

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



SKRIPSI

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI PT.
USDA SEROJA JAYA CABANG MERAK**

Oleh :

SUNU LAMBANG KARIMUNANTO

NRP. 461189763

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2022

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



SKRIPSI

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI PT.
USDA SEROJA JAYA CABANG MERAK**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan

Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV

Oleh :

SUNU LAMBANG KARIMUNANTO

NRP. 461189763

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2022

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



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SUNU LAMBANG KARIMUNANTO
Nrp : 461189763
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Jurusan Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN
KAPAL DI PT. USDA SEROJA JAYA CABANG
MERAK

Jakarta, 02 Agustus 2022

Pembimbing I

A. Chalid Pasyah, Dip. TESL. M.Pd.
Pembina (IV/a)
NIP.19600814 198202 1 001

Pembimbing II

Ardian Tri Bawono, SE.,MM

Mengetahui
Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasdini, S.SiT., 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 : SUNU LAMBANG KARIMUNANTO
Nrp : 461189763
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Jurusan Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN
KAPAL DI PT. USDA SEROJA JAYA CABANG
MERAH

Ketua Penguji

M. Yusuf, SE., MM

Pembina (IV/a)

NIP. 19591212 198403 1 007

Anggota Penguji I

Z. Intan Bernadhet Bulan., M.MTr

Anggota Penguji II

Ardian Tri Bawono, SE., MM

Mengetahui :

Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasдини, S.SiT., M.M.Tr

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831227 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang merupakan suatu tugas dan kewajiban bagi setiap taruna dan taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran untuk menyelesaikan Program Diploma IV yang telah ditentukan sesuai dengan kurikulum pendidikan.

Penyusunan skripsi ini didasari oleh pengalaman yang penulis dapatkan selama melaksanakan praktek darat di Perusahaan Pelayaran PT. Buana Lintas Lautan Tbk. Serta pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan serta melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah :

“OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI PT. USDA SEROJA JAYA CABANG MERAK”

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

1. Kepada Allah SWT. yang selalu memberikan kesehatan dan semangat selama penulis menyusun skripsi.
2. Bapak Suratmin dan Ibu Partini, sebagai orang tua yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh cinta kasih dan kakak-kakakku (Ratna Subekti, Erny rahayu Wijayanti, dan Budi Setyo) dan adikku (Lailatul Hikmah) serta ponakan-ponakanku (Helmi Nur Rizki Abadi dan Zakhia Nur Maulida) yang selalu membantu penulis baik berupa moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini tepat pada waktunya.
3. Bapak Capt. Sudiono, M.Mar selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
4. Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.SiT., M.M.Tr selaku Kepala Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
5. Ibu Sari Kusumaningrum, M.Hum selaku Seketaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.

6. Bapak A. Chalid Pasyah, Dip, TESL, M.Pd selaku Dosen Pembimbing 1 Materi yang telah membimbing, mengarahkan, dan meluangkan waktu dan pikirannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Ardian Tri Bawono, SE., MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberi saran dan nasehat pada proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada Staff Pengajar dan Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran pada Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan yang telah membimbing dan mendidik penulis selama dalam masa perkuliahan.
9. Untuk orang yang selalu memberikan kasihnya, bantuan semangat, motivasi dan doa kepada penulis (Laila Mutmainatul Qulub beserta Bapak Suhardi dan Ibu Siti Maimunah).
10. Seluruh Staff dan segenap Karyawan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak di Merak yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama penulis menjalani praktek.
11. Rekan taruna/i angkatan 61 kelas KALK VIII A yang banyak memberikan memori-memori indah selama menjalani pendidikan di STIP.
12. Rekan taruna/i angkatan 61 yang telah menjalani suka duka di asrama selama 4 tahun dan telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang telah membantu penulis, terima kasih yang sebesar-sebesarannya.
14. Untuk sahabat penulis (Aggitya Ade, Ahmed Syah Rizan, Dicky Anjasmara, M. Cevin Bayu, dan Muh Rifin) yang telah menemani dan menyemangati penulis mulai dari pendidikan hingga skripsi selesai. Dan telah menjalani suka duka di asrama selama 4 tahun.
15. Untuk seluruh Tarun penghuni dormitory H atas khususnya anak kamar H 205 telah menjalani suka duka di asraman.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dibutuhkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah kepustakaan di bidang Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.

Jakarta, 05 Agustus 2022



SUNU LAMBANG KARIMUNANTO

NRP. 4 61 18 9763

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
TANDA TANGAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	3
C. BATASAN MASALAH.....	3
D. RUMUSAN MASALAH.....	3
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	4
F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
B. KERANGKA PEMIKIRAN.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	20
B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	21
C. SUBJEK PENELITIAN.....	24
D. TEKNIK ANALISIS DATA.....	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	30
A. DESKRIPSI DATA.....	30
B. ANALISI DATA.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. KESIMPULAN.....	68
B. SARAN.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	39
Tabel 4.2.....	39
Tabel 4.3.....	40
Tabel 4.4.....	41
Tabel 4.5.....	43
Tabel 4.6.....	44
Tabel 4.7.....	45
Tabel 4.8.....	47
Tabel 4.9.....	47
Tabel 4.10.....	48
Tabel 4.11.....	49
Tabel 4.12.....	49
Tabel 4.13.....	50
Tabel 4.14.....	51
Tabel 4.15.....	52
Tabel 4.16.....	54
Tabel 4.17.....	55
Tabel 4.18.....	58
Tabel 4.19.....	59
Tabel 4.20.....	62

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	19
Bagan 3.1	25
Bagan 4.1	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SIUPAL Perusahaan

Lamiran 2 Laporan Bulanan Kunjungan Kapal

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia industri maritime saat ini terlihat sangat pesat diikuti dengan semakin luasnya jaringan perdagangan antara negara melalui ekspor/impor. Perkembangan tersebut tidak lepas dari kegiatan distribusi atas penyelenggaraan segala kegiatan niaga yang tercangkup dalam pengangkutan barang dari tempat pengolahan (produksi) ke tempat penjualan atau pengguna jasa. Dalam proses kegiatan distribusi barang transportasi laut yang merupakan hal yang penting dan menentukan, karena sangat erat kaitannya dengan biaya yang harus diperhitungkan secara efektif dan efisien. Untuk memproses efisiensi pengangkutan barang dituntut kecepatan, kelancaran, keamanan, dan biaya yang murah. Dalam transaksi perdagangan luar negeri yang lebih dikenal dengan istilah ekspor-impor pada hakikatnya adalah suatu transaksi yang sederhana dan tidak lebih dari membeli dan menjual barang antara pengusaha-pengusaha yang bertempat di negara-negara yang berbeda. Namun dalam pertukaran barang dan jasa yang menyeberangi laut dan darat itu tidak jarang timbul berbagai masalah yang kompleks antara pengusaha jasa, *Owner*, *Shipper*, *Consignee* dan Otoritas pelabuhan.

Setiap angkutan laut yang berlayar pasti singgah di pelabuhan untuk melakukan pemuatan atau pembongkaran barang serta embarkasi dan debarkasi. Disini diatur rencana kedatangan/keberangkatan kapal dan juga segala keperluan yang dibutuhkan oleh kapal. Namun tidak semua kapal memiliki cabang di pelabuhan yang akan disinggahnya. Sehingga pemilik kapal (*Principal*) harus menunjuk salah satu perusahaan pelayaran yang berada di pelabuhan tertentu untuk melayani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan tersebut.

Kegiatan pelayanan tersebut dinamakan pelayanan keagenan kapal. Pendistribusian barang dan jasa sebagian besar melalui angkutan laut, merupakan suatu pilihan yang tepat dalam mengirim barang karena selain biaya yang relative murah dengan menggunakan angkutan laut tersebut pengiriman juga dapat dilakukan dengan kapasitas yang besar. Faktor ekonomis yang dikehendaki dalam angkutan laut harus dapat memenuhi beberapa persyaratan, yaitu kecepatan yang tinggi, daya muat yang besar, dan kemudahan dalam bongkar muat, oleh karena itu kegiatan ekspor-impor melalui pelabuhan di Indonesia sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya kapal-kapal asing maupun maupun domestic yang melakukan kegiatan bongkar-muat dipelabuhan Indonesia, tingginya kegiatan bongkar muat melalui pelabuhan juga ikut menunjang tumbuhnya perusahaan pelayaran Indonesia.

Pihak pengelola pelabuhan seharusnya dapat memberikan pelayanan jasa yang optimal, untuk itu diperlukan adanya kerjasama dan koordinasi antar instansi terkait proses arus ekspor impor barang dengan transportasi laut dapat terlaksana dengan lancar. Instansi dimaksud tersebut antara lain Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*), Syahbandar (*Harbour Master*) berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008, Karantina, Perusahaan Pelayaran, Bea Cukai, Kesehatan dan pihak keamanan.

Sejak didirikan pada tahun 2020 lalu, PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak, membuat perusahaan ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin kepada pemakai jasa. Sebagai perusahaan yang baru, maka untuk meningkatkan daya saing perusahaan untuk menarik pelanggan-pelanggan baru. Namun dalam upaya meningkatkan jumlah pengguna jasa, beberapa hal yang menjadi kendala bagi perusahaan adalah kurangnya jumlah karyawan, keterbatasan ketersediaan sarana prasarana kantor dan kurangnya promosi perusahaan terhadap para owner dan terkendala pandemi Covid-19 sehingga PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak lebih banyak menangani kapal milik dibandingkan dengan kapal keagenan. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi upaya tersebut, sehingga untuk mengantisipasi hal tersebut, perlu disusun strategi dalam meningkatkan jumlah pengguna jasa pelayanan keagenan perusahaan tersebut, agar perusahaan dapat tetap beroperasi. Strategi ini dibutuhkan agar pemimpin perusahaan agar mengadakan pembenahan-pembenahan dalam rangka meningkatkan pelayanan.

Dari penjelasan di atas maka dalam penyusunan skripsi ini, penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini dengan judul sebagai berikut :

“OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI PT. USDA SEROJA JAYA CABANG MERAK”

B. IDENTIFIKASI MASALAH:

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya jumlah kapal yang diageni oleh PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.
2. Masih kurangnya daya saing terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.
3. Kurangnya jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.
4. Kurangnya berkordinasi antara perusahaan dengan otoritas pelabuhan yang terkait.
5. Kurangnya pelayanan kapal dalam menangani proses *clearance in* dan *clearance out* kapal di PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.

C. BATASAN MASALAH :

Dalam penyusunan skripsi ini penulis akan membatasi masalah diseputar faktor :

1. Masih kurangnya jumlah kapal yang diageni oleh PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.
2. Masih kurangnya daya saing terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.

D. RUMUSAN MASALAH

Dari berbagai masalah tersebut dapat dirumuskan beberapa masalah pokok. Adapun masalah pokok yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengatasi kurangnya pengguna jasa yang mengenal PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak ?
2. Bagaimana cara mengatasi kurangnya daya saing terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak ?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisa kekurangan apa saja yang terjadi pada kegiatan operasional pelayanan jasa keagenan kapal sehingga dapat mengetahui cara meningkatkan jumlah kapal yang diageni.
- b. Untuk mengetahui cara yang tepat untuk memperkuat daya saing terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain :

- a. Secara Teoritis
 - 1) Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya perusahaan keagenan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pemakai jasa perusahaan tersebut.
 - 2) Sebagai motivasi perusahaan keagenan untuk meningkatkan daya saing terhadap perusahaannya.
- b. Secara Praktis
 - 1) Untuk memberikan masukan dan sebagai referensi ilmiah bagi pemimpin maupun perusahaan dalam mengambil kebijakan dan perencanaan ke depan yang lebih baik.
 - 2) Bagi penulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Diploma IV Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Dalam sistematika penulisan skripsi, penulis menggunakan sistematika penulisan yang sudah standar. Dalam skripsi ini terdiri dari lima bab, dimana antara bab memiliki keterkaitan. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu yang terdapat dalam pustaka ilmu pengetahuan pendukung lainnya serta menjelaskan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, kerangka pemikiran yang memuat asumsi-asumsi yang timbul atau terbentuk setelah adanya dalil hukum yang relevan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian dan menjelaskan mengenai metode penelitian yang akan penulis uraikan dengan cara pendekatan dan pengumpulan data, meliputi : waktu dan tempat penelitian, berapa lama penelitian dilakukan, metode pendekatan dan teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS PEMBAHASAN

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

melakukan evaluasi terhadap pemecahan masalah tersebut dan mendapatkan hasil yang optimal.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab penutupan ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis serta hubungan dengan masalah penelitian. Dan juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan objek yang diteliti yaitu PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Berikut ini akan diuraikan beberapa teori yang menjadi landasan dasar dari penulisan skripsi ini, yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dan diambil dari beberapa buku-buku, kutipan-kutipan, teori serta aturan-aturan kemaritiman baik nasional maupun internasional.

1. Optimalisasi

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

2. Pelayanan

Berikut saya uraikan pengertian pelayanan dari beberapa pakar

- a. Menurut pendapat Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.
- b. Rusydi (2017:39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberi pelayanan terbaik yang berarti bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

- c. Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pemimpin.
- d. Menurut Kotler (2003:464) pelayanan (*Service*) adalah sebagai suatu tindakan ataupun pendapat kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu :
 - 1) *High contact service* adalah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak konsumen diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut
 - 2) *Low contact* adalah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalnya adalah lembaga keuangan.
- e. Menurut Loina (2001:138) pelayanan adalah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dan perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk suatu budaya perusahaan secara intenal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta public lain yang berkepentingan.

3. Jasa

Beberapa pengertian jasa menurut pendapat para ahli, antar lain :

- a. Menurut Bitner dalam (Manullang, 2016:3) jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak berupa bentuk fisik atau produk, umumnya produksi dan konsumsi hanya dilakukan pada waktu yang sama dan memberikan bentuk kenyamanan terhadap nilai tambah, misalnya kesehatan, kecepatan, liburan, dengan prinsip *itangible* pada pembeli pertamanya.
- b. Menurut Kotler dan Keller, 2012 dalam Fandy Tjiptono (2019:29) jasa adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan pada suatu pihak kepada pihak

lain yang dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan atas kepemilikan sesuatu.

- c. Menurut Nasution (2015:5) jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*) dan mudah lenyap (*perishability*). Berikut adalah definisi dari masing-masing karakteristik tersebut:

1) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Sifat jasa tidak berwujud (*service intangibility*) artinya jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicium atau didengar sebelum dibeli.

