peneliti akan menampilkan penyebab dari kurang optimalnya pelayanan jasa keagenan kapal yang diageni oleh PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati, meliputi kurang memadainya fasilitas yang mendukung pelayanan jasa keagenan kapal, dan kurang disiplinnya karyawan dalam memperi pelayanan jasa keagenan kapal, sehingga kapal yang diageni mengalami keterlambatan keberangkatan. Kesimpulan ini akan menjawab pertanyaan-pertanyaan dari rumusan masalah.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

PT Andhini Samudera Jaya merupakan perusahaan pelayaran yang menyediakan pelayanan jasa yang berkaitan dengan keagenan kapal baik untuk kapal lokal (dalam negeri) maupun kapal asing (luar negeri) yang mencakup pengurusan pelayanan kapal masuk dan keluar, pergantian crew kapal (*Sign On/Sign Off*), pengurusan crew kapal yang sakit, pengurusan sertifikat kapal, penyediaan kebutuhan kapal (Bahan Bakar Minyak, *Fresh Water*, *Provision/Logistic*), dan muatan yang diangkut.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan, PT Andhini Samudera Jaya terdaftar sebagai perusahaan jenis Perseroan Terbatas (PT) dengan nomor Tanda Daftar Perusahaan (TDP): 09.01.1.52.57455. Perusahaan pelayaran ini dikenal dengan nama ASJ Shipping Company, PT Andhini Samudera Jaya mempunyai beberapa cabang yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia seperti di Gresik, Jakarta, Merak (banten), Lampung, Palembang, Aceh, Samarinda, Banjarmasin, Bunati, Kotabaru, Kendari. Adapun visi dan misi dari perusahaan PT Andhini Samudera Jaya dalam menyediakan pelayanan jasa keagenan kapal, sebagai berikut:

Visi : To become leading shipping company by provides reliability, trustworthy, and high quality service to customers. (Menjadi perusahaan pelayaran terkemuka dengan memberikan keandalan, kepercayaan, dan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan).

Misi : Serving the best quality service by effective and efficient work. (Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik serta pekerjaan yang efektif dan efisien).

## 2. Struktur Organisasi Perusahaan

Perusahaan ini termasuk ke dalam jenis perusahaan agen lokal yang melayani kapal dalam negeri dan juga merupakan sub-agen yang melayani kapal-kapal luar negeri. Dalam berorganisasi PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati memiliki 2 bagian divisi yang bertanggungjawab atas masing-masing pekerjaannya kepada kepala cabang. Adapun pembagian tugas dari masing-masing pekerjaan, sebagai berikut:

### a. Kepala Cabang

- 1) Membuat rencana terkait dengan pelaksanaan dan penyediaan kegiatan perusahaan dari jasa tambat dan jasa labuh kapal.
- 2) Membuat rencana dalam penyediaan dari kegiatan pelayanan jasa dari pandu, tunda, dan telekomunikasi untuk keperluan kapal yang sedang diageni (jasa kepanduan).
- 3) Ikut memantau serta mengelola keuangan dari sistem kebendaharaan perusahaan cabang.
- 4) Melakukan pengumpulan dan pengelolaan data-data untuk kemudian di analisa dan diperbaiki.
- 5) Menyiapkan susunan dan perencanaan anggaran pendapatan dan biaya-biaya yang dilakukan untuk pengoperasian kegiatan keagenan kapal.
- 6) Membuat laporan kegiatan perusahaan
- 7) Berkoordinasi dengan pihak-pihak instansi terkait dan sinkronisasi baik dalam lingkungan perusahaan maupun dalam hubungan antar instansi untuk menciptakan ruang lingkup kerja yang baik.

Kepala cabang dari perusahaan bertanggungjawab secara langsung terkait dengan kegiatan-kegiatan dari pelayanan keagenan kapal ataupun laporan keuangan dari perusahaan cabang kepada *General Manager* dan PT Andhini Samudera Jaya pusat yang terletak di Jakarta.

### b. Bagian Operasional

- 1) Meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal terhadap kapal yang sedang diageni.
- 2) Mempertahankan jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh perusahaan yang berada di perairan Bunari.

- 3) Menerima dan mencatat segala informasi terkait dengan kedatangan kapal dari *General Agent* (Agen Umum) serta memberikan laporan kepada kepala cabang agar diteruskan kepada pihak yang bersangkutan dari kantor pusat di Jakarta.
- 4) Memberikan informasi terkait dengan pemberitahuan kedatangan kapal dan menyiapkan dokumen atau surat Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) kepada pihak Pelabuhan Indonesia (Pelindo). sebelum kapal tiba 2 x 24 jam perusahaan pelayaran harus memasukkan RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) kepada setiap pihak instansi terkait di pelabuhan.
- 5) Mengawasi dan memantau kondisi dan keadaan terkini dari kapal yang diageni, kondisi yang dimaksud berupa posisi terkini dari kapal sebelum tiba di pelabuhan, *Estimated Time Arrival* (ETA), keadaan palka dengan muatan yang dibawa apakah nihil atau membawa muatan.
- 6) Melakukan pengurusan dokumen kapal untuk proses *Clearance In* maupun *Clearance Out*.
- 7) Melakukan pemantauan dan pengawasan kepada *boarding agent* pada saat bongkar muat dan selalu memeberikan laporan untuk setiap perkembangan yang terjadi pada saat bongkar muat kepada kepala cabang, kantor pusat, dan *Principle* atau *General Agent*. Adapun kegiatan operasional dari pelayanan jasa keagenan kapal yang dilakukan, yaitu:
  - a) Sebelum kapal tiba di pelabuhan
    - (1) Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

Dokumen penting yang harus di laporkan atau diunggah kepada instansi terkait di kantor KSOP berupa Surat Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) yang kemudian disertai juga dengan surat Persetujuan Keagenan Kapal Asing (PKKA) jika yang diageni kapal asing, Surat Penunjukan Keagenan, *P&I Insurance* atau *Certificate of Entry*, dan juga LK3.
    - (2) Bea dan Cukai

Dokumen yang harus dilaporkan atau diunggah kepada pihak instansi terkait Bea dan Cukai adalah: Surat Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) dan melaporkan kondisi palka atau

muatan yang dibawa pada saat kapal akan memasuki daerah pabean (*Manifest Cargo*).

(3) Imigrasi

Dokumen yang harus dilaporkan kepada pihak instansi terkait Imigrasi berupa surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) dan Daftar semua *crew* kapal (*Crew List*).

(4) Kesehatan dan Karantina

Dokumen yang harus dilaporkan atau diunggah kepada pihak instansi terkait Kesehatan dan Karantina adalah Surat Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP), *Ship Sanitation Control Certificate*, *Bonded Store*, dan *Vaccination List* atau daftar kondisi awak kapal beserta suhu tubuhnya.

b) Setelah kapal berada *Anchorage Point* (Labuh Jangkar)

Kapal yang telah berada di titik labuh di perairan Bunati wajib melaporkan dokumen-dokumen kepada pihak instansi melalui *agent on board* yang akan mengambil dokumen-dokumen dari kapal tersebut dan akan diserahkan ke instansi-instansi terkait. Instansi terkait yang dimaksud, antara lain:

(1) Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

Dokumen kapal yang akan diberikan kepada pihak KSOP untuk dilakukan pemeriksaan terkait dengan kelengkapan dokumen kapal dan juga masa berlaku dari dokumen tersebut, dokumen kapal yang akan diperiksa antara lain:

- (a) *Certificate of Nationality/Registry*
- (b) *International Tonnage Certificate*
- (c) *Cargo Ship Safety Construction Certificate*
- (d) *Cargo Ship Safety Equipment Certificate*
- (e) *Cargo Ship Safety Radio Certificate*
- (f) *Minimum Safe Manning Certificate*
- (g) *International Oil Pollution Prevention Certificate*
- (h) *International Air Pollution Prevention Certificate*
- (i) *International Sewage Prevention Pollution Certificate*
- (j) *Classification Certificate (Hull & Machinery)*

- (k) *International Load Line Certificate*
- (l) *Safety Management Certificate (SMC) & Document Of Compliance (DOC)*
- (m) *International Ship Security Certificate (ISSC)*
- (n) *Ships Security Officer (SSO)*
- (o) *INFL Life Raft Certificate*
- (p) *Fire Extinguisher Certificate*
- (q) *CO2 Certificate*
- (r) *Port State Control (PSC)*
- (s) *CSR (Continuous System Record)*
- (t) *EPIRB Certificate*
- (u) *SSCEC/SSCE*
- (v) *Last Port Clearance*
- (w) *Indonesian Health Book*
- (x) *Certificate Civil Liability & Compensation for Oil Pollution/Bangker Oil Pollution (CLC/CLB)*
- (y) *Certificate insurance P&I*
- (z) *Passport / Seaman Book*

(2) Bea dan Cukai (Kapal Asing)

Dokumen yang harus diserahkan dari pihak kapal ketika dilakukan pemeriksaan oleh Bea dan Cukai antara lain adalah melaporkan ketersediaan *bonded store* bersama dengan *Chief Cook/Messman* yang dibawa oleh kapal serta mengisi berita acara yang telah disiapkan oleh pihak Bea dan Cukai.

(3) Imigrasi (Kapal Asing)

Dokumen yang harus diserahkan pada saat pemeriksaan diatas kapal yakni daftar jumlah *crew* yang bekerja di kapal (*crew list*) dan surat identitas diri (*passport*) bila diperlukan buku pelaut (*seaman book*) dilaporkan. Jumlah *passport* dan/atau *seaman book* harus sesuai dengan *crew list* dari segi jumlah maupun informasi.

(4) Kesehatan dan Karantina

Dokumen yang harus diserahkan dari pihak kapal ketika dilakukan pemeriksaan oleh pihak Imigrasi antara lain adalah *Health Book*

(Buku Hijau) untuk diperiksa terkait dengan masa berlaku buku dan juga sertifikat. kapal dan mengisi berita acara yang telah disiapkan oleh pihak Bea dan Cukai.

c) Kapal berangkat meninggalkan pelabuhan (*Anchorage Point*)

Sebelum meninggalkan pelabuhan atau daerah *anchor point*, kapal harus keadaan laik laut baik dari segi keamanan muatan yang dibawa maupun dokumen pemuatan yang telah selesai dibuat. Selain itu kapal juga harus melaksanakan kewajibannya terhadap pembiayaan-pembiayaan pandu, tunda, dan labuh yang dalam hal ini telah dilakukan oleh agen kapal. Perusahaan pelayaran atau agen kapal akan melakukan *clearance out* pada kapal yang telah selesai melakukan bongkar muat untuk perijinan berlayar dari instansi-instansi terkait dari pihak Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Bea Cukai, Imigrasi, Karantina dan Kesehatan. Kapal diijinkan meninggalkan pelabuhan setelah pihak dari Syahbandar mengeluarkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang berlaku 1 x 24 jam setelah SPB diterbitkan dan ditandatangani oleh pejabat pelabuhan.

c. Bagian Keuangan

- (1) Melakukan perencanaan dan pembagian terhadap anggaran yang terdiri dari anggaran kas, anggaran investasi, anggaran eksploitasi dan fisik.
- (2) Mengatur uang pemasukan dan pengeluaran secara menyeluruh untuk menghindari adanya anggaran hilang.
- (3) Menyiapkan dan melaksanakan penyusunan laporan pemasukan dan pengeluaran anggaran.
- (4) Membimbing, memimpin, memberi arahan dan petunjuk kepada staff karyawan agen lainnya dalam penggunaan dan pemanfaatan anggaran secara baik dan benar.
- (5) Mengatur segala bentuk piutang dan hutang yang mempunyai keterkaitan dengan perusahaan cabang.