2) Tidak Terpisah (*Inseparability*)

Barang fisik diproduksi, kemudian disimpan, selanjutnya dijual dan baru nantinya dikonsumsi. Sebaliknya, jasa dijual dulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi bersama. Jasa tidak terpisahkan (*service inseparability*), berarti bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya atau sumbernya, apakah penyedia atau sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah penyedia atau sumber itu hadir atau tidak. Bila karyawan jasa menyediakan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa tadi.

3) Bervariasi atau Keanekaragaman (*Variability*)

Jasa bersifat sangat beraneka ragam karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan

4) Tidak Tahan Lama (*perishability*)

Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada dan mantap karena penghasilan jasa dimuka. Bila permintaan akan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

4. Keagenan

- a. Berikut pengertian keagenan menurut undang-undang dan para ahli :

- 1) Menurut Budi Santoso (2015:4) agen (*agency*) adalah hubungan antara dua pihak (utamanya) yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau bentuk

yang lain, yang mana salah satu pihak (disebut agen) diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan untuk atas nama orang lain (dalam hal ini disebut principal) dan tindakan agen tersebut akan mengikat principal, baik itu disebabkan karena dituangkan dalam perjanjian atau disebabkan karena tindakan.

- 2) Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 Tahun 2019 tentang penyelenggara dan perusahaan keagenan kapal pasal 1 ayat (1) usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.
- 3) Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 pasal 1 ayat (2) Tahun 2019 perusahaan angkutan laut nasional adalah perusahaan angkutan laut di dalam wilayah Indonesia dan/atau dari dan pelabuhan di luar negeri.
- 4) Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 pasal 1 ayat (3) Tahun 2019 perusahaan angkutan asing adalah perusahaan angkutan laut berbadan hukum asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan dan terminal khusus Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dari dan kepelabuhan luar negeri.
- 5) Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Perusahaan Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.
Kegiatan keagenan kapal menurut PP Nomor 11 Tahun 2016 adalah:
 - a) Pelapor secara tertulis rencana dan realisasi kedatangan dan keberangkatan kapal yang diageninya kepada direktur jendral
 - b) Penyerahan dokumen kapal kepada syahbandar utama, otoritas pelabuhan utama atau unit penyelenggara pelabuhan setempat serta instansi pemerintah terkait lainnya
 - c) Pengurusan jasa-jasa kepelabuhanan yang diperlukan kapal tersebut

- d) Penunjukan perusahaan bongkar muat (PBM) untuk kepentingan pemilik kapal
 - e) Penyelesaian dokumen kapal yang habis masa berlakunya atau beban pemilik kapal
 - f) Pemungutan utang tambang (*freight*) atau perintah pemilik kapal
 - g) Pembukuan dan pencarian muatan
 - h) Penerbitan konsumen (*bill of lading*) untuk dan atas pemilik kapal
 - i) Penyelesaian tagihan (*disbursement*) atas nama pemilik kapal
 - j) Penyelesaian pengisian bunker bahan bakar minyak, air tawar sesuai permintaan kapal
 - k) Pemberian informasi yang berkaitan oleh pemilik kapal, dan/atau
 - l) Pelaksanaan kegiatan lainnya yang disepakati antara pemilik/operator dengan pelaksanaa kegiatan keagenan kapal.
- 6) Menurut Capt. R.P. Suyono (2007:223) keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principle*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya. Secara garis besar, dikenal 3 (tiga) jenis agen kapal yaitu sebagai berikut:
- 1) *General agent* (agen umum) adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5000 GRT secara komulatif dan memiliki buku surat keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*). Bagi perusahaan laut yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya baik sebagian maupun keseluruhan untuk

mengangkut muatan kapal dalam negeri KM 33 Tahun 2001, Bab V, Pasal 45 ayat (1) s.d (4).

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

b. Bentuk Pelayanan Jasa Keagenan

1) Fungsi Unit Keagenan

Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2012:146) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Perusahaan Pelayaran”, unit keagenan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik terhadap pelayanan liner service maupun tramper.
- b) Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat fisik maupun kegiatan jadwal datang dan keberangkatan kapal.
- c) Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan.
- d) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan sebagai masukan dalam menentukan kewajiban sebagaimana dalam menentukan kebijakan sebagaimana semestinya.
- e) Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulasi terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

2) Fungsi Pokok Cabang

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2012 : 146) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewonto (2012:146) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a) Mewakili dan melindungi perusahaan dalam daerah masing-masing.

- b) Mewakili dan membantu kantor pusat dalam melayani kapal milik atau charter yang dioperasikan sendiri, maupun kapal keagenan, seperti pemeliharaan armada (survey, repair, maintenance, supply kebutuhan kapal, crewing), pengisian ruang muatan kapal, dan pengoperasian kapal.
- c) Bertindak sebagai sub agent atau port agent dalam melayani kapal-kapal keagenan.

3) Fungsi Bidang Operasional

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2012:146) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a) Memberitahukan kedatangan kapal kepada instansi di pelabuhan sesuai dengan kebutuhan yang berlaku
- b) Merencanakan, mengatur, dan melaksanakan, penyandaran kapal.
- c) Membantu mempersiapkan dan mengurus surat-surat kapal.
- d) Membantu melayani penyediaan kebutuhan kapal seperti bunker air, perbekalan, repair dan lain-lain.
- e) Memberikan pelayanan kepada awak kapal.
- f) Mengatur dan melaksanakan pemberangkatan kapal.
- g) Memberitahu kepada principal mengenai situasi dan perkembangan pelabuhan beserta fasilitasnya.
- h) Memelihara dan menjaga hubungan yang baik dengan para pejabat pelabuhan.

4) Fungsi Bidang Keuangan

Beberapa fungsi pokok bidang keuangan antara lain:

- a) Melaksanakan pembayaran biaya pelabuhan dan biaya kapal lainnya atas perintah kantor pusat
- b) Penerimaan dan pembayaran sebaiknya sesuai dengan *imprest fund system* (pengendalian cash flow dari kantor pusat).
- c) Melaksanakan verifikasi atau nota disbursement yang diterima dan menyampaikan nota biaya tersebut ke kantor pusat sesuai dengan petunjuk yang diberikan kantor pusat.

- d) Menyusun anggaran overhead cabang dan anggaran cash flow dan mengatur penyediaan dana dan pembayaran-pembayarannya.
- e) Menyampaikan laporan biaya overhead ke kantor pusat disertai dengan bukti pembayaran.

5. Kapal

a. Pengertian Kapal

- 1) Menurut Undang-Undang RI nomor 17 tahun 2008 kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energy lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, seta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.
- 2) Menurut Suranto, SE dalam bukunya “Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhanan serta Prosedur Impor Barang”, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apa pun, yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga mesin, atau tunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

b. Jenis-jenis Kapal Niaga

Kapal niaga terdiri dari beberapa jenis:

- 1) Kapal barang (*Cargo vessel*), sering juga disebut kapal konvensional. Beberapa jenis muatannya, kapal barang (*cargo vessel*) dapat dibedakan menjadi tujuh, yaitu:
 - a) *General Cargo Carrier*, untuk mengangkut muatan umum (*general cargo*) yaitu muatan yang terdiri dari bermacam-macam barang dalam bentuk potongan maupun yang dibungkus dalam peti, keranjang dan lain-lain. Muatan tersebut dikapalkan oleh banyak pengirim (*shipper*) dan ditujukan kepada banyak penerima (*consignee*) di beberapa pelabuhan tujuan.

Kapal ini biasanya dibangun dalam beberapa palka (*holds, hatches*) dan beberapa lantai geladak (*deck*) sehingga pengaturan tempat muatan dalam ruangan kapal (*compartement*) menjadi mudah, tidak bertumpuk, dan tidak sulit dalam membongkarnya seta terhindar dari kerusakan karena kontaminasi oleh muatan lain.

- b) *Bulk Cargo Carrier*, untuk mengangkut muatan curah dengan jumlah banyak dalam sekali jalan. Bentuk muatan biasanya berbutir-butir (*grain cargo*), seperti beras, gandum, biji besi, batu bara, dan sebagainya. Biasanya ruang kapal tidak dibagi dalam geladak-geladak. Hal ini berbeda dengan *general cargo carrier* yang dibagi dalam geladak-geladak sehingga muatan tidak bertumpuk dalam *tier* (susunan) yang menyebabkan kerusakan ditumpukan paling bawah.
- c) Kapal Tanker, untuk mengangkut muatan cair. Karena muatan cair bisa bebas bergerak ke belakang/depan, kiri/kanan yang membahayakan stabilitas kapal, maka ruangan kapal dibagi dalam beberapa *compartiment* vertical yang terdiri dari tangka-tangki dan sekat-sekat vertical. Selain aman untuk satbilitas, kekuatan tekanan juga dipecah-pecah menjadi kecil sehingga memerlukan banyak pipa dan perlengkapan pompa.

Biasanya mesin dan bangunan kamar-kamar *bridge/wheelhouse* berada di belakang sehingga dapat mencegah melebarnya kebakaran dan ruangan muatan menjadi besar. Dari kapal-kapal tanker ada ukuran besar, misalnya VLCC (*Very Large Crude Carrier*) yang berukuran 160.000 – 300.000 DWT dan juga ULCC (*Ultra Large Crude Carrier*) yang berkapasitas lebih dari 300.000 DWT.

- d) *Combination Carrier*, kombinasi kapal tanker dan *dry bulk*, dengan tujuan bila *return cargo* tidak ada maka bisa dimuati *dry bulk cargo*.
- e) *Offshore Supply Ship*, untuk mengangkut bahan/peralatan makanan dan lain-lain untuk anjungan. Pengeboran minyak di tengah laut juga termasuk melaksanakan tugas penundaan, pemadam kebakaran, dan sebagai *sludge tank* (membuang minyak bekas/kotor).

- f) *Special Design Ship*, kapal yang khusus dibangun untuk muatan tertentu, seperti daging, LNG, misalnya *refrigerated cargo carrier*, *liquefied gas carrier*, dan sebagainya.
- g) Kapal Container atau kapal *cellur container* untuk mengangkut muatan *general cargo* yang dimasukkan dalam container atau muatan-muatan yang perlu dibekukan dalam *reefer container*. Container yang dimuat bisa ukuran 20 feet (Teu = Twenty Equivalent Unit) dengan kapasitas ± 18 ton, atau ukuran 40 feet (Feu = Fourty Equivalent Unit) dengan kapasitas ± 27 ton muatan, bahkan sekarang sudah berkembang sampai ukuran 35, 45, 55 feet.

6. *Clearence In dan Clearence Out*

- a. Menurut Kamus istilah pelayaran dan Perkapalan (2012:149) menjelaskan bahwa:

Clearence adalah izin resmi yang dikeluarkan oleh pejabat pelabuhan/syahbandar untuk pemberangkatan kapal, bila semua ongkos telah dibayar dan semua formalitas telah terpenuhi.

Clearence In adalah suatu kegiatan atau proses pemeriksaan dokumen kedatangan kapal baik dari dalam maupun luar negeri yang dilakukan di kantor Administrasi Pelabuhan Syahbandar, Imigrasi, Karantina, dan Bea Cukai oleh agen.

Clearence Out adalah suatu kegiatan atau proses pemeriksaan dokumen keberangkatan kapal ke dalam maupun ke luar negeri yang dilakukan di kantor Administrasi Pelabuhan Syahbandar, Imigrasi, Karantina, dan Bea Cukai untuk mendapatkan *Port Clearence*.

Perusahaan pelayaran merupakan perusahaan yang memperoleh keuntungan atau pendapatan dari penjualan jasa angkutan laut, sehingga kualitas dari pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan harus selalu ditingkatkan demi menjaga kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa keagenan dalam hal ini *clearance in* dan *clearance out* merupakan suatu evaluasi yang berbentuk suatu penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Jasa *clearance in* dan *clearance out* memberikan kontribusi signifikan terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak, karena jika kualitas pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* semakin cepat, maka kapal-kapal yang diageni tidak perlu menunggu di pelabuhan dengan waktu yang lama.

Dengan demikian pelanggan akan merasa puas yang pada akhirnya mengakibatkan semakin besar pengaruh terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa agen PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.

- b. Prosedur pengurusan *clearance in* dan *clearance out* sebagai berikut:
 - 1) Sebelum kapal tiba di pelabuhan, agen menyiapkan dokumen-dokumen sebagai berikut:
 - a) PKKA (Pemberitahuan Kedatangan Kapal Asing)
 - b) PPKB (Permohonan Pelayanan Kapal Barang)
 - c) RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkutan)
 - d) *Letter of Appointment* dari *owners* / kapal
 - e) *Master Cable*
 - f) ISSC (*International Ship Security Certificate*) dari kapal
 - g) *Ship Particulars* dari *owners* / kapal
 - h) *Crew List* dari kapal
 - i) *Manifest* dan *copy Bill Of Lading*
 - 2) Dokumen yang disiapkan pada saat kapal tiba di pelabuhan:
 - a) *Crew List*
 - b) *Crew personal Effect*
 - c) *Voyage Memo*
 - d) *Ammunition List* atau *Dangerous Cargo List*
 - e) *Store List* dan *Provision List*
 - 3) Dokumen yang disiapkan pada saat keberangkatan kapal:
 - a) *Sailing Declaration* dari karantina dan *Quarantine Clearance*

- b) *Cargo Manifest* dan *copy Bill Of lading*
- c) *Port Clearence Out* (Surat Ijin Berlayar)
- d) *Immigration Clearence*
- e) *Custom Clearence*

7. Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:728) Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya).

Menurut Sri Handayani (2012: 2) konsumen (sebagai alih bahasa dari *consumer*), secara harfiah berarti "seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa"; atau "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" juga "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang", ada pula yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan negara".

Sejalan dengan Sri Handayani, Az. Nasution (dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009: 25) juga menjelaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

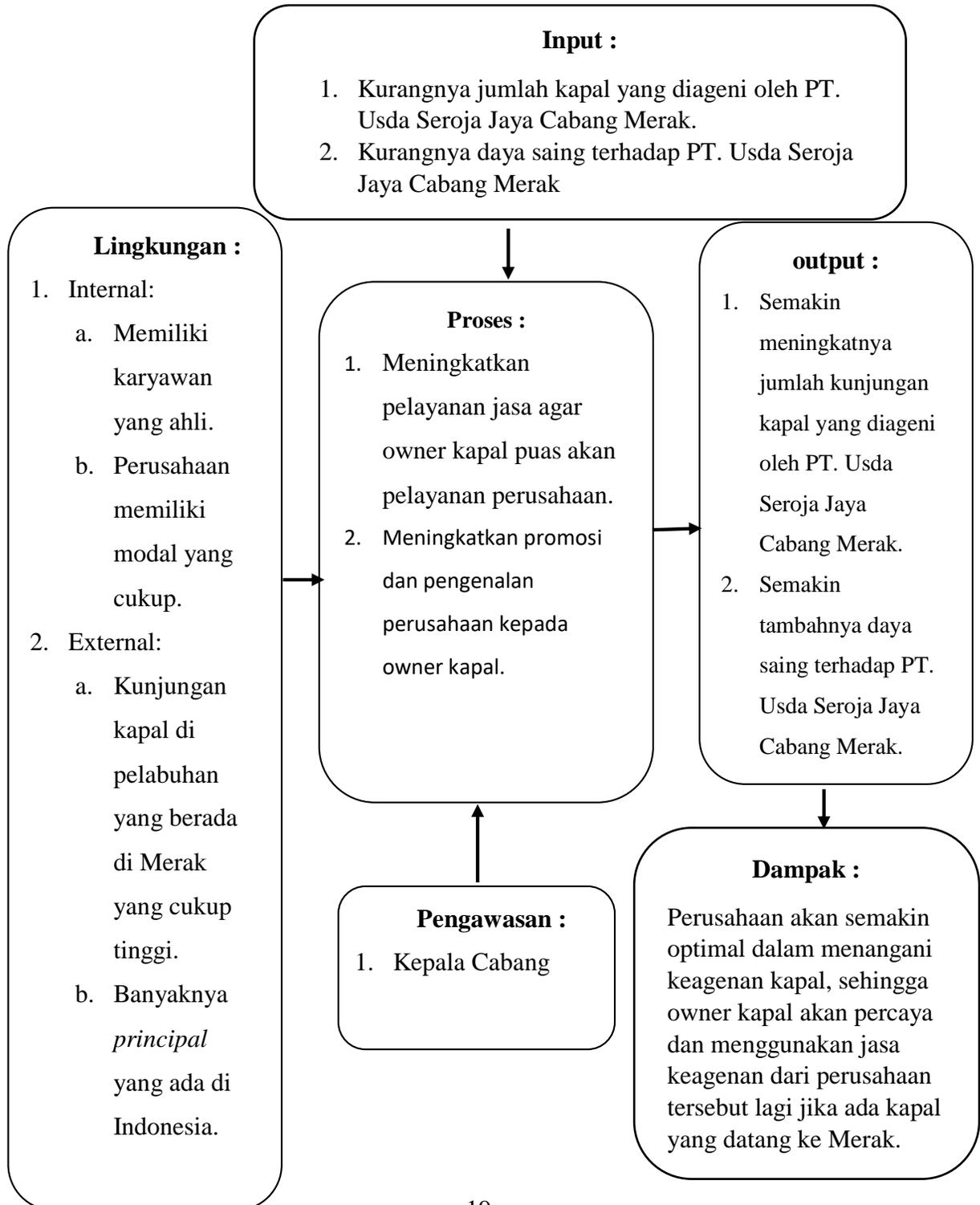
- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu,
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial),
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Menurut Dewi (2013:1), konsumen adalah seseorang yang menggunakan produk dan atau jasa yang dipasarkan. Sedangkan kepuasan konsumen adalah sejauh mana harapan para pembelian seorang konsumen dipenuhi atau bahkan dilebihi oleh sebuah produk. Jika harapan konsumen tersebut dipenuhi maka ia akan merasa puas, dan jika melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa senang.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Bagan 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada saat dimana penulis melakukan praktek darat di perusahaan tersebut yang ditujukan untuk persyaratan pemenuhan program D-IV yang ditempuh terhubung dari tanggal 14 Agustus 20 sampai dengan tanggal sampai dengan tanggal 14 Agustus 2021, serta berlanjut selama penulis menjalani semester VII dan semester VIII.

2. Tempat

Adapun tempat penelitian yang digunakan penulis adalah kantor PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Penulis melakukan penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal pada perusahaan keagenan kapal. Tempat dan alamat perusahaan sebagai berikut :

- a. Nama perusahaan : PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak Banten
- b. Alamat perusahaan : Jl.Pondok Cilegon Indah Blok B23 No.9 Kec.Cibeber
Kota Cilegon
- c. Fax : (025) 47870508
- d. Email : usda.merak1@usdaseroja.com
- e. Website : www.usdaseroja.com

B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Penelitian merupakan suatu karya ilmiah yang disusun menggunakan jenis dan metode tertentu, sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenaran data yang diperoleh. Peneliti dipandang dan aspek tertentu yang memiliki beberapa jenis dan metode yang akan digunakan. Bentuk-bentuk metode dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Metode pendekatan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik, karena penelitian dilakukan pada kondisi alamiah. Data – data yang penulis jabarkan adalah sebuah data alamiah yang penulis dapat melalui tiga metode pengumpulan data, yaitu riset lapangan (*Field Research*), riset kepustakaan (*Library Research*), dan dokumentasi. Penelitian kualitatif dilakukan pada objek alamiah yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika perusahaan tempat peneliti mendapatkan data tersebut. Penelitian kualitatif instrumennya adalah peneliti itu sendiri. Menjadi instrument, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawancara luas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2010:15), menjelaskan bahwa :
Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*. Teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Metode kualitatif adalah metode dalam menelitian sekelompok manusia, suatu objek, kondisi, system pemikiran ataupun peristiwa pada masa sekarang. Tipe penelitian ini berusaha menerapkan fenomena social tertentu.

2. Jenis dan Sumber Data

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

a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang dikumpulkan dengan cara melakukan observasi dan wawancara tentang efektifitas operasional perusahaan kepada sejumlah karyawan PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak sebanyak 4 orang karyawan dan pemakai jasa dari PT. Usda Seroja Jaya di Merak, yaitu jumlah kunjungan kapal yang berjumlah 150 terhitung dari tanggal 14 Agustus 2020 sampai dengan tanggal 14 Agustus 2021 peneliti melakukan praktek darat.

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumbernya. Data diperoleh dengan cara mempelajari dokumen referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dalam skripsi ini, sehingga diperoleh beberapa pengertian secara teori maupun pengalaman di lapangan. Data yang peneliti gunakan adalah data yang peneliti dapatkan secara langsung sehingga merupakan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Data sekunder yang dipakai adalah sumber tertulis seperti dokumen karyawan dokumen perusahaan, sertifikat perusahaan, data kunjungan kapal, sertifikat kapal, sertifikat *crew* kapal dan surat perijinan operasional kapal dari setiap instansi pemerintahan terkait yaitu Syahbandar, Imigrasi, Karantina dan Bea dan Cukai.

3. Metode Pengumpulan Data

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

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Menurut Widoyoko (2014: 46), “Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Adanya observasi peneliti dapat mengetahui efektifitas operasional yang berada pada PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Metode penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan secara langsung dan obyek penelitian. Dalam memperoleh data tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi. Observasi adalah pengumpulan data informasi berdasarkan pengamatan langsung oleh peneliti yang dilakukan selama melaksanakan praktek darat (prada) di perusahaan PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak terhitung sejak tanggal 14 Agustus 2020 sampai dengan 14 Agustus 2021. Instrumen yang digunakan oleh peneliti ada sejumlah data karyawan, data kapal, sertifikat kapal dan data *crew* kappa. Dengan instrumen tersebut peneliti mengobservasi jumlah muatan dan karyawan untuk menghitung waktu lamanya yang digunakan untuk melakukan bongkar dan muat. Dengan metode observasi peneliti paham akan masalah yang terjadi dan mendapatkan data yang valid dan reliable dan dipertanggung jawabkan.

b. Dokumentasi

Metode ini adalah menggunakan informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan. Dokumentasi peneliti ini merupakan pengambilan data oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari awal prosedur kapal memasuki wilayah perairan Merak sampai meninggalkan wilayah perairan Merak. Dokumentasi yang peneliti ambil meliputi semua perijinan dari setiap instansi pemerintahan yaitu Syahbandar, Bea dan Cukai, Imigrasi, dan Karantina. Dokumen yang peneliti ambil seperti contoh adalah surat

pemberitahuan kedatangan, laporan keberangkatan kapal, Persetujuan Keagenan Kapal Asing (PKKA), *Certificate of Pratique*, *Master sailing* dan semua dokumen yang berkaitan dengan masalah yang terdapat pada perusahaan keagenan PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Dokumentasi yang dipelajari antara lain dokumen *clearance in* dan *clearance out* yang terdapat di bagian operasional pada keagenan PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak selama periode Agustus 2020 – Agustus 2021. Semua data yang penulis dapatkan adalah data murni yang penulis dapatkan selama menjalankan tugas praktek darat di PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak dari tanggal 14 Agustus 2020 sampai dengan 14 Agustus 2021.

c. Studi Kepustakaan

Menurut George dalam Djiwandono (2015:201) mengungkapkan bahwa studi pustaka adalah pencarian sumber-sumber atau pakar tentang suatu hal yang berkaitan dengan penelitian. Menurut Sugiyono (2017:29) mengungkapkan bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

C. SUBJEK PENELITIAN

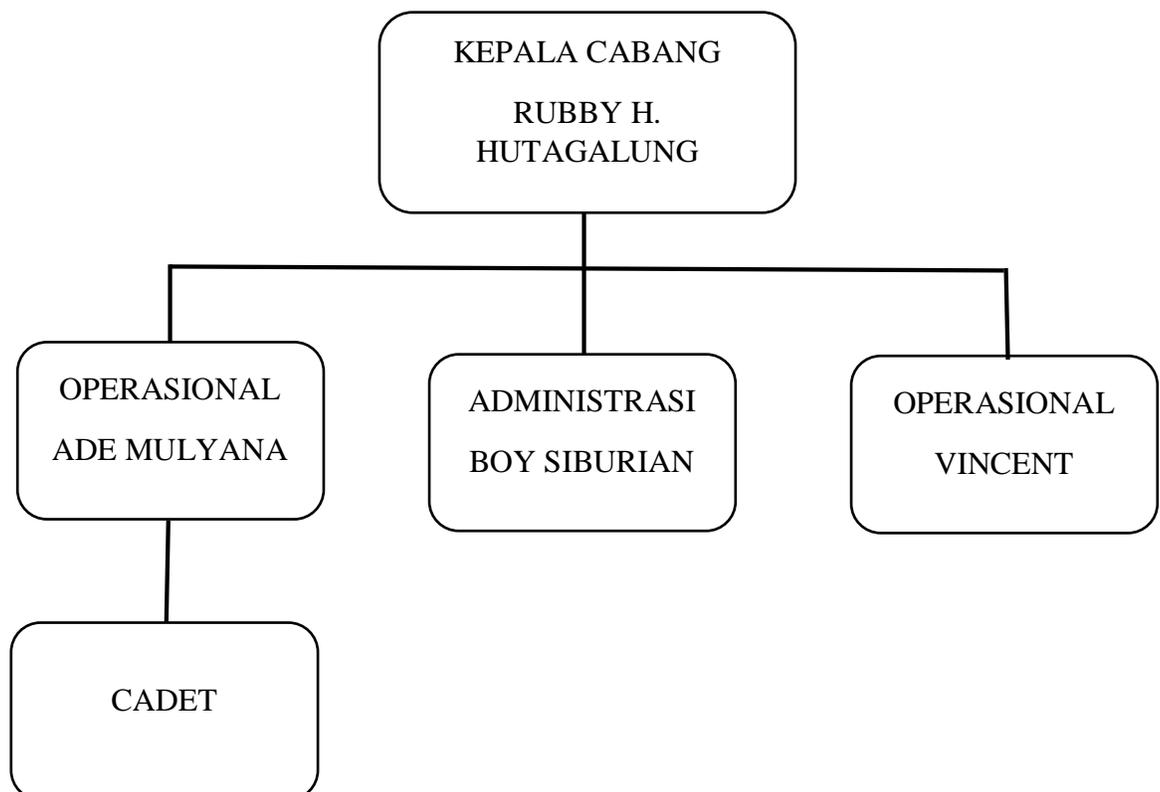
Subjek merupakan suatu bahasan yang sering dilakukan suatu peneliti. Manusia, benda, ataupun lembaga (organisasi) yang bersifat keadaannya akan diteliti adalah sesuatu yang didalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian. Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil peneliti. Subjek penelitian yaitu keseluruhan objek dimana terdapat beberapa narasumber atau informasi yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut juga dipaparkan oleh Sugiyono dalam bukunya *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* bahwa “Informasi adalah sebutan bagi sampel dari penelitian kualitatif. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan koresponden, tetapi sebagai narasumber, informan atau partisipan dalam penelitian” (2010:216).

1. Populasi dan Sample

Populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi dari skripsi ini populasi data jumlah karyawan dan jumlah clearance keluar masu kapal selama 1 tahun terakhir yaitu 2020 – 2021 yang diageni oleh PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Sample yang digunakan adalah data kunjungan kapal yang diageni oleh PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak tahun 2020 – 2021.

Pada perusahaan PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak terdapat structural jabatan para pegawai dengan tugas kerja dan tupoksi masing-masing. Dengan adanya jabatan yang ter-struktur operasional perusahaan akan berjalan dengan cepat. Untuk itu dibutuhkan kerja sama yang solid agar menumbuhkan kinerja yang positif. Untuk menjelaskan peran dan fungsi masing – masing pegawai pada agen PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak, maka penulis menyampaikan struktur organisasi perusahaan tersebut sebagai berikut :

Bagan 3.1 Struktur Organisasi PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak



Berdasarkan struktur organisasi jumlah pegawai PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak sebanyak 4 orang yang terdiri dari :

1. Kepala Cabang : 1 orang
2. Administrasi : 1 orang
3. Operasional : 2 orang

D. TEKNIK ANALISIS DATA

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

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

1. Kekuatan (*Strenght*)

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian tertentu berdasarkan kekuatan-kekuatan yang dimiliki oleh PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Kekuatan-kekuatan ini merupakan faktor internal yang dapat menjadi pendorong dalam peningkatan pelayanan yang terbaik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan juga meningkatkan system penggajian atau upah dapat memotivasi karyawan.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian berdasarkan kelemahan – kelemahan yang dimiliki oleh PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak.