### **3. Standar Operasional Pelayanan Jasa Keagenan Kapal PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati**

Setiap perusahaan atau organisasi pasti memiliki standar operasi dalam melayani pelanggan/pengguna jasa, standar ini sering disebut dengan Standar Operasional

Prosedur (SOP) dari perusahaan. PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati memiliki ketentuan untuk melaksanakan dan mengidentifikasi setiap kegiatan pelayanan jasa keagenan kepada kapal yang sedang diageni, selain itu perusahaan juga harus memiliki sikap dan tindakan untuk kepentingan keselamatan dan kesejahteraan dari karyawan yang dimiliki, perlindungan terhadap fasilitas yang tersedia, dan juga keamanan bagi lingkungan dan masyarakat yang berada di sekitar perusahaan. Standar operasional prosedur dalam pelayanan jasa keagenan PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati adalah sebagai berikut:

- a. Dalam kurun waktu 2 x 24 jam sebelum kapal memasuki daerah pelabuhan, pihak dari instansi terkait harus sudah menerima RKSP yang telah dibuat oleh perusahaan.
- b. Menginformasikan kepada kantor pusat di Jakarta terkait dengan proses bongkar muat kapal yang diageni agar diteruskan kepada pihak *general agent* selaku *principle*.
- c. Memeriksa keadaan dan kesiapan muatan (*Barge Schedule*) yang akan dimuat diatas kapal kepada *shipper*.
- d. Mempersiapkan segala dokumen yang berkaitan dengan *clearance in* dan *clearance out* dengan pihak instansi terkait sebelum kapal tiba dan berangkat dari pelabuhan.
- e. Melakukan pengecekan dan pengambilan dokumen kapal bersama dengan pihak instansi pelabuhan terkait untuk inspeksi kapal asing.
- f. Menunjuk satu orang sebagai *Agent On Board* sebagai pengawas aktivitas pemuatan batubara di atas kapal.
- g. Melaporkan setiap kejadian atau proses terjadinya bongkar muat kapal sebanyak 3 kali dalam satu hari (Pagi, Siang, dan Malam) kepada kepala cabang, kantor pusat, dan juga pemilik muatan.
- h. Dokumen pemuatan harus sudah selesai dibuat dan ditandatangani setelah kapal selesai melakukan kegiatan muat sebelum kapal melakukan keberangkatan dari pelabuhan.
- i. Pengurusan dokumen *clearance out* harus segera dilakukan setelah kapal selesai melakukan bongkar/muat, kapal yang diageni harus melakukan keberangkatan H + 12 jam setelah kapal selesai melakukan kegiatan bongkar/muat dan kapal yang diageni bisa dengan segera berangkat meninggalkan pelabuhan dan menuju ke pelabuhan bongkar.

Dari standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam memberi pelayanan jasa keagenan kapal, masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dan diatasi oleh perusahaan. Hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis terdapat beberapa masalah di dalam perusahaan seperti, kurang optimalnya proses pengurusan dokumen *clearance out*, sehingga kapal mengalami keterlambatan keberangkatan dan menunggu semua dokumen *clearance out* selesai diproses, hal ini disebabkan karena kurang mendukungnya fasilitas sarana perusahaan untuk kegiatan operasional perusahaan, dan juga kurang disiplinnya karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa.

#### 4. Data Fasilitas Sarana Perusahaan

Peneliti juga mengumpulkan data fasilitas sarana yang dimiliki oleh perusahaan untuk kegiatan operasional, berikut adalah data fasilitas sarana yang dimiliki perusahaan:

**Tabel 4.1**

**Data Fasilitas Sarana Perusahaan**

No	Nama Barang	Merek	Nomor Inventaris	Keterangan
1	Mobil	Avanza	ASJR401	Baik
2	Motor	Supra	ASJR201	Kurang Baik
3	Komputer/Laptop	Lenovo	ASJKM01	Kurang Baik
4	Printer & Scanner	Epson	ASJPR01	Baik
5	Printer & Scanner	Epson	ASJPR02	Rusak
6	Telepon	Panasonic	ASJTL01	Baik

*Sumber: Bagian Operasional PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati*

Fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan dapat menunjang kegiatan operasional perusahaan terutama pada saat kegiatan *clearance* dokumen kapal. Kondisi fasilitas sarana yang baik akan membuat kegiatan operasional berjalan dengan lancar dan baik, dan sebaliknya kondisi fasilitas sarana yang tidak baik dapat menghambat pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

#### 5. Disiplin Kerja Karyawan

Kesadaran dan kesediaan karyawan dalam menerapkan dan melakukan semua peraturan perusahaan tidak sepenuhnya dilakukan. Karyawan perusahaan dirasa tidak menerapkan disiplin kerja dalam melakukan pekerjaan pelayanan jasa

keagenan kapal. Hal tersebut mengakibatkan tugas-tugas pelayanan jasa keagenan seperti, pengecekan dokumen kelengkapan dan masa berlaku sertifikat kapal, pembuatan permohonan pelayanan kepada pihak terkait, dan pembaruan sertifikat atau buku kesehatan menjadi sering disepelekan dan pengurusan yang tidak dilakukan dengan segera.

PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati memiliki kantor dan mess rumah tinggal karyawan yang terletak di rumah yang sama, sehingga diharapkan dengan adanya rumah kantor dan mess yang sama ini karyawan selalu siap siaga berada di kantor untuk memantau kapal yang sedang diageni. Tidak adanya karyawan yang siap siaga di kantor dipengaruhi oleh kurang disiplinnya para karyawan akan pentingnya melakukan pelayanan jasa keagenan kepada kapal yang sedang diageni. Berikut adalah data kehadiran karyawan yang penulis peroleh selama melakukan praktik darat di PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati:

**Tabel 4.2**

**Data Kehadiran Karyawan Bulan Agustus 2020**

No.	Nama Karyawan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	Febri Anda L.																															
2	Rizal Oktavian																															
3	Rudy Sanjaya																															
4	Gilang Rifandri																															
5	Evan A. Siagian																															
6	Probe Ghiyats																															
7	M. Syifa U.																															

*Sumber: Bagian Operasional PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati*

**Tabel 4.3**

**Data Kehadiran Karyawan Bulan September 2020**

No.	Nama Karyawan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	Febri Anda L.																															
2	Rizal Oktavian																															
3	Rudy Sanjaya																															
4	Gilang Rifandri																															
5	Evan A. Siagian																															
6	Probe Ghiyats																															
7	M. Syifa U.																															

*Sumber: Bagian Operasional PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati*

**Tabel 4.4**

**Data Kehadiran Karyawan Bulan Oktober 2020**

No.	Nama Karyawan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	Febri Anda L.																															
2	Rizal Oktavian																															
3	Rudy Sanjaya																															
4	Gilang Rifandri																															
5	Evan A. Siagian																															
6	Probe Ghiyats																															
7	M. Syifa U.																															

Sumber: Bagian Operasional PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati

**Tabel 4.5**

**Data Kehadiran Karyawan Bulan November 2020**

No.	Nama Karyawan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	Febri Anda L.																															
2	Rizal Oktavian																															
3	Rudy Sanjaya																															
4	Gilang Rifandri																															
5	Evan A. Siagian																															
6	Probe Ghiyats																															
7	M. Syifa U.																															

Sumber: Bagian Operasional PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati

**Tabel 4.6**

**Data Kehadiran Karyawan Bulan Desember 2020**

No.	Nama Karyawan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	Febri Anda L.																															
2	Rizal Oktavian																															
3	Rudy Sanjaya																															
4	Gilang Rifandri																															
5	Evan A. Siagian																															
6	Probe Ghiyats																															
7	M. Syifa U.																															





Sumber: Bagian Operasional PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati

**Tabel 4.7**

**Data Kehadiran Karyawan Bulan Januari 2021**

No.	Nama Karyawan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	Febri Anda L.																															
2	Rizal Oktavian																															
3	Rudy Sanjaya																															
4	Gilang Rifandri																															
5	Evan A. Siagian																															
6	Probe Ghiyats																															
7	M. Syifa U.																															

Sumber: Bagian Operasional PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati

Keterangan =  : Masuk Kantor  : Agen Tambahan  
 : Agent on Board  
 : Tidak Masuk

## 6. Data Kapal Yang Diageni Oleh Perusahaan

Berikut adalah data-data dari kapal yang telah diageni oleh PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati. Kapal yang diageni oleh perusahaan merupakan kapal yang memiliki jalur perdagangan luar negeri maupun dalam negeri, namun lebih banyak kapal yang diageni adalah berasal dari luar negeri. Adapun data kapal yang telah diageni oleh PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

**Data Kapal Bulan Agustus 2020**

No	Nama Kapal	Tiba		Selesai		Kapal Berangkat
		Mulai Muat	Lokasi	Selesai Muat	Tujuan	
1	MV. K Faith	17/08/2020 16.55	Bunati	22/08/2020 14.00	Korea	23/08/2020 00.30
2	MV. Mineral Noble	20/08/2020 09.20	Bunati	25/08/2020 11.30	India	25/08/2020 20.00
3	MV. Cape Jasmine	28/08/2020 05.40	Bunati	05/09/2020 03.00	India	05/09/2020 16.30
4	MV. Daidan Mustikawati	29/08/2020 01.10	Satui	04/09/2020 23.35	China	05/09/2020 06.00

*Sumber: Data yang diolah*

Pada kapal yang diageni bulan Agustus 2020 terdapat kapal yang diageni oleh PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati mengalami keterlambatan keberangkatan, yaitu pada kapal MV. Cape Jasmine.

**Tabel 4.9**

**Data Kapal Bulan September 2020**

No	Nama Kapal	Tiba		Selesai		Kapal Berangkat
		Mulai Muat	Lokasi	Selesai Muat	Tujuan	
1	MV. Ds Charme	14/09/2020 19.30	Bunati	20/09/2020 02.00	India	25/09/2020 16.40
2	MV. Aquascope	19/09/2020 23.30	Bunati	24/09/2020 20.00	India	25/09/2020 04.30

3	MV. Pan Joy	25/09/2020 02.30	Bunati	30/09/2020 02.30	India	30/09/2020 18.15
---	----------------	---------------------	--------	---------------------	-------	---------------------

*Sumber: Data yang diolah*

Pada kapal yang diageni bulan September 2020 terdapat kapal yang diageni oleh PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati mengalami keterlambatan keberangkatan, yaitu pada kapal MV. Ds Charme dan MV. Pan Joy.

**Tabel 4.10**

**Data Kapal Bulan Oktober 2020**

No	Nama Kapal	Tiba		Selesai		Kapal Berangkat
		Mulai Muat	Lokasi	Selesai Muat	Tujuan	
1	MV. Yasa Pioneer	03/10/2020 15.50	Bunati	08/10/2020 18.30	India	09/10/2020 07.40
2	MV. Anastasia K	13/10/2020 22.50	Bunati	25/10/2020 08.00	India	25/10/2020 18.00
3	MV. Kmax Ruller	14/10/2020 06.20	Bunati	17/10/2020 19.30	India	18/10/2020 05.30
4	MV. Rahi	22/10/2020 16.00	Bunati	27/10/2020 20.30	India	28/10/2020 04.00

*Sumber: Data yang diolah*

Pada kapal yang diageni bulan Oktober 2020 terdapat kapal yang diageni oleh PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati mengalami keterlambatan keberangkatan, yaitu pada kapal MV. Yasa Pioneer.