Kelemahan-kelemahan ini meliputi beberapa hal yang saling berkaitan, diantaranya adalah lamanya waktu pengurusan dokumen. SDM bagian operasional kurang, perusahaan kurang menjalin kerja sama yang erat kepada pelanggan tetap yang sudah ada. Apabila kelemahan-kelemahan tersebut dibiarkan tanpa ada usaha

perbaikan dan penyelesaian, maka faktor kelemahan tersebut akan mempengaruhi dalam nama citra perusahaan tersebut.

3. Peluang (*Opportunities*)

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian berdasarkan kemungkinan atas kesempatan-kesempatan yang dimiliki oleh PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Kesempatan-kesempatan ini merupakan faktor eksternal yang bersumber dari luar. Apabila peluang-peluang tersebut dimanfaatkan dengan baik, maka dapat membantu dalam peningkatan kinerja pelayanan jasa keagenan kapal.

4. Ancaman (*Threat*)

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian berdasarkan ancaman-ancaman yang dapat mempengaruhi kinerja pada PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Ancaman – ancaman ini merupakan faktor eksternal yang datang dari luar lingkungan perusahaan yang dapat mengganggu dalam usaha peningkatan kinerja pelayanan jasa keagenan. Ancaman – ancaman yaitu terhambat kegiatan operasi diatas kapal sehingga *principal* bisa merugi hingga pada akhirnya tidak ada shipment yang berikutnya. Beralihnya pelanggan untuk memakai jasa keagenan kepada agen lain setiap kapalnya memasuki wilayah Merak. Timbul agen-agen lain yang merebut kapal yang diageni oleh PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak.

5. Matrik Tows atau SWOT

Menurut Rangkuti (2018: 83), matrik SWOT dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matrik ini dapat menghasilkan empat sel kemungkinan alternatif strategi

a. Strategi Strength and Opportunity (SO)

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

b. Strategi Strength and Threats (ST)

Adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

c. Strategi Weakness and Oppurtinity (WO)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

d. Strategi Weakness and Threats (WT)

Strategi ini berdasarkan pada kegiatan yang bersifat defensive dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Berdasarkan pengertian analisis SWOT di atas, metode ini akan membantu peneliti dalam menangani tingkat kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dimiliki subjek penelitian secara sistematis. Sehingga penulis akan lebih mudah menentukan strategi dalam meningkatkan jumlah pelanggan perusahaan.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Profil Perusahaan

PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak adalah perusahaan yang bergerak di bidang keagenan kapal, maksud dan tujuan pendirian perusahaan adalah mengusahakan jasa angkutan laut dengan menggunakan kapal khususnya untuk menjalankan *Azas Cabotage*, yaitu untuk menjadi tuan dirumahnya sendiri, menjadi pemain dominan dalam industry pelayaran Indonesia, turut serta berperan dalam pelayaran internasional yang kecenderungan terus meningkat. Hal ini dapat dilaksanakan dengan membangun hubungan jangka pendek maupun jangka panjang dengan pelanggan melalui layanan yang berorientasi pelayanan prima dan turut serta mengembangkan transportasi laut nasional.

Berikut data dari PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak :

a. Tempat Kedudukan Formal

Nama perusahaan	: PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak Banten
Alamat perusahaan	: Jl.Pondok Cilegon Indah Blok B23 No.9 Kec.Cibeber Kota Cilegon
Fax	: (025) 47870508
Email	: usda.merak1@usdaseroja.com
Website	: www.usdaseroja.com
Jenis Usaha	: Pelayaran Angkutan Laut Dalam Negeri
Bentuk badan Hukum	: Perseroan Terbatas

- b. Data surat-surat yang dimiliki antara lain :
- 1) Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut
 - 2) Surat Keterangan Terdaftar dari Departemen Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak berupa NPWP0050
 - 3) Tanda terdaftar perusahaan Perseroan Terbatas
 - 4) Surat Keterangan Domisili Perusahaan

2. Jasa Keagenan Kapal

- a. sesuai dengan regulasi yang berlaku di Indonesia, kapal-kapal asing yang mengunjungi pelabuhan Indonesia diwajibkan untuk menunjuk perusahaan Indonesia untuk bertindak selaku agen. Pada bidang usaha ini, perusahaan bertindak sebagai agen bagi banyak kapal asing. Beberapa perusahaan pelayaran terkemuka di dunia yang armadanya sering melakukan aktivitas bisnis di pelabuhan Indonesia telah mempercayai dan menunjuk perusahaan sebagai agen untuk mengurus perizinan, pelabuhan dan pemasokan keperluan-keperluan kapal, seperti bahan bakar, air tawar, suku cadang, perbaikan dan lain-lain. Selain memberikan kontribusi yang menguntungkan bagi pendapatan perusahaan, kegiatan keagenan ini juga akan memperluas jaringan kerja sama perusahaan dengan perusahaan pelayaran di luar negeri.
- b. Menurut Undang-Undang Nomor 17 tahun 2018 tentang pelayaran pasal 11 ayat (4) dan (5) menjelaskan perusahaan angkutan laut asing hanya dapat melakukan kegiatan angkutan dari dan ke pelabuhan-pelabuhan Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dan wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum. Perusahaan angkutan laut asing yang melakukan kegiatan angkutan alut kea tau dari pelabuhan Indonesia untuk perdagangan luar negeri dapat menunjuk perwakilannya di Indonesia.
- c. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan Angkutan Laut, pasal (1) angka 3 Perusahaan Angkutan Laut Asing adalah perusahaan angkutan laut berbadan hokum asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ked an dari pelabuhan atau

terminal khusus Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dari dan ke pelabuhan luar negeri.

d. Pengertian Usaha Keagenan Kapal dan Agen Umum menurut Keputusan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggara dan Perusahaan Angkutan Laut Nomor PM 93 Tahun 2013 pasal 1 ayat (1) dan (4):

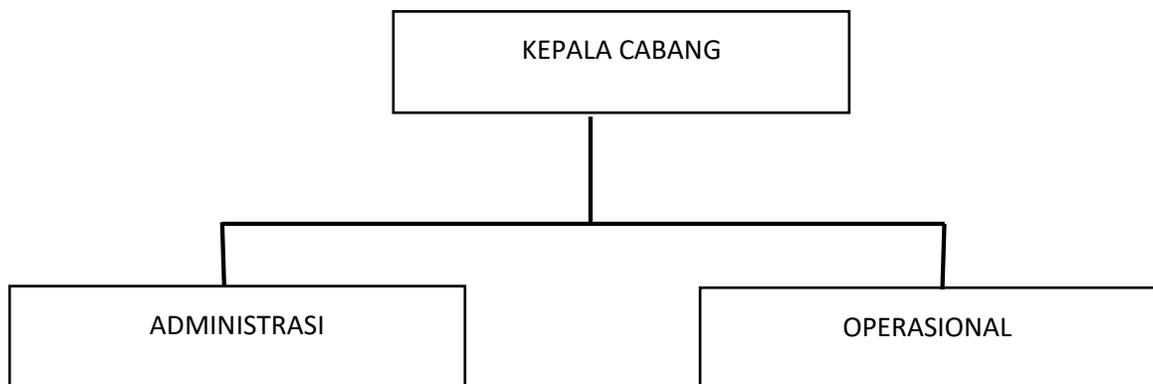
- 1) Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.
- 2) Agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia.

3. Struktur Organisasi Perusahaan

Untuk struktur dan deskripsi pekerjaan di Perusahaan Usda Seroja Jaya Cabang Merak penulis akan menjelaskan sebagai berikut:

Bagan 4.1

STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN



a. Kepala Cabang

Tugas dan tanggung jawab Kepala Cabang antara lain:

- 1) Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional.

Kepala Cabang harus melakukan koordinasi oleh para staff perusahaan di kantor cabang. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan lebih maksimal dan memastikan tidak boleh ada kegiatan operasional yang akan sia-sia.

2) Memimpin kegiatan pemasaran kantor cabang

Pemasaran kantor cabang harus dilakukan, tujuannya adalah untuk memaksimalkan pendapatan kantor cabang. Seorang Kepala Cabang perusahaan harus bisa memimpin segala kegiatan pemasaran kegiatan jasa keagenan perusahaan. Kegiatan pemasaran tersebut harus menggunakan dana yang seefektif mungkin agar program pemasaran yang telah direncanakan dapat dijalankan dengan sangat baik.

3) Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan.

Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan cara menyusun rencana bisnis perusahaan. Setelah penyusunan tersebut maka Kepala Cabang perusahaan bisa menjalankan rencana tersebut yang sesuai bersama dengan para staffnya di kantor cabang. Penyusunan rencana tersebut bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun seorang Kepala Cabang perusahaan juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar sudah dijalankan dengan baik oleh para staff ataupun tidak.

4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko.\

Sebagai Kepala Cabang, tugasnya bukan hanya sekedar untuk mengawasi kegiatan operasional kantor cabang, namun seorang Kepala Cabang juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko tersebut. Dalam kegiatannya, tentunya akan banyak sekali resiko yang harus diambil oleh Kepala Cabang sebagai pimpinan, manajemen resiko perusahaan secara lebih tepat.

5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional.

Kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan, entah itu pelayanannya maupun produk-produk dari perusahaan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan sebenarnya bisa dilakukan oleh Kepala Cabang dengan cara mengadakan training secara rutin. Kegiatan

lainnya yang juga bisa dilakukan oleh pihak perusahaan adalah dengan cara mengadakan rapat kinerja staff secara rutin.

6) Observasi terhadap kinerja karyawan.

Seorang Kepala Cabang perusahaan bisa melakukan observasi secara langsung terhadap kinerja dari para bawahannya. Hal ini sangat penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana karyawan tersebut melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan oleh atasannya.

7) Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor cabang.

Kepala Cabang bukan hanya sekedar untuk memerintah bawahannya saja, namun seorang Kepala Cabang juga wajib untuk memberikan solusi terhadap semua permasalahan yang sering dihadapi oleh karyawannya, baik itu adalah permasalahan dengan konsumen maupun permasalahan dengan sesama karyawan.

8) Memberikan penilaian terhadap kinerja bawahannya.

Kepala Cabang perusahaan berhak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh bawahannya. Karena dari hasil penilaian tersebutlah yang akan dijadikan sebagai dasar acuan dan bahan laporan terhadap kantor pusat tentang bagaimana kinerja SDM kantor cabang masing-masing yang berada dibawah pimpinan seorang Kepala cabang.

b. Bagian Administrasi

Tugas dan tanggung jawab Bagian Administrasi antara lain:

- 1) Melaksanakan *freight collection* dan mengadakan administrasi *freight* yang baik sesuai dengan petunjuk kantor pusat.
- 2) Melaksanakan pembayaran biaya pelabuhan dan biaya kapal lainnya atas perintah kantor pusat.
- 3) Penerimaan dan pembayaran dilaksanakan sesuai dengan *inprest fund system*.
- 4) Melaksanakan verifikasi atas nota *disbursement* yang diterima dan menyampaikan nota biaya tersebut ke kantor pusat sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh kantor pusat.

- 5) Menyusun anggaran *overhead* cabang dan anggaran arus kas serta mengatur penyediaan dan pembayarannya.
- 6) Menyampaikan laporan biaya *overhead* ke kantor pusat disertai dengan bukti pengeluarannya. Cabang tidak menyelenggarakan pembukuan sendiri, semuanya dibukukan di kantor pusat.

c. Bagian Operasional

Tugas dan tanggung jawab Bagian Operasional antara lain:

- 1) Meningkatkan pelayanan perusahaan dalam setiap segi dari operasional maupun administrasi dan mempertahankan jumlah kunjungan kapal setiap bulan memasuki wilayah Merak.
- 2) Menerima informasi dan mencatat setiap jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal dari *General Agent* dan melaporkan setiap perkembangannya kepada semua instansi pemerintah dan kantor pusat di Batam secara berkala 2x 24 jam.
- 3) Menginformasikan mengenai rencana kedatangan kapal dan menyiapkan dokumen atau surat permohonan RKPS (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkutan) kepada setiap instansi pemerintahan terkait di pelabuhan dan surat permohonan permintaan pelayanan jasa pandu kepada PT. Pelindo II cabang Merak yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) 2x 24 jam sebelum kapal tiba.
- 4) Menyandarkan kapal, pengurusan dokumen kapal *clearance in* maupun *clearance out*, memonitor *boarding agent* diatas kapal pada saat bongkar muat dan selalu laporan untuk setiap perkembangan yang terjadi di atas kapal kepada pihak *Principal* atau *General Agent*. Berikut kegiatan yang rutin dilakukan dibagian operasional sebagai berikut:
 - a) Sebelum kapal tiba, agen pada divisi operasional melakukan pemberian Surat ijin kedatangan kapal 2 x 24 jam sebelum kapal memasuki wilayah perairan Merak pada semua instansi pemerintah, yaitu
 - (1) Syahbandar

Dokumen yang wajib dilaporkan adalah Surat Kedatangan Kapal yang dilengkapi dengan surta PKKA (Peersetujuan Keagenan Kapal Asing), dan *Letter Appointment of Agency* (surat penunjukan keagenan).

(2) Bea dan Cukai

Dokumen yang dilaporkan adalah surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) yang di *upload* dengan system EDI (*Electronic Data Interchange*) secara online. Manifest cargo yaitu surat atau dokumen yang berisi daftar jumlah muatan dan jenis muatan yang diangkut oleh kapal.

(3) Imigrasi

Dokumen yang dilaporkan berupa surat pemberitahuan kedatangan kapal disertai *crew list* (daftar kru kapal), *Port of call* (10 pelabuhan singgah terakhir).

(4) Kesehatan dan Karantina

Dokumen yang dilaporkan berupa surat pemberitahuan kedatangan kapal disertai *crew list*, dan *port off call*.

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

(1) Syahbandar

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

(a) *Last Port Clearence* atau Surat Izin Berlayar (SIB) dari pelabuhan terakhir yang disinggahi dengan mencantumkan tujuan Merak.

(b) *Ship Registry Certificate* atau sertifikat pendaftaran kapal.

(c) *International Tonnage Certificate* atau surat ukur.

(d) *Safe Manning Certificate* atau surat keselamatan.

- (e) *Cargo Ship Safety Construction Certificate* atau sertifikat keselamatan alat konstruksi.
- (f) *Cargo Ship Safety Equipment Certificate* atau sertifikat alat keselamatan.
- (g) *Cargo Ship Safety Radio Certificate*
- (h) *International Oil Pollution Prevention Certificate*
- (i) *International Load Line Certificate* yaitu sertifikat yang menetapkan lambung timbul kapal batas minimum dan maksimum
- (j) *Safety Management Certificate*
- (k) *Classification Certificate (Hull & Machinery)* atau sertifikat klasifikasi lambung kapal.
- (l) *Ship Sanitation Control Exemption*
- (m) *Document Of Compliance Certificate*
- (n) *Fire Extinguisher Certificate* atau sertifikat pemadam kebakaran.
- (o) *Life Craft Certificate* atau sertifikat kelayakan alat bantu.
- (p) *Port State Control (PSC)*
- (q) *International Ship Security Certificate*
- (r) *Ship Security Officer Certificate*
- (s) *Continuous Synopsis Record*
- (t) *Certificate of Competency (Crew Officer)*
- (u) *International Sewage Certificate*
- (v) *International Air Pollution Prevention Certificate*
- (w) *Certificate Anti Fouling System*

(2) Imigrasi

Dokumen yang harus diserahkan pada saat pemeriksaan diatas kapal:

- (a) *Passport* atau identitas dari crew kapal dari tiap-tiap negara.

(b) *Last Port Clearance* atau Surat Izin Berlayar (SIB) dari pelabuhan singgah terakhir dengan mencantumkan pelabuhan tujuan Merak.

(c) *Crew List* daftar awak kapal

(d) *Port Of Call / Voyage Memo* atau daftar pelabuhan yang pernah di singgahi.

(e) *Cargo Manifest* atau daftar muatan kapal.

(3) Bea dan Cukai

Dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan diatas kapal antara lain:

(a) *General list*

(b) *Crew Effect Declaration*

(c) *Bonded Store*

(d) *Cargo Manifest*

(e) *Port of call / Voyage Memo*

(f) *Crew list*

(g) *General deglaration*

(h) *Ship particular*

(4) Kesehatan dan Karantina Pelabuhan

Dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan diatas kapal antara lain:

(a) *Indonesian Health Book* (Buku Kesehatan)

(b) *Ship Sanitation Control Certificate*

(c) *Vaccination List*

(d) *Bonded Store* dan *General List*

c) Kapal berlayar meninggalkan pelabuhan

Apabila kapal telah selesai melakukan kegiatan bongkar muat pada pelabuhan ataupun di wilayah *anchorage*, ada beberapa dokumen yang akan diberikan kepada setiap instansi pemerintah dan melewati proses *Clearance Out* yang betahap sesuai dengan prosedur yang berlaku

dengan mengajukan beberapa permohonan dan lampiran berkas yang di legalkan oleh agen dan Nahkoda kapal, yaitu:

- (1) Syahbandar
 - (a) Pengajuan Surat Izin Berlayar (SIB)
 - (b) Pengajuan Laporan Keberangkatan kapal
 - (c) Permintaan Jasa Kapal (PJK)
 - (d) *Master Sailing Declaration*
- (2) Bea dan Cukai
 - (a) *Cargo Manifest*
 - (b) *Outward Manifest*
- (3) Imigrasi
 - (a) Stempel *Clearence out* yang di legalisasi
- (4) Kesehatan dan Karantina Pelabuhan
 - (a) *Clearance out* dalam *Indonesian Health Book*

4. Data Sumber Daya Manusia

a. Data Jumlah Sumber Daya Manusia

Jumlah sumber daya manusia PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak tidak cukup. Padahal setiap perusahaan sangat bergantung terhadap karyawan yang dimilikinya untuk menjalankan perusahaan. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penentu keberhasilan sebuah perusahaan dalam memasarkan jasanya. Semakin baik dan berkualitasnya SDM yang dimiliki oleh perusahaan, maka akan berpengaruh bagi peningkatan pelayanan jasa kapal perusahaan tersebut. Minimnya jumlah sumber daya manusia yang ada di perusahaan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dapat mengakibatkan karyawan kesulitan menangani suatu keterlambatan dalam hal pengurusan jasa pelayanan kapal dan pemberian laporan. Hal ini dapat diatasi dengan menambah jumlah sumber daya manusia yang ada agar proses pengurusan kapal di pelabuhan maupun pengurusan dokumen ke instansi-instansi pemerintah yang berkaitan di darat dapat berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan tanpa terjadi hambatan apapun.

Tabel 4.1
Jumlah dan Tingkat Pendidikan Karyawan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak Tahun 2020 – 2021

Pendidikan Karyawan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak			
Diplomat	Sarjana	Cadet	Total
4 orang	-	1 orang	5 orang

b. Keterampilan Sumber Daya Manusia

Menurut penulis selama melakukan praktek darat (prada) sumber daya manusia yang dimiliki PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak cukup terampil dalam melaksanakan tugasnya karena selama ini telah berhasil mengageni kapal-kapal tanpa hambatan yang berat dan hanya ada sedikit keluhan dari beberapa pihak kantor pusat, *shipper*, *buyer*, dikarenakan karyawan sudah memiliki pengalaman untuk melakukan pekerjaan di bidang operasional. Meskipun karyawannya cukup namun karyawan juga mengalami kesulitan dalam pengawasan bongkar muat sekaligus melakukan pengurusan dokumen *clearance* ke instansi-instansi pemerintah terkait., namun karyawan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak cukup terampil untuk mengatasi hal tersebut.

5. Data Kunjungan Kapal Setiap Bulan

Melihat dari data, dapat dilihat perkembangan kunjungan kapal yang belum signifikan.

Tabel 4.2
Tabel Laporan Kunjungan Kapal Bulan September 2020 PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak

No	Vessel Name	Owners	TA	TA	Port
1	TB. BINTANG MUTIARA XI/ BG. USJ II	PT. Usda Seroja Jaya	23/08/2020	01/09/2020	MNA Serang

2	TB. BINTANG MUTIARA XXXI/ BG. ANGGADA IV	PT. Usda Seroja Jaya	30/08/2020	04/09/2020	MNA Serang
3	TB. BINTANG MUTIARA XXV/ USJ VIII	PT. Usda Seroja Jaya	30/09/2020	01/09/2020	MNA Serang
4	TB. BINTANG MUTIARA XXXII/ BG. TIRTA PERKASA 03	PT. Usda Seroja Jaya	12/09/2020	18/09/2020	MNA Serang
5	SPOB. SEROJA IX	PT. Usda Seroja Jaya	14/09/2020	25/09/2020	MNA Serang
6	TB. BINTANG MUTIARA XXVII/ BG. USJ X	PT. Usda Seroja Jaya	17/09/2020	24/09/2020	MNA Serang
7	SPOB. SEROJA XIII	PT. Usda Seroja Jaya	19/09/2020	26/09/2020	MNA Serang
8	MT. GOLDEN DREAM	Golden Dream Maritime S.A.	28/09/2020	29/09/2020	Cigading

Tabel 4.3

**Tabel Laporan Kunjungan Kapal Bulan Oktober 2020 PT. Usda
Seroja Jaya Cabang Merak**

No	Vessel Name	owners	TA	TD	Port
1	TB. BINTANG MUTIARA XXVII/ USJ X	PT. Usda Seroja Jaya	05/10/2020	07/10/2020	MNA Serang

2	TB. BINTANG MUTIARA XXV/ BG. USJ VIII	PT. Usda Seroja Jaya	07/10/2020	14/10/2020	MNA Seang
3	TB. BINTANG MUTIARA XXI/ BG. USJ V	PT. Usda Seroja Jaya	07/10/2020	12/10/2020	MNA Serang
4	MT. CORVUS	PT. Usda Seroja Jaya	09/10/2020	13/10/2020	MNA Serang
5	TB. MITRA JAYA I/ BG. PULAU JAYA V	PT. Usda Seroja Jaya	09/10/2020	16/10/2020	MNA Serang
6	TB. BINTANG MUTIARA XI/ BG. USJ II	PT. Usda Seroja Jaya	11/10/2020	18/10/2020	MNA Serang
7	TB. BINTANG MUTIARA XXII/ BG. USJ IV	PT. Usda Seroja Jaya	16/10/2020	23/10/2020	MNA Serang
8	TB. BINTANG MUTIARA XXVII/ BG. USJ X	PT. Usda Seroja Jaya	22/10/2020	29/10/2020	MNA Serang

Tabel 4.4

**Tabel Kunjungan Kapal Bulan November 2020 PT. Usda Seroja Jaya
Cabang Merak**

No	Vessel Name	Owners	TA	TD	Port
1	TB. BINTANG MUTIARA XI/ BG. USJ II	PT. Usda Seroja Jaya	30/10/2020	03/11/2020	MNA Serang
2	SPOB. SEROJA XIII	PT. Usda Seroja Jaya	31/10/2020	04/11/2020	MNA Serang

3	TB. MITRA JAYA I/ BG. PULAU JAYA V	PT. Usda Seroja Jaya	01/11/2020	04/11/2020	MNA Serang
4	TB. BINTANG MUTIARA XXII/ BG. USJ IV	PT. Usda Seroja Jaya	06/11/2020	09/11/2020	MNA Serang
5	TB. BINTANG MUTIARA V/ BG. PULAU JAYA II	PT. Usda Seroja Jaya	08/11/2020	12/11/2020	MNA Serang
6	TB. BINTANG MUTIARA XXXII/ BG. TIRTA PERKASA 03	PT. Usda Seroja Jaya	10/11/2020	15/11/2020	MNA Serang
7	TB. BINTANG MUTIARA XI/ BG. USJ II	PT. Usda Seroja Jaya	14/11/2020	20/11/2020	MNA Serang
8	SPOB. JUNEYAO MARU VI	PT. JASINDO JAYA PACIFIC	15/11.2020	18/11/2020	MNA Serang
9	TB. BINTANG MUTIARA XXVII/ BG. USJ X	PT. Usda Seroja Jaya	15/11/2020	20/11/2020	MNA Serang
10	SPOB. SEROJA X	PT. Usda Seroja Jaya	17/11/2020	23/11/2020	MNA Serang
11	TB. CHIA 01/ BG. CINTHIAT 01	PT. Mutiara Arung Samudera	23/11/2020	26/11/2020	MNA Serang

12	TB. BINTANG MUTIARA XXIII/ BG. USJ VI	PT. Usda Seroja Jaya	23/11/2020	27/11/2020	MNA Serang
13	SPOB. SEROJA XIII	PT. Usda Seroja Jaya	24/11/2020	30/11/2020	MNA Serang

Tabel 4.5
Tabel Kunjungan Kapal Bulan Desember 2020 PT. Usda Seroja Jaya
Cabang Merak

No	Vessel Name	Owners	TA	TD	Port
1	TB. TIRTA SAMUDRA VI/ BG. TIRTA SAMUDRA V	PT. Usda Seroja Jaya	27/11/2020	03/12/2020	MNA Serang
2	TB. BINTANG MUTIARA XI/ BG. USJ II	PT. Usda Seroja Jaya	01/12/2020	07/12/2020	MNA Serang
3	TB. BINTANG MUTIARA XXXI/ BG. ANGGADA IV	PT. Usda Seroja Jaya	02/12/2020	07/12/2020	MNA Serang
4	TB. CHIA 01/ BG. CINTHIAT 01	PT. Mutiara Arung Samudera	05/12/2020	11/12/2020	MNA Serang
5	TB. BINTANG MUTIARA XXVI/ BG. USJ IX	PT. Usda Seroja Jaya	18/12/2020	22/12/2020	MNA Serang
6	TB. BINTANG MUTIARA XI/ BG. USJ II	PT. Usda Seroja Jaya	18/12/2020	22/12/2020	MNA Serang

7	TB. BINTANG MUTIARA XXVII/ BG. USJ X	PT. Usda Seroja Jaya	18/12/2020	23/12/2020	MNA Serang
8	TB. BINTANG MUTIARA XXXII/ BG. TIRTA PERKASA 03	PT. Usda Seroja Jaya	19/12/2020	29/12/2020	MNA Serang
9	TB. CHIA 01/ BG. CINTHIAT 01	PT. Mutiara Arung Samudera	22/12/2020	28/12/2020	MNA Serang

Tabel 4.6

**Tabel Kunjungan Kapal Bulan Januari Tahun 2021 PT. Usda Seroja
Jaya Cabang Merak**

No	Vessel Name	Owners	TA	TD	Port
1	TB. TIRTA SAMUDRA VI/ BG. TIRTA SAMUDRA V	PT. Usda Seroja Jaya	27/12/2020	05/01/2021	MNA Serang
2	TB. BINTANG MUTIARA XXXI/ BG. ANGGADA IV	PT. Usda Seroja Jaya	27/12/2020	11/01/2021	MNA Serang
3	SPOB. SEROJA X	PT. Usda Seroja Jaya	30/12/2020	03/01/2021	MNA Serang
4	TB. BINTANG MUTIARA XXVI/ BG. USJ IX	PT. Usda Seroja Jaya	02/01.2021	05/01/2021	MNA Serang

5	TB. BINTANG MUTIARA IV/ BG. ANGGADA III	PT. Usda Seroja Jaya	02/01/2021	10/01/2021	MNA Serang
6	TB. BINTANG MUTIARA XXII/ BG. USJ IV	PT. Usda Seroja Jaya	03/01/2021	07/01/2021	MNA Serang
7	TB. BINTANG MUTIARA XXV/ BG. USJ VIII	PT. Usda Seroja Jaya	03/01/2021	09/01/2021	MNA Serang
8	TB. CHIA 01/ BG. CINTHIAT 01	PT. Mutiara Arung Samudera	06/01/2021	13/01/2021	MNA Serang
9	TB. BINTANG MUTIARA XXVII/ BG. USJ X	PT. Usda Seroja Jaya	06/01/2021	10/01/2021	MNA Serang
10	TB. MITRA JAYA I/ BG. PULAU JAYA V	PT. Usda Seroja Jaya	07/01/2021	12/01/2021	MNA Serang

Tabel 4.7

**Tabel Kunjungan Kapal Bulan Februari Tahun 2021 PT. Usda Seroja
Jaya Cabang Merak**

No	Vessel Name	Owners	TA	TD	Port
1	TB. BINTANG MUTIARA XXV/ BG. USJ VIII	PT. Usda Seroja Jaya	24/01/2021	03/02/2021	MNA Serang
2	SPOB. SEROJA X	PT. Usda Seroja Jaya	25/01/2021	02/02/2021	MNA Serang