**Tabel 4.11**

**Data Kapal Bulan November 2020**

No	Nama Kapal	Tiba		Selesai		Kapal Berangkat
		Mulai Muat	Lokasi	Selesai Muat	Tujuan	
1	MV. Samjohn Solidarity	30/10/2020 22.45	Bunati	05/11/2020 03.00	India	05/11/2020 17.45
2	MV. Cape Mars	13/11/2020 22.45	Bunati	19/11/2020 01.00	India	19/11/2020 16.00

3	MV. Cape Garland	14/11/2020 19.50	Bunati	20/11/2020 21.00	India	21/11/2020 05.00
---	---------------------	---------------------	--------	---------------------	-------	---------------------

*Sumber : Data yang diolah*

Pada kapal yang diageni bulan November 2020 terdapat kapal yang diageni oleh PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati mengalami keterlambatan keberangkatan, yaitu pada kapal MV. Samjohn Solidarity.

**Tabel 4.12**

**Data Kapal Bulan Desember 2020**

No	Nama Kapal	Tiba		Selesai		Kapal Berangkat
		Mulai Muat	Lokasi	Selesai Muat	Tujuan	
1	MV. Cape Sampagita	04/12/2020 21.15	Bunati	12/12/2020 18.30	India	13/12/2020 06.00
2	MV. Berge Nyangani	14/12/2020 06.00	Bunati	23/12/2020 22.00	India	24/11/2020 06.30

*Sumber: Data yang diolah*

Pada kapal yang diageni bulan Desember 2020 tidak terdapat masalah dari proses pelayanan kapal yang dilakukan PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati.

**Tabel 4.13**

**Data Kapal Bulan Januari 2021**

No	Nama Kapal	Tiba		Selesai		Kapal Berangkat
		Mulai Muat	Lokasi	Selesai Muat	Tujuan	
1	MV. Aanya	27/12/2020 22.30	Bunati	03/01/2021 15.00	India	04/01/2021 02.00
2	MV. Cic Elli S	31/12/2020 20.35	Bunati	05/01/2021 22.30	India	06/01/2021 13.30

*Sumber: Data yang diolah*

Pada kapal yang diageni bulan Agustus 2020 terdapat kapal yang diageni oleh PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati mengalami keterlambatan keberangkatan, yaitu pada kapal MV. Cic Elli S.

## B. ANALISIS DATA

Teknik analisis yang digunakan oleh penulis adalah menggunakan analisis data kualitatif, menurut Miles & Huberman ada 3 tahap yang harus dilakukan untuk menggunakan teknik ini, yaitu sebagai berikut:

### 1. Kurang Memadainya Fasilitas Sarana yang Dimiliki Perusahaan

Adanya fasilitas sarana kantor yang kurang memadai berdampak pada aktivitas kegiatan pengurusan dokumen *clearance* yang dilakukan oleh karyawan PT Andhini Samudera Jaya cabang Bunati, hal ini menyebabkan karyawan perusahaan tidak dapat melakukan pengurusan dokumen dengan optimal akibat terhambat oleh fasilitas sarana yang tersedia di kantor.

**Tabel 4.14**

**Rekapitulasi Data Fasilitas Sarana Perusahaan**

No	Nama Barang	Keterangan	
		Baik	Kurang Baik/Rusak
1	Mobil	1	0
2	Motor	0	1
3	Komputer/Laptop	0	1
4	Printer & Scanner	1	1
5	Telepon	1	0

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan dari hasil reduksi dari tabel data fasilitas sarana perusahaan di bagian deskripsi data, maka penulis menyajikan data berupa tabel keterlambatan keberangkatan kapal yang terjadi karena kurang memadainya fasilitas sarana yang dimiliki kantor untuk melakukan kegiatan pelayanan keagenan kepada kapal yang diageni. Masalah kegiatan pelayanan keagenan yang dilakukan oleh karyawan meliputi:

- a. Terbatasnya *printer* perusahaan membuat *agent on board* harus mencetak dokumen pemuatan menggunakan fasilitas printer dari kapal, jika pihak kapal tidak memperkenankan fasilitas printernya kepada agent on board, maka agent on board harus meminta bantuan kepada karyawan lain yang berada di darat untuk mencetak dokumen dan dikirim bersamaan dengan dokumen *clearance* yang telah selesai diproses. Dokumen pemuatan (*Statement of Fact, Time Sheet, Mate's Receipt, Notice of Readiness, Letter of Authorization, Barges*

*Time Report, Stowage Plan, Cargo Manifest*) yang harus dicetak berjumlah 3 rangkap masing-masingnya ditujukan untuk *shipper*, pihak kapal, dan arsip perusahaan cabang.

- b. Tidak adanya fasilitas Wi-Fi membuat pengunggahan dokumen di *Inaportnet* sering mengalami masalah sinyal karena untuk melakukan pengunggahan dokumen di *Inaportnet* dilakukan dengan menggunakan *hotspot* dari handphone pribadi.
- c. Kondisi lampu motor yang tidak menyala dan rantai motor yang sering terlepas dari komponen *gear*-nya jika dipacu dengan kecepatan 40 km/jam. Motor perusahaan digunakan untuk *clearance* manual dan mengantar dokumen *clearance* menuju ke tempat *speed boat*, dengan adanya beberapa kendala yang ada motor membuat pemrosesan dan pengiriman dokumen *clearance* menjadi terhambat.

## 2. Kurang Disiplinnya Karyawan yang Bekerja di Perusahaan

Kurang disiplinnya karyawan menyebabkan pelayanan jasa kepada kapal yang diageni tidak dapat optimal, karyawan lebih sering menunda pekerjaannya karena mensepelekan semua jenis kegiatan pelayanan kepada kapal yang diageni, akibatnya pekerjaan-pekerjaan yang menumpuk dikerjakan pada saat kapal akan melakukan keberangkatan. Hal ini menghambat proses *clearance* yang dilakukan oleh karyawan, sehingga menyebabkan kapal yang diageni mengalami keterlambatan keberangkatan.

**Tabel 4.15**

**Tabel Reduksi Data Kehadiran Karyawan**

No.	Nama Karyawan	Agu 2020	Sept 2020	Okt 2020	Nov 2020	Des 2020	Jan 2021
1	Febri Anda L.	8	4	9	5	5	3
2	Rizal Oktavian	8	4	4	3	3	3
3	Rudy Sanjaya	10	3	5	3	3	6
4	Gilang Rifandri	6	-	-	-	1	6
5	Evan A. Siagian	6	-	-	-	-	-
6	Probe Ghiyats	22	30	31	30	31	18
7	M. Syifa U.	22	30	31	30	31	18

*Sumber: Data yang diolah*

Berdasarkan dari hasil reduksi dari tabel data kehadiran karyawan yang penulis disajikan di bagian deskripsi data, maka penulis menyajikan data berupa tabel keterlambatan keberangkatan kapal yang terjadi karena kurang disiplinnya para karyawan dalam melakukan kegiatan pelayanan jasa, sehingga pelayanan jasa yang diberikan oleh karyawan kepada kapal kurang optimal dan kapal mengalami keterlambatan keberangkatan.

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

Setelah dilakukan analisis terhadap data permasalahan perusahaan yang ada, penulis akan memberikan alternatif pemecahan masalah untuk perusahaan agar memperoleh solusi terkait dengan masalah-masalah yang terjadi. Alternatif pemecahan masalah sendiri merupakan sebuah pilihan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah di perusahaan. Dalam memberikan alternatif pemecahan masalah ini, penulis menggunakan pengalaman, pengetahuan, dan pertimbangan untuk memberikan pilihan solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Adapun alternatif pemecahan masalah yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

#### **1. Kurang Mendukungnya Fasilitas Sarana Dalam Melakukan Kegiatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal**

Dalam mengatasi masalah yang terjadi akibat kurang mendukungnya fasilitas sarana terhadap pelayanan jasa keagenan kapal, maka penulis akan memberikan alternatif pemecahan masalah, antara lain:

- a. Melakukan penambahan dan/atau mengganti fasilitas sarana yang baru untuk perusahaan
- b. Melakukan perbaikan terhadap fasilitas sarana perusahaan yang mengalami kerusakan

#### **2. Kurang Disiplinnya Karyawan Kantor Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Kepada Kapal yang Diageni**

Dalam mengatasi masalah sikap disiplin kerja karyawan yang kurang baik, penulis memberikan alternatif pemecahan masalah, antara lain:

- a. Membuat jadwal jam kerja dengan sistem absensi menggunakan *finger print*
- b. Meningkatkan pengawasan kepala cabang terhadap kinerja karyawan yang melakukan kegiatan pelayanan jasa keagenan
- c. Memberi penghargaan dan sanksi kepada karyawan perusahaan terkait dengan kehadiran karyawan di kantor

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

Setiap alternatif pemecahan masalah yang diberikan oleh peneliti, kemudian dievaluasi terkait dengan kelebihan dan kekurangannya, keuntungan dan kerugiannya, kekuatan dan kelemahannya, dan lain sebagainya. Untuk memudahkan pemilihan pemecahan masalah yang diberikan penulis, berikut adalah evaluasi dari alternatif pemecahan masalah:

### **1. Kurang Mendukungnya Fasilitas Sarana Dalam Melakukan Kegiatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal**

Evaluasi terhadap pemecahan masalah terkait dengan adanya fasilitas sarana dari kantor cabang yang kurang mendukung kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal:

- a. Menambah atau mengganti fasilitas sarana yang baru untuk perusahaan
  - 1) Kelebihan dari alternatif pemecahan masalah ini adalah dapat mempermudah dan memperlancar pekerjaan dari karyawan, sehingga pelayanan jasa keagenan terhadap kapal yang diageni dapat dilakukan dengan optimal.
  - 2) Kekurangan dari alternatif pemecahan masalah ini terletak pada banyaknya biaya yang akan dikeluarkan oleh perusahaan untuk melakukan pengadaan unit baru.
- b. Melakukan perbaikan terhadap fasilitas sarana perusahaan yang mengalami kerusakan
  - 1) Kelebihan dari alternatif pemecahan masalah ini adalah fasilitas yang rusak dapat digunakan kembali sesuai dengan fungsinya, sehingga segala bentuk pelayanan jasa keagenan dapat kembali dilakukan dengan optimal.
  - 2) Kekurangan dari alternatif pemecahan masalah ini adalah kembali terjadinya kerusakan pada fasilitas sarana yang telah diperbaiki, kemudian sulitnya mencari suku cadang dan tempat yang menyediakan jasa perbaikan barang yang berkualitas.

### **2. Kurang Disiplinnya Karyawan Kantor Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Kepada Kapal yang Diageni**

Evaluasi terhadap pemecahan masalah terkait dengan kurang disiplinnya karyawan dalam memberikan pelayanan jasa keagenan kapal:

- a. Membuat jadwal jam kerja dengan sistem absensi menggunakan *finger print*
  - 1) Kelebihan dari alternatif masalah ini adalah jam kerja karyawan menjadi lebih teratur, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan

optimal dan tepat waktu untuk menghindari terjadinya keterlambatan keberangkatan kapal. Selain itu, penggunaan absensi menggunakan *finger print* meninggalkan jejak digital yang tidak dapat dipalsukan oleh para karyawan, sehingga data yang terekam dialat merupakan data yang sebenarnya dan tentunya mempermudah pembuatan laporan/rekapan kehadiran karyawan.

- 2) Kekurangan dari alternatif masalah ini adalah diperlukannya karyawan yang mampu mengolah data kehadiran karyawan untuk kemudian menjadikannya laporan kehadiran karyawan, investasi awal untuk pengadaan dan perawatan mesin *finger print* yang relatif mahal.
- b. Meningkatkan pengawasan kepala cabang terhadap kinerja karyawan yang melakukan pelayanan jasa keagenan
- 1) Kelebihan dari alternatif ini adalah karyawan yang terus diawasi akan meningkatkan kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal yang dilakukan, agar karyawan masuk kantor sesuai dengan jam kerja masuk kantor dan melakukan pekerjaan dengan semestinya.
  - 2) Kekurangan dari alternatif pemecahan masalah ini adalah kepala cabang harus sering meluangkan waktu untuk memantau pekerjaan dari para karyawan dalam melakukan pelayanan jasa keagenan kepada kapal yang sedang diageni.
- c. Memberi penghargaan dan sanksi kepada karyawan perusahaan terkait dengan kehadiran karyawan di kantor
- 1) Kelebihan dari alternatif pemecahan masalah ini adalah karyawan menjadi termotivasi untuk berusaha mendapatkan penghargaan dengan selalu ada disaat jam-jam kerja perusahaan daripada mendapatkan sanksi atau hukuman karena sering tidak masuk kantor, serta dengan adanya hukuman yang diberikan, diharapkan akan dapat memberi efek jera pada karyawan yang sering tidak hadir di kantor.
  - 2) Kekurangan dari alternatif pemecahan masalah ini adalah tidak ada jejak digital terkait dengan kehadiran karyawan di kantor serta jam kerja pada perusahaan tetap tidak teratur, dan memiliki potensi bahwa karyawan masih dapat pergi dan pulang ke kantor sesuka hati tanpa adanya unsur kepentingan pelayanan jasa keagenan.

## **E. PEMECAHAN MASALAH YANG DIPILIH**

Dengan mempertimbangan hasil evaluasi dari alternatif pemecahan masalah diatas terhadap kelebihan dan kekurangan dari masing-masing alternatif pemecahan masalah, maka ditentukan alternatif pemecahan masalah mana yang paling tepat untuk dipilih sebagai pemecahan masalah yang ada di perusahaan untuk kemudian dapat diterapkan di perusahaan. Berikut adalah pemecahan masalah yang dipilih oleh peneliti:

### **1. Kurang Mendukungnya Fasilitas Sarana Dalam Melakukan Kegiatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal**

Penulis memilih kedua alternatif sebagai pemecahan masalah dari kurang mendukungnya fasilitas sarana dalam mendukung kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal.

a. Menambah atau mengganti fasilitas sarana yang baru untuk mendukung kegiatan pelayanan jasa perusahaan terhadap kapal-kapal yang sedang diageni, seperti:

- 1) Melakukan penambahan unit printer kepada karyawan untuk penggunaan di kantor dan kepada *agent on board* untuk pembuatan dokumen pemuatan diatas kapal.
- 2) Melakukan pengadaan *wireless* (Wi-Fi) dan komputer perusahaan untuk dipergunakan menyimpan data-data penting dari perusahaan cabang agar dapat mendukung aktivitas pelayanan jasa keagenan kapal.

Penambahan atau penggantian fasilitas seperti printer, *wireless*, dan komputer perusahaan akan mendukung proses pelaksanaan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal yang sedang diageni. Dengan adanya penambahan fasilitas ini seharusnya akan membuat pelayanan jasa keagenan dapat berjalan lebih baik dan optimal, sehingga kapal yang diageni tidak mengalami keterlambatan keberangkatan.

b. Melakukan perbaikan dari fasilitas sarana perusahaan yang mengalami kerusakan agar segera dapat digunakan kembali untuk kegiatan pelayanan jasa perusahaan kepada kapal yang sedang diageni. Dengan adanya perbaikan dari sarana yang rusak diharapkan dapat membuat pelayanan jasa yang diberikan oleh karyawan kepada pihak kapal dapat berjalan dengan optimal, sehingga kapal yang sedang perusahaan ageni tidak mengalami keterlambatan kapal.

## **2. Kurang Disiplinnya Karyawan Kantor Dalam Memberikan Pelayanan Jasa Kepada Kapal yang Diageni**

Penulis memilih dua dari tiga alternatif yang diberikan sebagai pemecahan masalah dari kurang disiplinnya karyawan kantor dalam memberikan pelayanan jasa kepada kapal yang diageni.

- a. Membuat jadwal jam kerja dengan sistem absensi menggunakan *finger print*  
Jadwal jam kerja dengan *finger print* dapat disesuaikan seperti berikut:
  - 1) Masuk jam kerja kantor untuk hari biasa (senin-jumat) dijadwalkan mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00.
  - 2) Absen *finger print* dapat dilakukan sebelum pukul 08.00 untuk masuk kantor dan setelah pukul 16.00 untuk keluar kantor.
  - 3) Sebelum kapal tiba dan sebelum kapal berangkat karyawan harus siap siaga berada di kantor untuk memantau pergerakan dan kegiatan kapal.
  - 4) Ketentuan poin nomor 3 diatas berlaku untuk hari biasa dan hari libur, jika ketentuan poin nomor 3 terjadi pada saat hari biasa (diluar jam kantor) dan hari libur, maka akan dianggap jam kerja lembur oleh perusahaan.

Dengan adanya sistem absensi *finger print* pada jam kerja yang diterapkan akan lebih efektif serta memberikan banyak manfaat bagi perusahaan terutama membuat para karyawan menjadi lebih disiplin agar siap siaga berada di kantor untuk memantau pelayanan jasa keagenan kapal yang sedang diageni. Dengan adanya sistem absensi yang menggunakan *finger print* ini diharuskan karyawan akan lebih memperhatikan pelayanan jasa yang diberikan kepada kapal agar dapat dilakukan dengan cepat, aman, benar, dan tepat waktu, sehingga tidak ada lagi kapal yang mengalami keterlambatan keberangkatan.

- b. Meningkatkan pengawasan kepala cabang terhadap kinerja karyawan yang melakukan pelayanan jasa keagenan

Dengan meningkatkan pengawasan kepala cabang terhadap kinerja para karyawan tentunya akan berdampak langsung kepada aktivitas dalam melayani kapal-kapal yang sedang diageni oleh perusahaan. Dengan seiringnya pengawasan yang dilakukan, maka pelayanan jasa keagenan kapal pasti akan jauh lebih optimal karena para karyawan pasti akan lebih serius dalam bekerja, dan dengan adanya hal ini karyawan juga tidak akan berani lagi untuk tidak masuk kerja tanpa adanya alasan yang jelas.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan dan pemaparan dari bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa keagenan kapal yang dilakukan PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati dinilai kurang optimal. Berikut adalah penyebab dari kurang optimalnya pelayanan jasa yang berikan oleh perusahaan berserta pemecahan masalah yang dipilih:

1. Kurangnya fasilitas sarana yang dimiliki perusahaan mengakibatkan pelayanan jasa keagenan kapal yang sedang diageni tidak dapat dilakukan dengan optimal. Hal ini menyebabkan kapal yang sedang diageni mengalami keterlambatan keberangkatan. Maka dari itu perlu dilakukan penambahan atau penggantian fasilitas seperti penambahan unit printer untuk karyawan kantor dan untuk *agent on board*, serta melakukan pengadaan *wireless* (Wi-Fi) dan komputer perusahaan guna membuat pelayanan jasa keagenan kapal yang dilakukan perusahaan menjadi lebih baik dan optimal, sehingga proses pelayanan jasa kepada kapal dapat berjalan dengan lancar dan kapal yang diageni tidak mengalami keterlambatan keberangkatan.
2. Kurang disiplinnya karyawan mengakibatkan pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan menjadi banyak yang tertunda dan banyak yang menumpuk. Dengan adanya hal ini, maka perlu dilakukan penerapan jam kerja absensi dengan sistem *finger print* dan meningkatkan pengawasan kepala cabang kepada karyawan yang melakukan kegiatan pelayanan jasa, sehingga dengan diterapkannya kedua hal ini akan membuat karyawan menjadi lebih disiplin dalam bekerja dan selalu mengutamakan pelayanan jasa keagenan kepada kapal yang sedang diageni agar tidak mengalami keterlambatan keberangkatan.

## B. SARAN

Pada bab terakhir ini penulis akan memberikan saran-saran perbaikan yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak PT Andhini Samudera Jaya Cabang Bunati:

1. Untuk penambahan fasilitas sarana perusahaan agar mendukung pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada kapal yang sedang diageni, maka perusahaan dapat melakukan:
  - a. Penambahan unit printer baru untuk karyawan dan *agent on board* harus mementingkan kualitas dari cetakan dokumen, kualitas mesin dan tintanya.
  - b. Survei terkait *provider* Wi-Fi apa yang memiliki kualitas internet yang bagus, sebelum menggunakannya.
  - c. Pengadaan komputer perusahaan harus memiliki kapasitas penyimpanan yang besar, diharapkan dapat untuk menyimpan arsip-arsip penting dari aktivitas pelayanan jasa keagenan kapal yang telah dilakukan.
  - d. Jika terdapat sarana dari perusahaan yang rusak, maka segera dilakukan perbaikan agar dapat dipergunakan kembali.
2. Untuk meningkatkan sikap disiplin dari para karyawan agar pelayanan jasa keagenan kapal yang dilakukan perusahaan dapat berjalan dengan optimal, maka perusahaan dapat melakukan:
  - a. Sosialisasi kepada karyawan terkait dengan penerapan sistem absensi baru dengan sistem *finger print*.
  - b. Memantau absensi karyawan setiap bulannya dan membuat laporan kehadiran karyawan, sehingga mempermudah pemantauan .
  - c. Memilih karyawan yang dapat dipercaya serta mampu untuk mengolah data dari *finger print*.
  - d. Pengawasan kepala cabang terhadap kinerja para karyawan dilakukan secara acak dan tidak terjadwal, agar para karyawan tidak dapat menduga akan pengawasan yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fuad, Laksmi dkk. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.
- Kosasih, Engkos dan Soewedo Hananto. 2007. *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kosasih, Engkos dan Soewedo Hananto. 2012. *Manajemen Keuangan & Akuntansi Perusahaan Pelayaran, Edisi Kedua*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta : CV. Prenhalindo.
- Lasse, D.A. 2014. *Manajemen Kepelabuhanan*. Jakarta: Grafindo.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 65 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. KM.21 Tahun 2007 Tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang Pada Pelabuhan Laut yang Diselenggarakan Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Pasal 219 ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat Standar Operasional Prosedur*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2016. *Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryosubroto, B. (2013). *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyono, Capt. R. P. 2007. *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi IV*. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandy 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan.
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zeithaml dan Bitner. 2005. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, 3rd Edition*. Boston: Irwin.

# LAMPIRAN 1

## TANDA WAJIB PERUSAHAAN

		<b>GRATIS</b>
<b>PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA</b> <b>UNIT PELAKSANA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b> <b>KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA</b>		
<b>TANDA DAFTAR PERUSAHAAN</b> <b>PERSEROAN TERBATAS (PT)</b>		
<small>BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 1982 TENTANG WAJIB DAFTAR PERUSAHAAN</small> <small>NOMOR : 01773/24.3.4/31.72/-1.824.271/2017</small>		
NOMOR TDP <b>09.01.1.52.57455</b>	BERLAKU S/D TANGGAL <b>04 DESEMBER 2022</b>	PENDAFTARAN : BARU PEMBAHARUAN :
NAMA PERUSAHAAN : <b>ANDHINI SAMUDERA JAYA, PT</b>		STATUS : <b>KANTOR TUNGGAL</b>
PENANGGUNG JAWAB / PENGURUS : <b>ANDRI YANSYAH</b>		
ALAMAT : JL. MUNCANG BLOK. O NO. 26, RT. 010 RW. 006, KEL. LAGOA KEC. KOJA, JAKARTA UTARA		
NPWP : <b>80.060.440.7-045.000</b>		
NOMOR TELEPON : <b>(021) 26063866</b>		FAX : <b>26063866</b>
KEGIATAN USAHA POKOK : <b>AKTIVITAS PENUNJANG ANGKUTAN PERAIRAN LAINNYA</b>		KBLI : <b>52229</b>

JAKARTA, 04 DESEMBER 2017  
KEPALA UNIT PELAKSANA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA  
SELAKU KEPALA KANTOR PENDAFTARAN PERUSAHAAN

**drg. LAMHOT TAMBUNAN, MKM**  
NIP. 197301252000031005

## LAMPIRAN 2

### LAST PAGE TIME SHEET MV. MINERAL NOBLE



PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

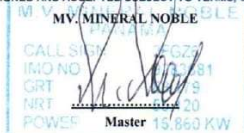
Page .07

#### STATEMENT OF FACTS

Day & Date	Working Time	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
		01:20-05:00	Stopped Idg H4 due to rough sea and strong wind (bad weather)
		05:00	Resumed Idg H1 by Fc. Ratu Giok 3
		06:40-07:40	Stopped Idg H1 due to intermediate by Cief Officer and Surveyor
		07:40	Resumed Idg H2 by Fc. Ratu Giok 3
		09:20-09:25	Stopped Idg H2 and Shifted Idg to H8 by Fc. Ratu Giok 3
		09:25	Resumed Idg H8 by Fc. Ratu Giok 3
		11:30	<b>COMPLETED LDG MV. MINERAL NOBLE to H8 by Fc. Ratu Giok 3</b>
		11:30-12:30	Final draft survey by Chief Officer and Surveyor
		12:30-15:10	Shipper export document ( PEB + NPE ) processing
		15:10	Received export shipper document by Agent
		15:20-16:15	Submit & Port clearance processing
		16:15	Port clearance issued
		16:15-19:15	Re-checked and all ship document delivery to vessel
		19:10	Document on board
		19:15	Completed all document & Received by Master
		19:25	Agent disembarked
		20:00	Vessel Sailing

REMARKS: NO DELAYS FOR VSL ACCOUNT

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".