3	TB. BINTANG MUTIARA V/ BG. PULAU JAYA II	PT. Usda Seroja Jaya	25/01/2021	04/02/2021	MNA Serang
4	SPOB. JUNEYAO MARU VI	PT. JASINDO JAYA PACIFIC	26/01/2021	06/02/2021	MNA Serang
5	TB. BINTANG MUTIARA IV/ BG. ANGGADA III	PT. Usda Seroja Jaya	06/02/2021	10/02/2021	MNA Serang
6	MT. CORVUS	PT. Usda Seroja Jaya	08/02/2021	12/02/2021	MNA Serang
7	TB. BINTANG MUTIARA XXVII/ BG. USJ X	PT. Usda Seroja Jaya	08/02/2021	14/02/2021	MNA Serang
8	TB. CHIA 01/ BG. CINTHIAT 01	PT. Mutiara Arung Samudera	09/02/2021	14/02/2021	MNA Serang
9	TB. BINTANG MUTIARA XI/ BG. USJ II	PT. Usda Seroja Jaya	11/02/2021	15/02/2021	MNA Serang
10	TB. BINTANG MUTIARA XXVI/ BG. USJ IX	PT. Usda Seroja Jaya	12/02/2021	18.02.2021	MNA Serang
11	TB. BINTANG MUTIARA XXII/ BG. USJ IV	PT. Usda Seroja Jaya	13/02/2021	20/02/2021	MNA Serang

Tabel 4.8

**Tabel Kunjungan Kapal Bulan Maret Tahun 2021 PT. Usda Seroja
Jaya Cabang Merak**

No	Vessel Name	Owners	TA	TD	Port
1	TB. MITRA JAYA I/ BG. PULAU JAYA V	PT. Usda Seroja Jaya	24/03/2021	28/03/2021	MNA Serang
2	SPOB. TIRTA SAMUDRA XXII	PT. Usda Seroja Jaya	25/03/2021	29/03/2021	MNA Serang
3	SPOB. SEROJA VI	PT. Usda Seroja Jaya	26/03/2021	30/03/2021	MNA Serang

Tabel 4.9

**Tabel Kunjungan Kapal Bulan April Tahun 2021 PT. Usda Seroja
Jaya Cabang Merak**

No	Vessel name	Owners	TA	TD	Port
1	MT. CORVUS	PT. Usda Seroja Jaya	01/04/2021	03/04/2021	MNA Serang
2	SPOB. SEROJA IX	PT. Usda Seroja Jaya	01/04/2021	09/04/2021	MNA Serang
3	TB. BINTANG MUTIARA XXVII/ BG. USJ X	PT. Usda Seroja Jaya	04/04/2021	11/04/2021	MNA Serang
4	TB. BINTANG MUTIARA V/ BG. PULAU JAYA II	PT. Usda Seroja Jaya	04/04/2021	13/04/2021	MNA Serang
5	SPOB. SEROJA VI	PT. Usda Seroja Jaya	10/04/2021	14/04/2021	MNA Serang

Tabel 4.10**Tabel Kunjungan Kapal Bulan Mei Tahun 2021 PT. Usda Seroja
Jaya Cabang Merak**

No	Vessel Name	Owners	TA	TD	Port
1	SPOB. SEROJA XIII	PT. Usda Seroja Jaya	04/05/2021	07/05/2021	MNA Serang
2	TB. MITRA JAYA I/ BG. PULAU JAYA V	PT. Usda Seroja Jaya	06/05/2021	13/05/2021	MNA Serang
3	TB. BINTANG MUTIARA V/ BG. PULAU JAYA II	PT. Usda Seroja Jaya	07/05/2021	13/05/2021	MNA Serang
4	SPOB. SEROJA X	PT. Usda Seroja Jaya	07/05/2021	15/05/2021	MNA Serang
5	TB. BINTANG MUTIARA XXV/ BG. USJ VIII	PT. Usda Seroja Jaya	07/05/2021	17/05/2021	MNA Serang
6	TB. BINTANG MUTIARA XXVII/ BG. USJ X	PT. Usda Seroja Jaya	11/05/2021	23/05/2021	MNA Serang
7	MT. CORVUS	PT. Usda Seroja Jaya	21/05/2021	23/05/2021	MNA Serang

Tabel 4.11**Tabel Kunjungan Kapal Bulan Juni Tahun 2021 PT. Usda Seroja
Jaya Cabang Merak**

No	Vessel Name	Owners	TA	TD	Port
1	TB. MITRA JAYA I/ BG. PULAU JAYA V	PT. Usda Seroja Jaya	25/05/2021	01/06/2021	MNA Serang
2	MT. CORVUS	PT. Usda Seroja Jaya	29/05/2021	01/06/2021	MNA Serang
3	TB. BINTANG MUTIARA V/ BG. PULAU JAYA II	PT. Usda Seroja Jaya	28/05/2021	05/06/2021	MNA Serang
4	SPOB. TIRTA SAMUDRA XX	PT. Usda Seroja Jaya	31/05/2021	05/06/2021	MNA Serang
5	TB. BINTANG MUTIARA XXIX/ BG. ANGGADA VI	PT. Usda Seroja Jaya	04/06/2021	08/06/2021	MNA Serang
6	TB. BINTANG MUTIARA XXVI/ BG. USJ IX	PT. Usda Seroja Jaya	07/06/2021	11/06/2021	MNA Serang

Tabel 4.12**Tabel Kunjungan Kapal Bulan Juli Tahun 2021 PT. Usda Seroja
Jaya Cabang Merak**

No	Vessel Name	Owners	TA	TD	Port
1	TB. BINTANG MUTIARA V/ BG. PULAU JAYA II	PT. Usda Seroja Jaya	30/06/2021	05/07/2021	MNA Serang

2	SPOB. SEROJA X	PT. Usda Seroja Jaya	30/06/2021	02/07/2021	MNA Serang
3	TB. BINTANG MUTIARA XXVII/ BG. USJ X	PT. Usda Seroja Jaya	03/07/2021	08/07/2021	MNA Serang
4	SPOB. SEROJA XIII	PT. Usda Seroja Jaya	05/07/2021	15/07/2021	MNA Serang
5	TB. BINTANG MUTIARA XXV/ BG. USJ VIII	PT. Usda Seroja Jaya	11/07/2021	15/07/2021	MNA Serang

Tabel 4.13

**Tabel Kunjungan Kapal Bulan Agustus Tahun 2021 PT. Usda
Seroja Jaya Cabang Merak**

No	Vessel Name	Owners	TA	TD	Port
1	SPOB. SEROJA XIII	PT. Usda Seroja Jaya	23/07/2021	03/08/2021	MNA Serang
2	SPOB. JUNEYAO MARU IV	PT. Jasindo Jaya Pacisic	22/07/2021	07/08/2021	MNA Serang
3	SPOB. SEROJA VI	PT. Usda Seroja Jaya	03/08/2021	06/08/2021	MNA Serang
4	TB. BINTANG MUTIARA XXIV/ BG. USJ VII	PT. Usda Seroja Jaya	07/08/2021	11/08/2021	MNA Serang
5	SPOB. SEROJA XIII	PT. Usda Seroja Jaya	10/08/2021	13/08/2021	MNA Serang

6	TB. BINTANG MUTIARA XXV/ BG. USJ VIII	PT. Usda Seroja Jaya	14/08/2021	18/08/2021	MNA Serang
7	TB. MITRA JAYA I/ BG. PULAU JAYA II	PT. Usda Seroja Jaya	19/08/2021	22/08/2021	MNA Serang
8	SPOB. SEROJA X	PT. Usda Seroja Jaya	19/08/2021	21/08/2021	MNA serang

Tabel 4.14

Tabel Laporan Jumlah kapal yang menggunakan jasa agen PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak periode bulan September 2020 sampai dengan periode bulan Agustus 2021

BULAN	JUMLAH KAPAL
September 2020	8
Oktober 2020	8
November 2020	13
Desember 2020	9
Januari 2021	10
Februari 2021	11
Maret 2021	3
April 2021	5
Mei 2021	7
Juni 2021	6
Juli 2021	5
Agustus 2021	8
TOTAL	93

Grafik 4.1

Data Grafik Jumlah Kunjungan Kapal yang Diageni oleh PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak Periode 2020-2021



Tabel 4.15

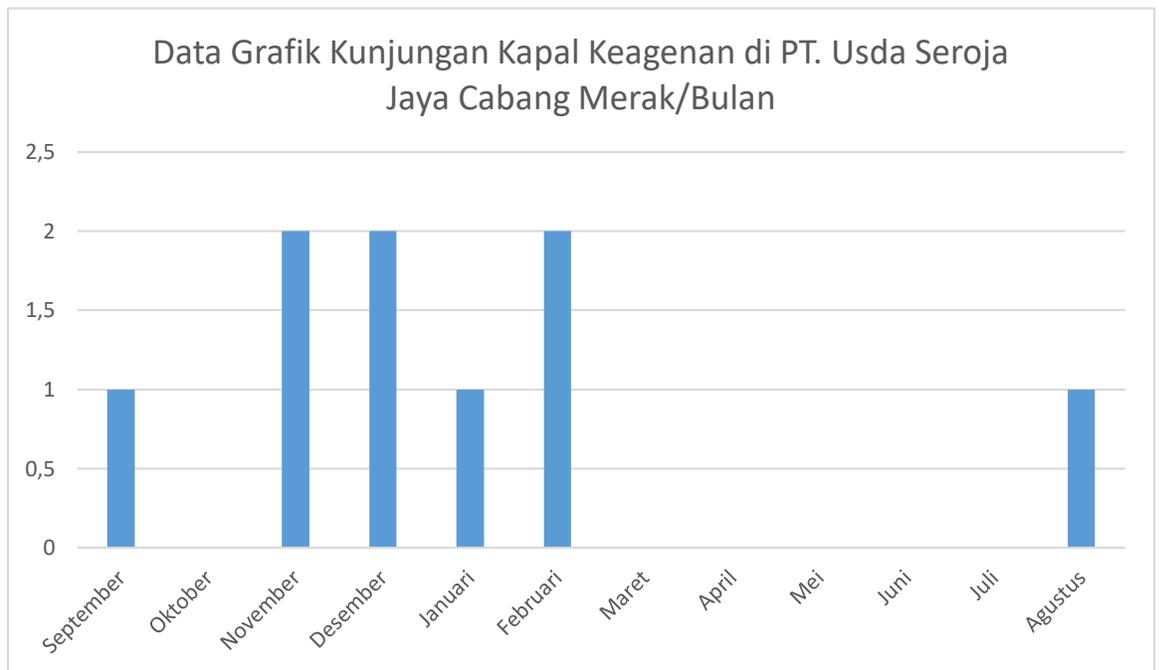
Tabel Laporan Jumlah kapal keagenan yang menggunakan jasa agen PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak periode bulan November 2020 sampai dengan periode bulan Agustus 2021

BULAN	JUMLAH KAPAL KEAGENAN
September 2020	1
Oktober 2020	0
November 2020	2
Desember 2020	2
Januari 2021	1
Februari 2021	2
Maret 2021	0
April 2021	0

Mei 2021	0
Juni 2021	0
Juli 2021	0
Agustus 2021	1
TOTAL	9

Grafik 4.2

**Data Grafik Jumlah Kunjungan Kapal Keagenan yang Diageni oleh PT.
Usda Seroja Jaya Cabang Merak**



Periode 2020-2021

Tabel 4.16

Tabel Laporan Jumlah kapal asing PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak periode bulan November 2020 sampai dengan periode bulan Agustus 2021

BULAN	JUMLAH KAPAL ASING
September 2020	1
Oktober 2020	0
November 2020	0
Desember 2020	0
Januari 2021	0
Februari 2021	0
Maret 2021	0
April 2021	0
Mei 2021	0
Juni 2021	0
Juli 2021	0
Agustus 2021	0
TOTAL	1

Pada grafik di atas menunjukkan jumlah kunjungan kapal di PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dan jumlah kunjungan kapal keagenan di PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak pada bulan September 2020 hingga Agustus 2021. Dalam grafik tersebut, dapat dilihat bahwa pada bulan November 2020 jumlah kunjungan kapal di PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak terbilang cukup tinggi, dimana menyentuh angka 13 kapal. Namun pada bulan Maret 2021 terjadi penurunan yang sangat besar kemudian pada bulan berikutnya terjadi peningkatan yang cukup signifikan yaitu hanya terdapat 3 buah kapal yang diageni oleh PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak. Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa PT. Usda Seroja Jaya banyak mengageni kapal milik dan hanya di pelabuhan milik Wilmar Group PT. Multimas Nabati Asahan.

Menurut penulis kurangnya pemasaran dapat berdampak pada menurunnya jumlah kapal yang diageni oleh perusahaan, sehingga apabila dilakukan penurunan jumlah penawaran dapat memberikan respon yang positif kepada *principal* sehingga dapat meningkatkan daya Tarik terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.

6. Data Sarana dan Prasarana

Kesiapan sarana dan prasarana yang ada cukup menunjang kelancaran kegiatan keagenann terutama pada bagian operasional. Kondisi sarana dan prasarana yang baik sangat diharapkan oleh setiap karyawan agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Berikut adalah sarana dan prasaran yang disediakan oleh PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak untuk menunjang proses pemberian pelayanan jasa keagenan kapal di pelabuhan.

Tabel 4.17

Data Jumlah Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak Periode 2020-2021

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Motor	1	Unit	Baik
2	Komputer	3	Unit	Baik
3	Laptop	2	Unit	Baik
4	Printer	1	Unit	Baik
5	Scanner	1	Unit	Baik
6	Safety Shoes	3	Pasang	Baik
7	Life Jacket	2	Unit	Baik
8	Helmet Kerja	3	Unit	Baik
9	Wireless	1	Unit	Baik
10	Telepon	1	unit	Baik

- a. Motor di PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak memiliki satu unit sehingga kurang efisien bila digunakan untuk mengurus kepentingan penyandaran dan clearance out kapal, karena terkadang penyadaran dan clearance out bebarengan.