PT. BORNEO INDOBARA



Shipper / Consignee

Jalan Majapahit No. 30 A, Jakarta 10160, Indonesia

Tel: +62-21-3806369; Fax: +62-21-3812878, 3519264; Email: ops@wallemsentosa.co.id

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES



As agents

# LAMPIRAN 3

## LAST PAGE TIME SHEET MV. CAPE JASMINE



PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

### STATEMENT OF FACTS

Page 07

Day & Date	Weather	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
05/09/2020 Sat	Cloudy	08.40 - 08.50	Stopped loading H8, transfer dozer fm barge to H8 for trimming
		08.50 - 10.20	Trimming cargo in H8 by dozer
		08.50 - 09.00	Shifting FC RATU GIOK.2 to H5
		09.00	Resumed loading at H5 fm Bg RMN.387 by FC RATU GIOK.2
		09.30 - 09.35	Stopped loading H5, transfer dozer fm barge to H5 for trimming
		09.35 - 11.00	Trimming cargo in H5 by dozer
		09.35 - 09.40	Shifting FC RATU GIOK.2 to H6
		09.40	Resumed loading at H6 fm Bg RMN.387 by FC RATU GIOK.2
		11.50 - 12.00	Stopped loading H6, transfer dozer fm H5 to H6 for trimming
		12.00 - 13.20	Trimming cargo in H6 by dozer
		12.00 - 12.10	Shifting FC RATU GIOK.2 to H3
		12.10	Resumed loading at H3 fm Bg RMN.387 by FC RATU GIOK.2
		13.30 - 13.40	Stopped loading H3, transfer dozer fm H6 to H3 for trimming
		13.40 - 14.30	Trimming cargo in H3 by dozer
		13.40 - 13.50	Shifting FC RATU GIOK.2 to H1
		13.50	Resumed loading at H1 fm Bg RMN.387 by FC RATU GIOK.2
		16.20 - 16.25	Stopped loading H1 transfer dozer fm barge to H1 for trimming
		16.25 - 18.00	Trimming cargo in H1 by dozer
		16.25 - 16.30	FC RATU GIOK.2 shifting to H9
		16.30	Resumed loading at H9 fm Bg RMN.387 by FC RATU GIOK.2
		16.40	Completed discharge ego on Bg RMN.387 to H9 by FC RATU GIOK.2
		16.40 - 17.00	Moved dzt & ldr fm Bg RMN.387 to FC RATU GIOK.2
		17.00	Bg RMN.387/Tb KSA.82 casted off
		17.00 - 18.00	Intermediate draught survey by C/O & surveyor
		18.00 - 21.25	Unable cargo barge for a/s at FC RATU GIOK.2 due to strong wind & high swell
		18.00	Bg GT.316/Tb TP.203 casted off due to FC JOSHUA in trouble
		19.00	FC JOSHUA casted off
		21.25	Re-along side Bg GT.316 / Tb. TP.203 to FC RATU GIOK.2
		21.25	Resumed loading H9 fm Bg GT.316 by FC RATU GIOK.2
		21.35 - 23.00	Stopped loading H9 due to Fc.ratu giok 2 trouble
		23.00	Resumed loading at H9 fm Bg GT.316 by FC RATU GIOK.2
		24.00	Continued loading at H9 fm Bg GT.316 by FC RATU GIOK.2
		00.00	Continued loading at H9 fm Bg GT.316 by FC RATU GIOK.2
		01.00 - 01.10	Stopped loading at H9, transfer dozer fm FC RATU GIOK.2 to H9 for trimming
		01.10 - 02.40	Waiting trimming H9 by dozer
		02.40	Resumed loading at H9 fm Bg GT.316 by FC RATU GIOK.2
		03.00	<b>Completed loading of MV. CAPE JASMINE</b>
		03.00 - 04.00	Final Draught Survey by Surveyor & C/O
		08.30 - 10.45	Custom export document (PEB & NPE) processing
		10.45	Received shipper document (PEB & NPE)
		10.45 - 12.35	Processing sailing permit at harbour master office
		12.35	Port Clearance issued
		12.35 - 15.35	Delivery all document to vessel (High swell & Strong Wind)
		15.30	Documents On Board
		15.50	Complete all documents and received by master
		16.00	Agent Disembarked
		16.10	Pilot On board
		16.30	Anchor aweight
		16.30	Ship sailing from Bunati
			Remarks : All holds are fully loaded

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".

Charterers Remarks : We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted"

Laytime shall be governed strictly basis Purchase Contract between Shipper & Buyer

MV. CAPE JASMINE

PT. BORNED INDOBARA

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES



Shipper/Consignee

Jalan Majapahit No. 30 A, Jakarta 10160, Indonesia

Tel: +62-21-3806369; Fax: +62-21-3812878, 3519264; Email: ops@wallemsentosa.co.id

# LAMPIRAN 4

## LAST PAGE TIME SHEET MV. CAPE SAMPAGITA



PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

Page .07

### STATEMENT OF FACTS

Day & Date	Working Time	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
13/12/2020 Sun		18:30	COMPLETED LDG MV. CAPE SAMPAGITA to H2 by CLB CML 02
		18:30-19:30	Final draft survey by Chief Officer and Surveyor
		20:30	Completed all operation
		20:30-23:00	Custom export document ( PEB + NPE ) processing by Shipper
		23:00	Received PEB + NPE by Agent
		23:00-24:00	Submit & Port clearance processing
		00:00-02:30	Port clearance processing
		02:30	Port clearance issued
		02:30-04:55	Re-checked and all ship document delivery to vessel
		04:55	Document on board
		05:25	Completed all document and Received by Master
		05:30	Agent disembarked
		06:00	Vessel Sailing
			Shipper's Remark : "Turning Time 12 hours will only start after free pratique granted."
			Charterer's Remark : We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted." Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper).

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".

MV. CAPE SAMPAGITA



PT. BORN INDOPARA



FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES



Jalan Majapahit No. 30 A, Jakarta 10160, Indonesia  
Tel: +62-21-3800369; Fax: +62-21-3612878, 3519264; Email: ops@wallemsentosa.co.id

Dipindai dengan CamScanner

# LAMPIRAN 5

## LAST PAGE TIME SHEET MV. DS CHARME



PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

### STATEMENT OF FACTS

Page 07

STATEMENT OF FACTS

page: 1

Day & Date	Weather	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
20/09/2020 Sun	Cloudy	19.40	24th Bg. ATK 309/TB. KSA 39 aside at FC Ratu Giok 3
		19.40	Resumed loading H7 fm Bg. ATK 309 by FC Ratu Giok 3
		20.30 - 21.00	Stopped loading H7 due to Intermediate draft survey by Chief officer and Surveyor
		21.00	Resumed loading H9 fm Bg. ATK 309 by FC Ratu Giok 3
		22.30 - 22.40	Stopped loading H9, FC Ratu Giok 3 shifted fm H9 to H1
		22.40	Resumed loading H1 fm Bg. ATK 309 by FC Ratu Giok 3
		24.00	Continued loading H1 fm Bg. ATK 309 by FC Ratu Giok 3
		00.00	Continued loading H1 fm Bg. ATK 309 by FC Ratu Giok 3
		02.00	COMPLETED LOADING MV. DS CHARME
		02.00 - 03.00	Final Draft Survey by Chief Officer & Surveyor
		03.00	Complete all Operation
		03.00 - 11.25	Custom export document (PEB & NPE) processing
		11.25	Received shipper document (PEB & NPE)
		11.30 - 13.25	Submit and Port Clearance processing
		13.25	Port Clearance issued
		13.25 - 15.00	Re-checked and all ship document delivery to vessel
		15.00	Documents on board
		15.45	Completed all document and received by Master
16.20	Agent Disembarked		
16.40	Ship sailing from Bunati		
Shipper Remark : "Turn time will only start after free pratique granted"			

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO THE CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".

MV. DS CHARME  
MASTER  
MONROVIA

PT. BORNEO INDOBARA  
Shipper / Receiver

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES  
As agents

# LAMPIRAN 6

## LAST PAGE TIME SHEET MV. AQUASCOPE



PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

Page .07

### STATEMENT OF FACTS

Day & Date	Working Time	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
25/09/2020 Fri		20:00	COMPLETED LDG MV. AQUASCOPE to H9 by Fc. Ratu Giok 3
		20:00-21:00	Final Draft Survey by Chief Officer and Surveyor
		22:00	Completed all operation
		22:00-24:00	Custom export document (PEB & NPE) processing
		00:00-00:33	Custom export document (PEB / NPE ) processing
		00:33	Received Shipper document (PEB / NPE)
		00:40-01:10	Submit and Port Clearance processing
		01:10	Port clearance issued
		01:20-03:30	Re-checked and all ship documents delivery to vessel
		03:30	Document on board
		03:50	Completed all documents and received by Master
		04:00	Agent Disembarked
		04:30	Vessel sailing
	<p>Nothing follows</p> <p>Master Remarks: No delay on vessel's Account.</p>		

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".