- b. Jumlah komputer memiliki tiga unit setiap karyawan mendapatkan satu unit komputer, sehingga untuk mengirim laporan ke penjual barang (*Shipper*), laporan ke pemilik kapal (*Owner*), membuat daftar biaya pengeluaran kapal selama di pelabuhan dan dokumen-dokumen yang menggunakan sistem untuk perizinan ke kantor otoritas pelabuhan dapat terlaksana dengan lancar.
- c. Jumlah laptop dua unit dalam kondisi baik, satu unit digunakan oleh kepala cabang untuk membantu pekerjaannya, satu unit digunakan untuk operasional di atas kapal.
- d. Printer berjumlah satu unit, namun akan lebih baik jika memiliki dua unit printer karena ada beberapa dokumen yang harus diserahkan dalam bentuk sudah di print, jika printernya tiba-tiba rusak akan memakan waktu lagi untuk perbaikannya.
- e. *Scanner* yang dimiliki berjumlah satu unit yang sepaket dengan printer.
- f. *Safety Shoes* berjumlah tiga pasang yang digunakan dua karyawan bagian operasional dan satu orang *cadet*. *Safety Shoes* merupakan salah satu prosedur keamanan pribadi dan aturan untuk semua karyawan operasional ketika berada di kapal maupun pelabuhan.
- g. *Life Jacket* berjumlah 2 unit dalam kondisi baik digunakan oleh dua karyawan operasional. Untuk mencapai keamanan maksimal, langkah dasarnya adalah memastikan bahwa semua karyawan operasional dan *cadet* memakai *life jacket* mereka untuk berbagai pekerjaan yang dilakukan di kapal maupun pelabuhan.
- h. *Helmet Kerja* berjumlah tiga unit yang digunakan oleh dua karyawan operasional dan satu orang *cadet*. Bagian yang paling penting dari tubuh manusia adalah kepala. Maka, perlu perlindungan terbaik yang disediakan oleh helm plastik keras di atas kapal maupun pelabuhan.
- i. *wireless* berjumlah satu unit dengan kondisi baik sudah cukup karena dibantu dengan kabel lain maka satu *wireless* bisa menghubungkan 3 komputer.
- j. Telepon berjumlah satu unit dengan kondisi baik sudah cukup karena jarang digunakan mengingat memakai handphone lebih efisien.

Meskipun selama ini sarana dan prasarana yang diberikan sudah cukup untuk memberikan pelayanan jasa keagenan namun ada beberapa sarana yang perlu di

tambah untuk membuat kinerja karyawan lebih efektif, seperti penambahan motor ataupun mobil, dan printer.

B. ANALISI DATA

SWOT

Uraian pembahasan tentang penggunaan teknik analisis Strength, Weakness, Opportunities, dan Threat (SWOT) sebagai teknik teknik analisis. Penulis membuat membuat suatu indikasi faktor-faktor baik itu dari dalam perusahaan maupun luar perusahaan.

Berdasarkan kondisi seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi internal maupun eksternal dengan analisis SWOT, sehingga dapat diketahui dan dapat ditentukan faktor mana yang termasuk katagori kekuatan (*strength*), faktor kelemahan (*weakness*) sebagai faktor internal, dan faktor peluang (*opportunities*) serta faktor ancaman (*threats*) sebagai faktor eksternal. Dengan menggunakan SWOT, alat analisis ini nantinya dapat digunakan untuk mengetahui kekuatan organisasi guna menentukan faktor unggulan dan strategi interaksi, yang efektif dalam rangka mencapai tujuan.

1. Identifikasi faktor Internal dan Eksternal

Identifikasi pada faktor internal dan eksternal dilakukan dengan teknik *Brainstorming* yang dikenalkan oleh Alex Osborn, yaitu mengidentifikasi sejumlah kemampuan sumber daya internal yang dapat diandalkan, diklasifikasi atau dikelompokkan ke dalam katagori kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*), sedangkan faktor eksternal dikelompokkan didalam katagori peluang (*opportunities*) ancaman (*threats*).

Tabel 4.18

Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal

Faktor Internal	Faktor Eksternal
<p>Kekuatan (S)</p> <ul style="list-style-type: none">- PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak memiliki karyawan yang ahli di bidangnya dan mampu melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait.- PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak memiliki modal yang cukup dan dapat di pertimbangan di usaha bidang keagenan.	<p>Peluang (O)</p> <ul style="list-style-type: none">- Kunjungan kapal di pelabuhan daerah Merak yang cukup tinggi.- Banyak <i>owner</i> yang menggunakan jasa keagenan untuk melayani kapal-kapalnya yang akan sandar di pelabuhan yang berada di Merak.
<p>Kelemahan (W)</p> <ul style="list-style-type: none">- Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang kegiatan operasional.- Jumlah Sumber Daya Manusia khususnya dibagian opsional yang sedikit.	<p>Ancaman (T)</p> <ul style="list-style-type: none">- Semakin kompetitifnya perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan yang didirikan di wilayah Merak sehingga menjadi ancaman bagi PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak untuk dapat mempertahankan konsumennya dan bersaing untuk mendapatkan konsumen baru.- Perusahaan pelayaran bebas untuk memilih perusahaan keagenan untuk mengageni kapalnya.

2. Strategi Rencana Kegiatan

Digunakan sebagai teknik atau metode perencanaan strategi yang bertujuan untuk mengevaluasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*).

Tabel 4.19
Analisis Startegi

<p>EKTERNAL</p>	<p>OPPORTUNITIES :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kunjungan kapal di pelabuhan yang berada di Merak yang cukup tinggi. 2. Banyak <i>owner</i> yang menggunakan jasa keagenan untuk melayani kapal-kapalnya yang akan sandar di pelabuhan yang berada di Merak. 	<p>THREATS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semakin kompetitifnya perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan yang didirikan di wilayah Merak sehingga menjadi ancaman bagi PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak untuk mempertahankan konsumennya dan bersaing untuk mendapatkan konsumen baru. 2. Perusahaan pelayaran bebas untuk memilih perusahaan keagenan untuk mengageni kapalnya.
<p>INTERNAL</p> <p>STRENGTHH :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak memiliki karyawan yang ahli di 	<p>STRATEGI SO :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Memanfaatkan karyawan yang ahli dibidangnya dan mampu melakukan 	<p>STRATEGI ST :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Menggunakan karyawan dalam melakukan <i>retaining customers</i> agar tetap

<p>bidangnya dan mampu melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait.</p> <p>2. PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak memiliki modal yang cukup dan dapat di pertimbangkan di usaha bidang keagenan.</p>	<p>koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait untuk meningkatkan jumlah kapal yang di ageni PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak sehingga perusahaan dapat mengatasi tingginya jumlah kunjungan kapal di pelabuhan yang berada di Merak yang terus meningkat.</p> <p>2.1 Menggunakan modal untuk melakukan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah <i>principal</i> yang diageni sehingga perusahaan dapat memanfaatkan tingginya jumlah kunjungan kapal di pelabuhan yang berada di Merak yang terus meningkat.</p> <p>2.2 Menggunakan modal untuk menambah kualitas pelayanan agar meningkatkan</p>	<p>loyal terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dan untuk menarik <i>principal</i> baru untuk menggunakan jasa keagenan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.</p> <p>2.1 Mengalokasikan modal untuk melakukan <i>retaining customers</i> agar tetap loyal terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dan menarik <i>principal</i> baru untuk menggunakan jasa keagenan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>nama baik, daya saing dan jumlah <i>principal</i> yang diageni PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak di pelabuhan yang berada di Merak.</p>	
<p>WEAKNESSES :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang kegiatan operasional. 2. Sedikitnya jumlah Sumber Daya Manusia khususnya di bagian operasional yang. 3. Kurangnya jumlah kapal yang diageni. 	<p><u>STRATEGI WO :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Menambah sarana dan prasarana agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar sehingga <i>Owner</i> puas akan kinerja perusahaan dan menggunakan jasa keagenan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak lagi apabila ada kapal mereka yang melakukan kegiatan di pelabuhan yang berada di Merak. 2.1 Menambah jumlah karyawan dibagian operasional agar pada waktu penanganan kapal tidak mengalami kendala sehingga proses kegiatan kapal dapat berjalan dengan 	<p><u>STRATEGI WT :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Perusahaan harus menambah Sumber Daya Manusia khususnya dibagian operasional dan menambah sarana dan prasarana penunjang operasional agar kegiatan operasional berjalan dengan cepat dan lancar.

	lancar maka <i>Owner</i> kapal akan mempercayai jasa keagenan kapalnya di perusahaan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4. Perumusan Alternatif Strategi

Perumusan strategi dilakukan setelah identifikasi dan penentuan terhadap faktor-faktor strategi internal dan eksternal. Faktor-faktor strategi internal selanjutnya masuk pada matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*), sedangkan faktor strategis eksternal masuk pada matriks EFAS (*External Factors Analysis Summary*), dan gabungan dari kedua matriks tersebut menghasilkan Diagram Cartesius untuk mengetahui perusahaan berada di diagram mana.

Tabel 4.20
IFAS dan EFAS

No	FAKTOR INTERNAL	TINGKAT SIGNIFIKAN	BOBOT	RATING	BOBOT X RATING
Kekuatan (<i>Strength</i>)					
1	PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak memiliki karyawan yang ahli di bidangnya dan mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak yang terkait.	4	0,31	5	1,55
2	PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak memiliki modal yang cukup dan	3	0,23	4	0,92

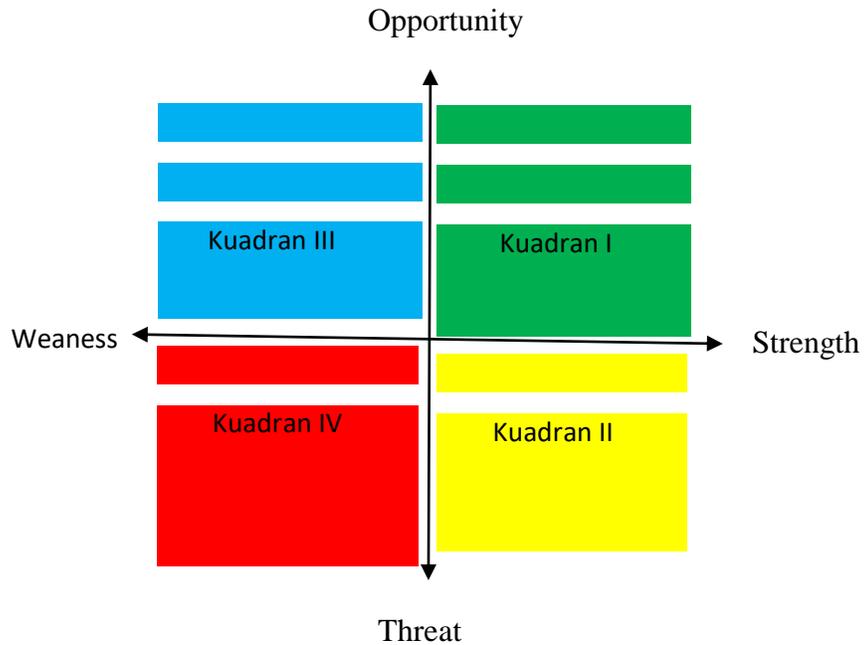
	dapat dipertimbangkan di usaha bidang keagenan.				
TOTAL STRENGTH					2,47
Kelemahan (<i>Weakness</i>)					
1	Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang kegiatan operasional.	3	0,23	3	0,69
2	Sedikitnya jumlah Sumber Daya Manusia khususnya dibagian operasional.	3	0,23	3	0,69
TOTAL WEAKNESS					1,38
TOTAL IFAS		13	1		3,85

No	FAKTOR EKSTERNAL	TINGKAT SIGNIFIKAN	BOBOT	RATING	BOBOT X RATING
Peluang (<i>Opportunity</i>)					
1	Kunjungan kapal dipelabuhan yang berada di Merak yang cukup tinggi	3	0,23	4	0,92
2	Banyak <i>owner</i> yang menggunakan jasa keagenan untuk melayani kapal-kapalnya yang akan bersandar dipelabuhan yang berada di Merak.	4	0,31	3	0,93
TOTAL OPPORTUNITY					1,85

Ancaman (<i>Threats</i>)					
1	Semakin kompetitifnya perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang keagenan yang didirikan di wilayah Merak sehingga menjadi ancaman bagi PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak untuk mempertahankan konsumennya dan bersaing mendapatkan konsumen baru.	3	0,23	3	0,69
2	Perusahaan pelayaran bebas untuk memilih perusahaan keagenan untuk mengageni kapalnya	3	0,23	3	0,69
TOTAL <i>THREATS</i>					1,38
TOTAL EFAS		13	1		3,23

Dari hasil analisis pada Tabel 4.24 IFAS dan EFAS faktor kekuatan (*Streangth*) mempunyai total nilai skor 2,47 sedangkan kelemahan (*weakness*) mempunyai total nilai skor 1,38. Sama seperti IFAS, maka pada faktor-faktor strategi eksternal EFAS juga dilakukan identifikasi yang hasilnya yaitu peluang (*opportunity*) total nilai skor 1,85 dan ancaman dengan total nilai skor 1,38.

5. Digram Cartesisus



Gambar 4.1
Diagram Cartesisus

a. Kuadran I (Mendukung strategi agresif)

Posisi ini menandakan bahwa perusahaan atau organisasi sedang ada dalam posisi yang kuat dan sudah *on the track*. Yang perlu perusahaan lakukan adalah melakukan ekspansi, memperbesar serta mempercepat pertumbuhan perusahaan.

b. Kuadran II (Mendukung strategi diverifikasi)

Jika perusahaan berada pada kolom ini, maka patut diwaspadai. Walaupun posisi perusahaan sudah cukup bagus, tapi ada saatnya perusahaan akan menghadapi tantangan ke depan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah diverifikasi strategi dengan mencari peluang baru yang belum tersentuh sebelumnya.

c. Kuadran III (Mendukung strategi *turn round*)

Kuadran ini mencerminkan bahwa performa perusahaan berada dibawah rata-rata namun ada peluang yang masih terbuka. Dalam posisi ini, dibutuhkan keberanian untuk mengubah strategi yang selama ini dijalankan organisasi dikarenakan metode lama yang kemungkinan besar sudah usung.

d. Kudran IV (Mendukung strategi defensife)

Kuadran ini membuktikan kondisi perusahaan sudah tidak lagi sesuai harapan. Dalam situasi sulit seperti ini, yang dibutuhkan adalah bertahan sambil mempertahankan kinerja internal agar roda organisasi tetap berjalan. Dan tidak lupa untuk berani dan cepat dalam mengambil trobosan baru agar yang tadinya merupakan ancaman dapat menjadi peluang bagi perusahaan.