MV. AQUASCOPE

PT. BORNEO INDOBARA

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

Master

Shipper / Consignee

Jalan Majapahit No. 30 A, Jakarta 10160, Indonesia

Tel: +62-21-3806369; Fax: +62-21-3812878, 3519264; Email: ops@wallemsentosa.co.id



# LAMPIRAN 7

## LAST PAGE TIME SHEET MV. PAN JOY



**WALLEM**  
ESTD 1983

PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

STATEMENT OF FACTS

Page.07

Day & Date	Weather	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
30/09/2020 Wed	Cloudy	19.40 - 19.50	Stopped loading H7, Transfer dozer fm Ratu Giok 2 to H7 for trimming
		19.50 - 20.20	Trimming cargo H7 by dozer
		19.50 - 19.55	FC Ratu Giok 3 shifted fm H7 to H6
		19.55	Resumed loading H6 on Bg.RMN 2716 by FC Ratu Giok 2
		20.10	Completed discharge Bg.RMN 2716 to H6
		20.10 - 20.30	Transfer bulldozer & loader fm barge to FC Ratu Giok 2
		20.30	Bg.RMN 2716 / TB.KSA 59 casted off
		20.50 - 21.00	Stopped loading H1, Transfer dozer fm Ratu Giok 3 to H1 for trimming
		21.00 - 21.30	Trimming cargo H1 by dozer
		21.00 - 21.05	FC Ratu Giok 3 shifted fm H1 to H6
		21.05	Resumed loading H6 on Bg.Asia Pride 30113 by FC Ratu Giok 3
		22.00	FC Ratu Giok 2 casted off
		22.45 - 22.55	Stopped loading H6, Transfer dozer fm Ratu Giok 3 to H6 for trimming
		22.55 - 23.30	Trimming cargo H6 by dozer
		22.55 - 23.00	FC Ratu Giok 3 shifted fm H6 to H9
		23.00	Resumed loading H9 on Bg.Asia Pride 30113 by FC Ratu Giok 3
		24.00	Continued loading H9 on Bg.Asia Pride 30113 by FC Ratu Giok 3
		00.00	Continued loading H9 on Bg.Asia Pride 30113 by FC Ratu Giok 3
		00.50 - 01.00	Stopped loading H9, Transfer dozer fm H6 to H9 for trimming cargo
		01.00 - 02.30	Trimming cargo H9 by dozer
		02.30 - 02.35	FC Ratu Giok 3 shifted fm H9 to H2
		02.35	Resumed loading H2 on Bg.Asia Pride 30113 by FC Ratu Giok 3
		03.20 - 04.40	Stopped loading H2 due to Intermediate draft survey by C/O & Surveyor
		04.40	Resumed loading H2 on Bg.Asia Pride 30113 by FC Ratu Giok 3
		05.00 - 05.10	Stopped loading H2, Transfer dozer fm FC Ratu Giok 3 to H2 for trimming cargo
		05.10 - 05.30	Trimming cargo H2 by dozer
		05.10 - 05.15	FC Ratu Giok shifted fm H2 to H1
		05.15	Resumed loading H1 on Bg.Asia Pride 30113 by FC Ratu Giok 3
		05.30 - 05.40	Stopped loading H1, Transfer dozer fm H2 to H1 for trimming cargo
		05.40 - 06.20	Trimming cargo H1 by dozer
		05.40 - 05.45	FC Ratu Giok 3 shifted fm H1 to H8
		05.45	Resumed loading H8 on Bg.Asia Pride 30113 by FC Ratu Giok 3
		07.40 - 09.15	Unable Final Draft Survey due to heavy rain & strong wind
		09.15	Completed loading of MV. PAN JOY
		09.15 - 10.15	Final draft survey by C/O & Surveyor
		10.15	Complete All Operation
		10.15 - 14.05	Custom export document ( PEB & NPE ) processing
		14.05	Received custom export document by Agent
		14.05 - 15.10	Submit and port clearance processing
		15.10	Port clearance issued
		15.30 - 16.45	Re-checked all ship document and delivery to vessel
		16.45	Documents on board
		17.20	Completed all documents and received by master
		17.45	Agent Disembarked
		18.15	Ship sailing from Bunati

*Ship's Remark: No delay to the vessel's agent.*

**Shipper's Remark** : "Turning Time 12 hours will only start after free pratique granted."

**Charterer's Remark** : We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted." Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper).

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".

MV. PAN JOY

PT. BORNEO INDOBARA

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES



Shipper / Receiver

Jalan Majapahit No. 30 A, Jakarta 10160, Indonesia  
Tel: +62-21-3806366; Fax: +62-21-3812878, 3518284; Email: opa@wallemsentosa.co.id



Scanned with CamScanner

# LAMPIRAN 8

## LAST PAGE TIME SHEET MV. YASA PIONEER




PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

Page 06

### STATEMENT OF FACTS

Day & Date	Working Time	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
09/10/2020 Fri		18:30	COMPLETED LDG MV. YASA PIONEER to H1 by Fc. Ratu Giok 2
		18:30-19:30	Final draft survey by Chief Officer and Surveyor
		20:30	Completed all operation
		20:30-24:00	Custom export document (PEB+NPE) processing
		00:00-01:20	Custom export document (PEB+NPE) processing
		01:20	Received custom export document by Agent
		01:30-02:05	Submit & Port clearance processing
		02:05	Port clearance issued
		02:30-04:10	Re-checked and all ship document delivery to vessel
		04:10	Document on board
		04:35	Completed all document and Received by Master
		04:40	Agent disembarked
		07:40	Vessel Sailing
			<p><b>Master Remark :</b> 1. Vessel has provided 7 hatches / holds to load her cargo at all times. No Delay, Idle Time, Stoppage On Vessel's Account or Cause.</p> <p>2. Vessel/Owner is not responsible for any pre-loading delays/shifting/sailing delays movement decided by port authorities. No delays on vessel's/owner account.</p> <p>3. Figures as per draft survey.</p> <p>4. Vessel tendered NOR on arrival and deemed to be accepted as per governing charter party</p> <p>5. All terms and cargo qty as per governing C/P and voyage instructions.</p> <p>6. All time related preparation paper process belong to Shipper/Stevadore after complete loading operation</p> <p>7. All holds loaded up to full capacity.</p> <p><b>Shipper's Remark :</b> "Turning Time 12 hours will only start after free pratique Granted</p> <p><b>Charterer's Remark :</b> We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted "Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer &amp; Seller (Shipper)</p>

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".

MV. YASA PIONEER  
  
 MAUIRO  
 Master

PT.BORNEO INDOBARA  
  
 Shipper / Consignee

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES  
  
 As agents  


# LAMPIRAN 9

## LAST PAGE TIME SHEET MV. ANASTASIA K



PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

STATEMENT OF FACTS		Working records	
Day & Date	Weather	From - To	Stoppages / Remarks
24/10/2020 Sat	Cloudy	00.00	Continued loading H2C1, H3C2 on Bg. RMN 376
		00.00	Loading with 2 crane only due to H4, H5 full cargo & 1 ship crane can't reach to barge (Vessel LOA 229 M)
		06.50	Stopped all hatch complete discharge Bg. RMN 367
		06.50 - 07.10	Moved dozer fm barge to ship's deck by C3
		07.10	BG. RMN 376 / TB. KSA 55 casted off
		07.10 - 08.50	Maneuvering barge for a/side ship
		08.50	11th BG. RMN 380 / TB. KSA 77 a/side at P/S ship
		08.50	Resumed loading H7C4 on Bg. RMN 380
		08.50	Loading with 1 crane only due to H3, H4, H5 full cargo & 1 ship crane can't reach to barge (Vessel LOA 229 M)
		08.50 - 09.10	Moved dozer fm ship's deck to barge by C3
		11.00	Stopped loading H7C4 / full trimming by cargo
		11.00	Resumed loading H6C4 on Bg. RMN 380
		11.00	Loading with 1 crane only due to H3, H4, H5 full cargo & 1 ship crane can't reach to barge (Vessel LOA 229 M)
		16.10	Stopped loading H6C4 / full trimming cargo by dozer
		16.10	Resumed loading H2C1 on Bg. RMN 380
		16.10	Loading with 1 crane only due to H3, H4, H5 full cargo & 1 ship crane can't reach to barge (Vessel LOA 229 M)
		18.40 - 20.40	Stopped loading H2C1 trimming cargo by dozer
		20.40	Resumed loading H2C1 on Bg. RMN 380
25/10/2020 Sun	Cloudy	24.00	Continued loading H2C1 on Bg. RMN 380
		24.00	Loading with 1 crane only due to H3, H4, H5 full cargo & 1 ship crane can't reach to barge (Vessel LOA 229 M)
		00.00	Continued loading H2C1 on Bg. RMN 380
		00.00	Loading with 1 crane only due to H3, H4, H5 full cargo & 1 ship crane can't reach to barge (Vessel LOA 229 M)
		01.00	Stopped loading H2C1 / full trimming cargo by dozer
		01.00 - 02.00	Intermediate draft survey by C/O & Surveyor
		02.00	Resumed loading H1C1 on Bg. RMN 380
		08.00	COMPLETED LOADING OF MV. ANASTASIA K
		08.00 - 09.00	Final draft survey by C/O & Surveyor
		10.00	Complete All Operation
		10.00 - 13.05	Custom export document ( PEB & NPE ) processing
		13.05	Received custom export document by Agent
		13.10 - 15.35	Submit and port clearance processing
		15.35	Port clearance issued
		15.35 - 17.15	Re-checked all ship document and delivery to vessel
		17.15	Documents on board
		17.35	Completed all documents and received by master
		18.00	Agent Disembarked
		18.00	Ship sailing from Bunati

MASTER'S REMARKS: SEE ATTACHMENT

Shipper's Remark : "Turning Time 12 hours will only start after free pratique granted."  
 During loading We used Standard Size of Barge ( International Class )  
 Charterer's Remark : We reject Shipper's following comments that " Turn Time to start after Free Pratique is granted." Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper).

\*SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY\*

MV. ANASTASIA K PT. BORNEO INDOBARA



FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES



# LAMPIRAN 10

## LAST PAGE TIME SHEET MV. KMAX RULER



**WALLEM**

ESTD 1903

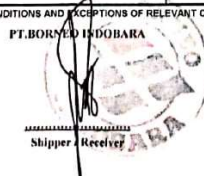
PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

STATEMENT OF FACTS

Page 05

Day & date	Weather	Working Record	
		From - To	Stoppages / Remarks
18/10/2020 Sun		14:45	Casted off Fc. Ratu Giok 3 from ship's
		15:00	Completed discharge Bg. Prima 25 to H2 by Fc. Sovereign 8
		15:00-15:10	Transfer dozer from barge to Fc. Sovereign 8
		15:10	Casted off Bg. Prima 25/ Tb. Trans Power 161 from Fc. Sovereign 8
		15:50	13th Bg. RMN 367/ Tb. Regal 7 a/side at Fc. Sovereign 8
		15:50	Resumed Idg H6 by Fc. Sovereign 8
		16:25-17:25	Stopped Idg H6 due to intermediate draft survey by Chief Officer and Surveyor
		17:25	Resumed Idg H7 by Fc. Sovereign 8
		18:10-18:30	Stopped Idg H7 and Shifted Idg to H1 by Fc. Sovereign 8
		18:30	Resumed Idg H1 by Fc. Sovereign
		19:30	COMPLETED LDG MV. KMAX RULER to H1 by Fc. Sovereign 8
		19:30-20:30	Final draft survey by Chief Officer and Surveyor
		20:30	Completed all operation
		20:30-24:00	Custom export document (PEB+NPE) processing
		00:00-00:30	Custom export document (PEB+NPE) processing
		00:30	Received Custom export document (PEB+NPE) by Agent
		01:00-03:15	Submit and port clearance processing
		03:15	Port clearance issued
		03:15-04:50	Re-checked and all ship document delivery to vessel
		04:50	Document on board
		05:10	Completed all document and Received by Master
		05:15	Agent disembarked
		05:30	Vessel Sailing
<i>Master's Remark: No delays on ship's account.</i>			
Shipper's Remark : "Turning Time 12 hours will only start after free pratique Granted"			
Charterer's Remark : We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted "Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper)			

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".



Jalan Majapahit No. 30A, Jakarta 10160, Indonesia  
Tel: +62-21-3806369, Fax: +62-21-3812878, 3519264; Email: ops@wallemsentosa.co.id

Dipindai dengan CamScanner

# LAMPIRAN 11

## LAST PAGE TIME SHEET MV. RAHI



**WALLEM**  
ESTD 1903

PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

Page 06

### STATEMENT OF FACTS

STATEMENT OF FACTS		Working records	
Day & Date	Weather	Stoppages / Remarks	
		From - To	
27/10/2020 Tue		24:00	Continued ldg H7 by Fc. Ratu Giok 2 and H4 by Fc. Ratu Giok 3
		00:00	Still continued ldg H7 by Fc. Ratu Giok 2 and H4 by Fc. Ratu Giok 3
		00:05-00:10	Stopped ldg H4 and Shifted ldg to H5 by Fc. Ratu Giok 3
		00:10	Resumed ldg H5 by Fc. Ratu Giok 3
		00:55-01:00	Stopped ldg H7 and Shifted ldg to H9 by Fc. Ratu Giok 2
		01:00	Resumed ldg H9 by Fc. Ratu Giok 2
		01:45-01:50	Stopped ldg H5 and Shifted ldg to H1 by Fc. Ratu Giok 3
		01:50	Resumed ldg H1 by Fc. Ratu Giok 3
		03:30	Completed discharge Bg. RMN 389 to H1 by Fc. Ratu Giok 3
		03:30-03:50	Transfer dozer from barge to Fc. Ratu Giok 3
		03:50	Casted off Bg. RMN 389/Tb. Anna 1 from Fc. Ratu Giok 3
		04:25	Completed discharge Bg. RMN Asia Pride 30113 to H9 by Fc. Ratu Giok 2
		04:25-04:45	Transfer dozer from barge to Fc. Ratu Giok 2
		04:45	Casted off Bg. Asia Pride 30113/Tb. KSA Ruby from Fc. Ratu Giok 2
		05:25	<b>24th Bg. RMN 376/Tb. KSA 55 a/side at Fc. Ratu Giok 2</b>
		05:25	Resumed ldg H6 by Fc. Ratu Giok 2
		08:00-08:10	Stopped ldg H6 and Shifted ldg to H1 by Fc. Ratu Giok 2
		08:10	Resumed ldg H1 by Fc. Ratu Giok 2
		08:45-09:00	Stopped ldg H1 and Shifted ldg to H9 by Fc. Ratu Giok 2
		09:00	Resumed ldg H9 by Fc. Ratu Giok 2
		10:25-10:30	Stopped ldg H9 and Shifted ldg to H6 by Fc. Ratu Giok 2
		10:30	Resumed ldg H6 by Fc. Ratu Giok 2
		12:00-12:45	Stopped ldg H6 due to Intermediate draft Survey by C/O and Surveyor
		12:45	Resumed ldg H8 by Fc. Ratu Giok 2
		14:20-14:30	Stopped ldg H8 and Shifted ldg to H2 by Fc. Ratu Giok 2
		14:30	Resumed ldg H2 by Fc. Ratu Giok 2
		15:30	<b>25th Bg. RMN 360/Tb. KSA Bintang a/side at Fc. Ratu Giok 3</b>
		16:50-17:45	Stopped ldg H2 due to trimming H2 by dozer
		17:45	Resumed ldg H2 by Fc. Ratu Giok 2
		18:40	Completed discharge Bg. RMN 376 to H2 by Fc. Ratu Giok 2
		18:40	Resumed ldg H2 by Fc. Ratu Giok 3
		18:40-19:00	Transfer dozer from barge to Fc. Ratu Giok 2
		20:30	<b>COMPLETED LDG MV. RAHI to H2 by Fc. Ratu Giok 3</b>
		20:30-21:30	Final draft survey by Chief Officer and Surveyor
		22:00	Completed all operation
		22:00-23:25	Custom export document (PEB+NPE) processing by Shipper
		23:25	Received custom export document (PEB+NPE) by Agent
	23:45-24:00	Submit and Port clearance processing	
28/10/2020 Wed		00:00-01:00	Port clearance processing
		01:00	Port clearance issued
		01:00-02:10	Re-checked and all ship document delivery to vessel
		02:10	Document on board
		02:30	Completed all document and received by Master
		02:40	Agent disembarked
		03:00	Pilot on board
		03:30	Up anchore
		04:00	Ship sailing
- SIGNED BY SHIPPER		APPROVAL	Shipper's Remark : "Turning Time 12 hours will only start after free pratique granted."
- NO DEBARS ON VESSEL		ALC	Charterer's Remark : We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted." Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper).

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".

MV. RAHI  
MASTER

PT. BORNEO INDOBARA  
Shipper / Consignee

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES



Jalan Majapahit No. 30 A, Jakarta 10160, Indonesia  
Tel: +62-21-3806369; Fax: +62-21-3812878, 3519264; Email: ops@wallemsentosa.co.id

# LAMPIRAN 12

## LAST PAGE TIME SHEET MV. SAMJOHN SOLIDARITY



**WALLEM**

ESTD 1903

PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

STATEMENT OF FACTS

Page 06

Day & Date	Weather	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
05/11/2020 Thu	Cloudy	14.45	23rd BG. INTAN 7503 / TB. KSA 18 aside at FC. Ratu Giok 2
		17.15	Completed discharge Bg. RMN 353 to H9 by CLB. CML 02
		17.15 - 17.25	Transfer dozer & loader fm barge to CLB. CML 02
		17.25	BG. RMN 353 / TB. KSA 26 casted off
		17.25 - 19.30	No loading activity due to waiting surveyor for intermediate
		18.30 - 19.30	Intermediate draft survey by C/O & Surveyor
		19.30	Resumed loading at H2 on Bg. Intan 7503 by FC. Ratu Giok 2
		20.45	CLB. Cahaya Mustika Laut 02 casted off
		24.00	Continued loading at H2 on Bg. Intan 7503 by FC. Ratu Giok 2
		00.00	Continued loading at H2 on Bg. Intan 7503 by FC. Ratu Giok 2
		03.00	<b>COMPLETED LOADING OF MV. SAMJOHN SOLIDARITY</b>
		03.00 - 04.00	Final draft survey by C/O & Surveyor
		05.00	Complete All Operation
		05.00 - 11.55	Custom export document ( PEB & NPE ) processing
		11.55	Received custom export document by Agent
		12.00 - 14.15	Submit and port clearance processing
		14.15	Port clearance issued
		14.30 - 16.00	Re-checked all ship document and delivery to vessel
		16.00	Documents on board
		16.30	Completed all documents and received by master
		17.00	Agent Disembarked
		17.45	Ship sailing from Bunati

MASTER'S REMARK: NO DELAYS ON VSL'S ACCOUNT.

Shipper's Remark : "Turning Time 12 hours will only start after free pratique granted."

Charterer's Remark : We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted." Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper).

"SIGNED AND ACCEPTED IN WITNESS TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".

MV. SAMJOHN SOLIDARITY

PT. WALLEM SENTOSA

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES



Shipper / Receiver



Jalan Majapahit No. 30 A, Jakarta 10160, Indonesia  
Tel: +62-21-3806369; Fax: +62-21-3812878; Email: ops@wallemsentosa.co.id

# LAMPIRAN 13

## LAST PAGE TIME SHEET MV. CAPE MARS



PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

STATEMENT OF FACTS

Page 06

Day & Date	Weather	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
19/11/2020 Thu	Cloudy	07.20	Completed discharge Bg. RMN 373 to H4 by FC. Ratu Giok5
		07.20 - 07.40	Transfer dozer & loader fm barge to FC. Ratu Giok 5
		07.30	Resumed loading at H8 on Bg. RMN 360 by FC. Ratu Giok 3
		07.40	BG. RMN 373 / TB. KSA 69 casted off
		10.30 - 10.40	Stopped loading H8, transfer dozer fm FC. Ratu Giok 3 to H8 for trimming cargo
		10.40 - 12.15	Waiting trimming cargo H8 by dozer
		12.05 - 12.15	FC. Ratu Giok 3 shifted fm H8 to H4
		12.15	Resumed loading at H4 on Bg. RMN 360 by FC. Ratu Giok 3
		12.30	FC. Ratu Giok 5 casted off
		15.00	Completed discharge Bg. RMN 360 to H5 by FC. Ratu Giok 3
		15.00 - 15.20	Transfer dozer & loader fm barge to FC. Ratu Giok 3
		15.20	BG. RMN 360 / TB. KSA BINTANG casted off
		15.20 - 16.00	Maneuvering barge for aside
		16.00	<b>23rd BG. RMN 355 / TB. KSA 79 aside at FC. Ratu Giok 3</b>
		16.00	Resumed loading at H4 on Bg. RMN 355 by FC. Ratu Giok 3
		16.20 - 16.50	Stopped loading H4 / Intermediate draft survey by C/O & Surveyor
		16.50	Resumed loading at H5 on Bg. RMN 355 by FC. Ratu Giok 3
		20.05 - 20.15	Stopped loading H5, transfer dozer fm FC. Ratu Giok 3 to H5 for trimming cargo
		20.15 - 20.20	FC. Ratu Giok 3 shifted fm H5 to H2
		20.20	Resumed loading at H2 on Bg. RMN 355 by FC. Ratu Giok 3
		20.15	Resumed loading at H5 on Bg. RMN 355 by FC. Ratu Giok 3
		21.10	Stopped loading H2, transfer dozer fm FC. Ratu Giok 3 to H2 for trimming cargo
		21.40 - 24.00	Waiting trimming cargo H2 & H5 by dozer
		00.00	Resumed loading at H5 on Bg. RMN 355 by FC. Ratu Giok 3
		01.00	<b>COMPLETED LOADING OF MV. CAPE MARS</b>
		01.00 - 02.00	Final Draft Survey by C/O & Surveyor
		03.00	Complete All Operation
		03.00 - 07.10	Custom export document ( PEB & NPE ) processing
		07.10	Received custom export document by Agent
		08.00 - 10.20	Submit and port clearance processing
		10.20	Port clearance issued
		10.20 - 12.15	Re-checked all ship document and delivery to vessel
		12.15	Documents on board
		14.30	Completed all documents and received by master
		15.05	Agent Disembarked
		16.00	Ship sailing from Bunati

**Shipper's Remark** : "Since the vessel arrival before agreed Laycan, Laycan 13 - 22 November 2020, so the Laytime shall commence Twelve (12) Hours after the commencement of Laycan unless loading is sooner commenced."

**Charterer's Remark** : We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted." Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper).

SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY.

MV. CAPE MARS

PT. BORNEO INDOBARA

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

Master

Shipper / Receiver

As agents

*No any delay by ship side*

Jawa Tengah No. 36-A, Jakarta 10160, Indonesia  
Tel: +62 21-3806369; Fax: +62 21-3812878, 3519264; Email: ops@wallemsentosa.co.id

# LAMPIRAN 14

## LAST PAGE TIME SHEET MV. CAPE GARLAND



PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

Page .07

### STATEMENT OF FACTS

Day & Date	Working Time	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
21/11/2020 Sat		21:00	COMPLETED LDG MV. CAPE GARLAND to H4 by FC Joshua
		21:00-22:00	Final draft survey by Chief Officer and Surveyor
		23:00	Completed all operation
		23:00-24:00	Custom export document processing by Shipper
		00:00-00:20	Custom export document processing
		00:20	Received custom export document by Agent
		00:25-01:25	Submit and Port clearance processing
		01:25	Port clearance issued
		01:25-03:15	Re-checked all ship document and delivery to vessel
		03:15	Document on board
		03:50	Completed all document and Received by Master
		04:00	Agent disembarked
		05:00	Vessel Sailing

Shipper's Remark : "Turning Time 12 hours will only start after free pratique granted."

Charterer's Remark : We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted." Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper).

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".

MV. CAPE GARLAND

PT. BORNEO INDOBARA

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES



Jalan Majapahit No. 30 A, Jakarta 10160, Indonesia

Tel: +62-21-3806369; Fax: +62-21-3812878, 3519264; Email: ops@wallemsentosa.co.id

# LAMPIRAN 15

## LAST PAGE TIME SHEET MV. BERGE NYANGANI



**WALLEM**  
ESTD 1983

PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

### STATEMENT OF FACTS

Page 06

Day & Date	Weather	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
23/12/2020 Wed	Cloudy	13.10 - 13.50	Maneuvering barge for aside
		13.50	21st BG. RMN 380 / TB. KSA 77 aside at FC. Ratu Giok 2
		13.50	Resumed loading at H3 on Bg. RMN 380 by FC. Ratu Giok 2
		14.00 - 14.20	Stopped loading H3, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H3 to H6
		14.20	Resumed loading at H6 on Bg. RMN 380 by FC. Ratu Giok 2
		15.15 - 15.30	Stopped loading H6, transfer dozer & loader fm FC. Ratu Giok 2 to barge
		15.30 - 15.40	FC. Ratu Giok 2 shifted fm H6 to H8
		15.40	Resumed loading at H8 on Bg. RMN 380 by FC. Ratu Giok 2
		20.20 - 20.30	Stopped loading H8, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H8 to H7
		20.30	Resumed loading H7 on Bg. RMN 380 by FC. Ratu Giok 2
		21.40	Completed discharge Bg. RMN 380 to H7 by FC. Ratu Giok 2
		21.40 - 22.00	Transfer dozer & loader fm barge to FC. Ratu Giok 2
		22.00	Bg. RMN 380/TB. KSA 77 casted off
		22.00 - 22.05	FC. Ratu Giok 2 shifted fm H7 to H6
		22.00 - 22.40	Maneuvering barge for aside
		22.40	22nd Bg. PST 513 / TB. PANCARAN 513 aside at FC. Ratu Giok 2
		22.40	Resumed loading at H6 on Bg. PST 513 by FC. Ratu Giok 2
		24.00	Continued loading at H6 on Bg. PST 513 by FC. Ratu Giok 2
		00.00	Continued loading at H6 on Bg. PST 513 by FC. Ratu Giok 2
		00.45 - 01.00	Stopped loading H6, Transfer dozer & loader fm FC. Ratu Giok 2 to barge
		01.00 - 01.10	FC. Ratu Giok 2 shifted fm H6 to H7
		01.10	Resumed loading at H7 on Bg. PST 513 by FC. Ratu Giok 2
		02.10 - 02.40	Stopped loading H7, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H7 to H9
		02.40	Resumed loading at H9 on Bg. PST 513 by FC. Ratu Giok 2
		05.10 - 05.30	Stopped loading H9, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H9 to H4
		05.30	Resumed loading at H4 on Bg. PST 513 by FC. Ratu Giok 2
		08.40 - 09.10	Stopped loading H4, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H4 to H1
		09.10	Resumed loading at H1 on Bg. PST 513 by FC. Ratu Giok 2
		11.00 - 11.10	Stopped loading H1, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H1 to H2
		11.10	Resumed loading at H2 on Bg. PST 513 by FC. Ratu Giok 2
		11.30	Completed discharge Bg. PST 513 to H2 By FC. Ratu Giok 2
		11.30 - 11.50	Transfer dozer & loader fm barge to FC. Ratu Giok 2
		11.50	BG. PST 513 / TB. PANCARAN 513 casted off
		12.20	23rd Bg. RMN 377 / TB. KSA 68 aside at FC. Ratu Giok 2
		12.20	Resumed loading at H1 on Bg. RMN 377 by FC. Ratu Giok 2
		13.10 - 13.20	Stopped loading H1, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H1 to H2
		13.20	Resumed loading at H2 on Bg. RMN 377 by FC. Ratu Giok 2
		13.50 - 14.00	Stopped loading H2, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H2 to H8
		14.00	Resumed loading at H8 on Bg. RMN 377 by FC. Ratu Giok 2
		15.00 - 16.00	Intermediate draft survey by C/O & Surveyor
		16.00	Resumed loading at H8 on Bg. RMN 377 by FC. Ratu Giok 2
		17.00 - 17.10	Stopped loading H8, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H8 to H2
		17.10	Resumed loading at H2 on Bg. RMN 377 by FC. Ratu Giok 2
		18.00 - 18.30	Stopped loading H2, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H2 to H8
		18.30	Resumed loading at H8 on Bg. RMN 377 by FC. Ratu Giok 2
		21.10 - 21.20	Stopped loading H8, FC. Ratu Giok 2 shifted fm H8 to H2
		21.20	Resumed loading at H2 on Bg. RMN 377 by FC. Ratu Giok 2
		22.00	<b>COMPLETED LOADING MV. BERGE NYANGANI</b>
24/12/2020 Thu	Cloudy	22.00 - 23.00	Final Draft Survey by C/O & Surveyor
		24.00	Complete All Operation
		00.00 - 02.10	Custom export document ( PEB & NPE ) processing
		02.10 - 02.55	Received custom export document by Agent
		02.55	Submit and port clearance processing
		02.55 - 05.30	Port clearance issued
		05.30	Re-checked all ship document and delivery to vessel
		06.00	Documents on board
		06.15	Completed all documents and received by master
		06.30	Agent Disembarked
		06.30	Ship sailing from Bunati

Shipper's Remark : "Turning Time 12 hours will only start after free pratique granted."

Charterer's Remark : We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted." Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper/Shipping Services)

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".



PT. BORNEO INDOBARA



FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES



Jalan Majapahit No. 30 A, Jakarta 10160, Indonesia  
Tel: +62-21-3806369; Fax: +62-21-3812878, 3519264; Email: ops@wallemsentosa.co.id

# LAMPIRAN 16

## LAST PAGE TIME SHEET MV. AANYA



**WALLEM**  
ESTD 1993

PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

Page .06

### STATEMENT OF FACTS

Day & Date	Weather	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
03/01/2021 Sun		06:10	22th Bg. ATK 309/Tb. KSA 39 a/side at FC Ratu Giok 3
		06:10	Resumed loading H3 by FC Ratu Giok 3
		08:25-08:30	Stopped ldg H13 and Shifted ldg to H2 by FC Ratu Giok 3
		08:30-08:50	Transfer dozer from FC Ratu Giok 3 to barge
		08:50	Resumed ldg H2 by FC Ratu Giok 3
		09:00-09:05	Stopped ldg H8 and Shifted ldg to H5 by Fe Ratu Giok 5
		09:05	Resumed ldg H5 by FC Ratu Giok 5
		10:30-10:35	Stopped ldg H5 and Shifted ldg to H6 by FC Ratu Giok 5
		10:35	Resumed ldg H6 by FC Ratu Giok 5
		11:20-11:25	Stopped ldg H12 and Shifted ldg to H11 by FC Ratu Giok 3
		11:25	Resumed ldg H1 by FC Ratu Giok 3
		12:50	Completed discharge Bg. RMN 333 to H6 by FC Ratu Giok 5
		12:50-13:10	Transfer dozer from barge to FC Ratu Giok 5
		13:10	Casted off Bg. RMN 333/Tb. KSA 57 from FC Ratu Giok 5
		13:50	23th Bg. Goldtrans 3011/Tb. Trans Power 203 a/side at FC Ratu Giok 5
		14:00-14:05	Stopped ldg H1 and Shifted ldg to H4 by FC Ratu Giok 3
		14:05	Resumed ldg H4 by FC Ratu Giok 3
		15:10	Completed discharge Bg. ATK 309 to H4 by FC Ratu Giok 3
		15:10	Resumed ldg H4 by FC Ratu Giok 5
		15:10-15:30	Transfer dozer from barge to FC Ratu Giok 3
		15:30	Casted off Bg. ATK 309/Tb. KSA 39 from FC Ratu Giok 3
		16:10	24th Bg. RMN 338 a/side at FC Ratu Giok 3
		24:00	Continued ldg H4 by FC Ratu Giok 5
		00:00-01:00	Still continued ldg H4 by FC Ratu Giok 5
		01:00-01:30	Stopped ldg H4 due to intermediate draft survey by C/O and Surveyor
		01:30	Resumed ldg H8 by FC Ratu Giok 5
		07:00-07:10	Stopped ldg H8 and Shifted ldg to H2 by Fe Ratu Giok 5
		07:10	Resumed ldg H2 by FC Ratu Giok 5
		08:20	Completed discharge Bg. Goldtrans 3011 to H2 by FC Ratu Giok 5
		08:20	Resumed ldg H2 by FC Ratu Giok 3
		08:20-08:40	Transfer dozer from barge to FC Ratu Giok 5
		08:40	Casted off Bg. Goldtrans 3011/Tb. Trans Power 203 from FC Ratu Giok 5
		09:30	Casted off FC Ratu Giok 5 from Ship's
		15:00	COMPLETED LDG MV. AANYA to H2 by FC Ratu Giok 3
		15:00-16:00	Final draft survey by Chief Officer and Surveyor
		16:00-16:30	Custom export document ( PEB + NPE ) processing
		16:30	Received Custom export document by Agent
		16:30-17:50	Submit and port clearance processing by Inaportnet System
		17:50-20:30	H/Master office closed
		20:30-22:30	Continue processing port clearance
		22:30	Port clearance issued
		22:30-24:00	Re-checked and delivery all ship document
04/01/2021 Mon		00:00-01:00	Delivery all ship document to vessel
		01:00	Document on board
		01:15	Completed all document and Received by Master
		01:20	Agent disembarked
		02:00	Vessel Sailing
			Shipper's Remark : "Turning Time 12 hours will only start after free pratique granted."
NO DELAYS ON SHIP'S ACCOUNT			-All cargo hold 1-9 full and trimming by buldozer
			-No any Dead Freight callable on future
			-Last barge Bg. RMN 338= 1,902.244 MT
			Charterer's Remark : We reject Shipper's following comments that "Turn Time to start after Free Pratique is granted." Laytime Calculation shall be governed strictly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper).

"SIGNED AND ACCEPTED SUBJECT TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY".



FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES



Jalan Mawar No 130 A, Jakarta 10160, Indonesia  
Tel: +62-21-3806389; Fax: +62-21-3812878, 3819284; Email: cps@wallemsentosa.co.id

# LAMPIRAN 17

## LAST PAGE TIME SHEET MV. CIC ELLI S



PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

Page 07

### STATEMENT OF FACTS

Day & Date	Working Time	Working records	
		From - To	Stoppages / Remarks
06/01/2021 Wed		22.30	COMPLETED LOADING MV. CIC ELLI S to I18 by Fc. Ratu Giok 2
		22.30 - 23.30	Final draft survey by Chief Officer and Surveyor
		23.30-24.00	Processing completed all operation
		00.00-00.30	Processing completed all operation
		00.30	Completed all operation
		00.30-03.30	Custom export document (PEB and NPE) processing
		03.30	Received Custom export document (PEN and NPE) by Agent
		03.30-08.00	H/Master office closed for submit and arrange port clearance
		08.00-09.30	Submit and port clearance processing
		09.30	Port clearance issued
		09.30-10.50	Re-checked all ship document and delivery to vessel
		10.50	Document on board
		11.05	Completed all document & Received by Master
		11.10	Agent disembarked
		12.00	Pilot on board
		12.50	Anchore up
		13.00	Pilot off
		13.30	Vessel Sailing

Shipper's Remark : "Turning time 12 hours will only start after Free Pratique Granted".

Charterer's Remark : We reject shipper 's following comments that "Turn Time to start after free Pratique is granted "Laytime Calculation shall be governed stricly basis Purchase Contract between Buyer & Seller (Shipper).

"SIGNED AND ACCEPTED TO TERMS, CONDITIONS AND EXCEPTIONS OF RELEVANT CHARTER PARTY"

CPTN FORTOMAS GEORGIOS  
Master

PT. BORNEO INDOBARA

Shipper / Consignee

FOR PT. WALLEM SENTOSA SHIPPING SERVICES

As Agent

MASTER REMARKS: ALL TERMS AS PER GOVERNING CHARTER PARTY

## LAMPIRAN 18

### SARANA DAN PRASARANA PERUSAHAAN



## LAMPIRAN 19

### KONDISI MOTOR PERUSAHAAN