Dalam perhitungan strateginya memerlukan penegasan dari adanya posisi dalam sumbu-sumbunya itu antara kekuatan dan kelemahan, maupun peluang dan ancaman yang diagambarkan dalam Sumbu X dan Sumbu Y (XY). Untuk mencari koordinatnya, daoat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1) Koordinat Analisis Internal (Sumbu X) (Skor total *strength* – Skor total *Weakness*)

$$= 2,47 - 1,38$$

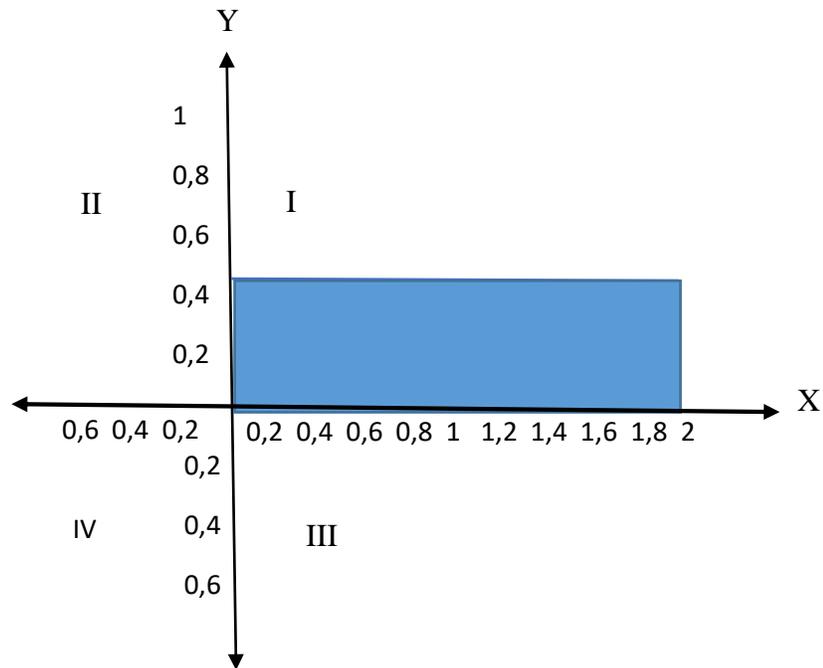
$$= 1,09$$

2) Koordinat Analisis Eksternal (Sumbu Y) (Skor total *Opportunity* – Skor total *Threat*)

$$= 1,85 - 1,38$$

$$= 0,47$$

Dari hasil perhitungan diatas diketahui titik koordinatnya yang terletak pada (1,09 ; 0,47). Hasil koordinat tersebut disajikan pada diagram dibawah ini:



Gambar 4.2

Diagram Cartesisus

Posisi perusahaan berada di Kuadran I, yaitu posisi dimana perusahaan memiliki kekuatan dan peluang dalam bisnisnya. PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dapat secara maksimal menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk meraih peluang bisnis yang masih terbuka lebar, agar bisnisnya dapat dikembangkan lebih baik lagi. Perusahaan dapat melakukan strategi peningkatan pelayanan, strategi tersebut dapat dilakukan oleh perusahaan karena perusahaan memiliki kekuatan dalam melayani secara maksimal yang menjadikan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang didapat dan mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa keagenan perusahaan.

Kualaitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Sebaiknya kualitas pelayanan dan efektifnya kegiatan promosi akan memberikan respon positif terhadap kepuasan konsumen untuk tetap menggunakan jasa PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak. Terciptanya kepuasan pelanggan akan dapat memberikan

beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, akan menjadi faktor pendorong untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga akan terjadi konsumen yang berulang terhadap jasa yang dijual hingga terciptanya loyalitas konsumen. Perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan dan memanfaatkan modal yang ada untuk dapat mempertahankan serta menarik pelanggan baru agar menggunakan jasa keagenan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan bab-bab sebelumnya dengan menggunakan analisis data SWOT berdasarkan pembahasan-pembahasan yang ada, penulis menganalisa agar dapat menjawab permasalahan yang ada pada bab awal yaitu bagaimana cara mengatasi jumlah kedatangan kapal setiap bulan mengalami penurunan dan bagaimana cara mengatasi kurangnya daya saing terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak. Maka dari itu penulis menemukan strategi khusus untuk menjawab tantangan tersebut yaitu:

1. Berdasarkan hasil perhitungan diagram analisis SWOT, hasil titik koordinat terletak pada kuadran I. Posisi kuadran I sangat menguntungkan, dalam hal ini perusahaan memiliki kekuatan dan peluang dalam bisnisnya. PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dapat memanfaatkan secara maksimal menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk meraih peluang bisnis yang masih terbuka sangat lebar agar bisnisnya dapat berkembang lebih baik lagi.
2. Strategi yang harus diterapkan yaitu mendukung strategi SO (*strategi opportunity*), hal ini menunjukkan bahwa PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dalam kondisi baik walaupun masih perusahaan jasa keagenan baru di Merak, dengan begitu perusahaan dapat melakukan strategi peningkatan pelayanan. Strategi tersebut dapat dimaksimalkan perusahaan karena perusahaan mempunyai peluang untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan agar pelanggan/*owner* kapal melirik perusahaan untuk menggunakan jasa keagenan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, maka penulis akan memberikan saran-saran untuk pihak perusahaan keagenan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak. Adapun saran-saran yang penulis usulkan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Diujukan kepada PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak agar dapat menambah jumlah kapal keagenan yang diageni dengan melakukan:
 - a. Menambah karyawan dibagian operasional agar kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal dapat berjalan dengan lancar.
 - b. Meningkatkan manajemen yang terdapat pada perusahaan dengan meninjau kembali penawaran harga yang diberikan selama ini dengan penawaran harga dari perusahaan lain.
 - c. Meningkatkan promosi perusahaan agar perusahaan dapat lebih dikenal dengan para *owner* kapal.
2. Melakukan *retaining customer* agar tetap loyal terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak. Upaya-upaya yang perlu dilakukan sebagai berikut:
 - a. Memberikan harga khusus kepada pelanggan yang loyal.
 - b. Mengadakan seminar yang mengundang seluruh pemimpin perusahaan pelayaran dan membuat hadiah undian doorprize dengan berbagai hadiah.
 - c. Memberikan entertaint kepada pemimpin perusahaan dalam membentuk hiburan.
3. Untuk menunjang kegiatan operasional karyawan dalam rangka meningkatkan jumlah kapal yang diageni PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak, yaitu dengan:
 - a. Penambahan sebuah kendaraan motor sebanyak 1 unit.
 - b. Penambahan seperangkat printer sebanyak 1 unit.
 - c. Penambahan kendaraan mobil sebanyak 1 unit.
 - d. Penambahan *life jacket* sesuai jumlah karyawan operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Ryusydi. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sayed Mahdi, ALFABETA.
- Capt. R. P. Suyono, M.Mr. (2007). *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi IV*. Jakarta.
- Dewi. (2013). *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Djiwandono, P.I. (2015). *Meneliti itu Tidak Sulit : Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*. Yogyakarta.
- Handayani, Sri. (2012). *Aspek Hukum Dalam Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Pada PDAM Tirtasari Binjai*. Jurnal Non Eksternal Volume 4 Nomor 1 tahun 2012.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2008).
- Kamus istilah Pelayaran dan Perkapalan. (2012).
- Kasmir. (2017). *Custom Service Excellent*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor PM 93. (2013). *Penyelenggara dan Pengusahaan Angkutan Laut, pasal 1 angka (3)*.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor Pm 93 pasal 1 ayat (1) dan (4). (2013). *Penyelenggara dan Pengusahaan Angkutan Laut* .
- Kosasih, Engkos dan Hananto Soewedo. (2007). *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, Az. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 . (2016). *Penyelenggara dan Pengusahaan keagenan kapal*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 pasal 1 ayat (1). (2019). *Penyelenggara dan pengusaha keagenan kapal*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 pasal 1 ayat (3). (2019). *Penyelenggara dan pengusaha keagenan kapal*.
- Peraturan Meteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 pasal 1 ayat (2). (2019). *Penyelenggara dan pengusaha keagenan kapal*.
- Rangkuti, Freddy. (2018). *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI* . Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Santoso, Budi. (2015). *Keagenan (agency)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto, SE. (2003). *Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Serta Prosedur Impor Barang*. Jakarta.
- Undang - Undang Nomor 17 pasal 11 ayat (4) dan (5). (2008). *Tentang Pelayaran*.
- Undang - Undang Pelayaran Nomor 17. (2008). *Pelayaran*.
- Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.



DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
SURAT IZIN USAHA PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT (SIUPAL)
(Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 1999 tentang Angkutan di Perairan)
NOMOR : BXXV-660/AL.58

Berdasarkan surat permohonan Saudara No. **1172/XI-USJ/2001** tanggal **05 Nopember 2001**,
diberikan Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) kepada

Nama Perusahaan : **PT. USDA SEROJA JAYA**
Alamat Kantor Perusahaan : **Jl. Syahrial No. 6**
Rengat - Riau
Nama Direktur Utama / Penanggung Jawab : **MARJONO ENDI (Direktur Utama)**
Alamat Direktur Utama / Penanggung Jawab : **Jl. Syahrial No. 5 / 11 RT. 03/02**
Pasarkota, Rengat - Riau
Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) : **1.102.129.2-213**

Kewajiban Pemegang SIUPAL :

1. Mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang angkutan laut, kepelabuhanan, keselamatan maritim dan lingkungan hidup.
2. Bertanggungjawab atas kebenaran laporan kegiatan operasional yang disampaikan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
3. Melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut setiap terjadi perubahan maksud dan tujuan perusahaan, susunan Direksi/Komisaris, domisili perusahaan, NPWP perusahaan dan pengurangan serta penambahan kapal.
4. Setiap kapal yang dimiliki harus dilengkapi dengan spesifikasi kapal yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan SIUPAL ini.
5. Mengumumkan jadwal baik untuk pelayaran tetap dan teratur atau liner maupun pelayaran yang tidak tetap dan tidak teratur atau tramper melalui media massa ataupun organisasi yang mempertemukan kepentingan pengguna dan penyedia jasa angkutan laut.
6. Menyampaikan laporan tahunan kegiatan perusahaan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
7. Menyediakan fasilitas akomodasi untuk taruna/calon perwira yang akan melaksanakan praktek berlayar (Proyek Laut), bagi kapal yang berukuran GT. 750 keatas.
8. Menyediakan ruangan untuk angkutan pos.

SIUPAL ini dapat dicabut langsung tanpa melalui proses peringatan dalam hal melakukan kegiatan yang membahayakan keamanan negara, mengoperasikan kapal tidak laik laut yang mengakibatkan korban jiwa dan harta benda, memperoleh izin operasi secara tidak sah dan perusahaan menyatakan membubarkan diri berdasarkan keputusan dari instansi yang berwenang.

Surat Izin Usaha ini berlaku untuk seluruh wilayah Negara Republik Indonesia terhitung sejak tanggal dikeluarkan, selama perusahaan yang bersangkutan menjalankan kegiatan usahanya.

Dikeluarkan di : **JAKARTA**
Pada tanggal : **11 Maret 2002**

Penanggung Jawab

DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT

MARJONO ENDI
Direktur Utama

Ir. TJUK SUKARDIMAN, M.Si.
NIP. 120088680

Lampiran 1

Laporan Kunjungan Bulanan Kapal

LAPORAN BULANAN TAHUN 2020

Bulan September

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN					PEMBONGKARAN						
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGK	VOLUM (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGK	VOLUM (T/M3)	JENIS BARA	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	TB BINTANG MUTIARA XI / BG USJ II	INDONESIA	5.000	155/2323	22,22/74,08	SERANG	23.08.2020	01.09.2020	4.000,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
2	TB BINTANG MUTIARA XXXI / BG ANGGADA IV	INDONESIA	2.580	114/1033	22.12/55,80	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	30.08.2020	04.09.2020	2.600,000	CPO	KENDAWANGAN
3	TB BINTANG MUTIARA XXV / BG USJ VIII	INDONESIA	2.690	153/1343	22.54/67,00	-	-	-	-	-	GRESIK	SERANG	30.08.2020	01.09.2020	2.200,000	CPO	PALEMBANG
4	TB BINTANG MUTIARA XXXII / BG TIRTA PERKASA 03	INDONESIA	3.300	115/1487	20,64/64,37	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	12.09.2020	18.09.2020	2.900,000	CPO	KENDAWANGAN
5	SPOB SEROJA IX	INDONESIA	4.000	2.420	89,34	-	-	-	-	-	PALEMBANG	SERANG	14.09.2020	25.09.2020	3650,000	ROS SANIA	KUMAI
6	TB BINTANG MUTIARA XXVII / BG USJ X	INDONESIA	2.690	153/1343	22.54/64,32	-	-	-	-	-	PALEMBANG	SERANG	17.09.2020	24.09.2020	2.200,000	CPO	KENDAWANGAN
7	SPOB SEROJA XIII	INDONESIA	4.080	2019	84,66	CELEGON VIA SERANG	19.09.2020	26.09.2020	3550,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
8	MT GOLDEN DREAM	PANAMA	11.527,47	6.753	119,6	CIGADING	28.09.2020	29.09.2020	2000,000	PFAD	ULSAN,SOUTH KOREA	-	-	-	-	-	MERAK

Bulan Oktober

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN					PEMBONGKARAN						
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGK	VOLUM (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGK	VOLUME (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	TB BINTANG MUTIARA XXVII / BG USJ X	INDONESIA	2.690	153/1343	22,54/64,32	-	-	-	-	-	PALEMBANG	SERANG	05.10.2020	07.10.2020	2.200,000	CPO	PALEMBANG
2	TB BINTANG MUTIARA XXV / BG USJ VIII	INDONESIA	2.690	153/1343	22,54/67,00	-	-	-	-	-	JAMBI	SERANG	07.10.2020	14.10.2020	2.200,000	CPO	KENDAWANGAN
3	TB BINTANG MUTIARA XXI / BG USJ V	INDONESIA	2.690	102/1225	20,30/64,32	-	-	-	-	-	KETAPANG	SERANG	07.10.2020	12.10.2020	2.200,000	CPO	KUMAI
4	MT CORVUS	INDONESIA	5.619	4.591	100	SERANG	09.10.2020	13.10.2020	5.000,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	TANJUNG WANGI
5	TB MITRA JAYA I / BG PULAU JAYA V	INDONESIA	2000	89/858	20,83/51,86	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	09.10.2020	16.10.2020	1.800,000	CPO	PANGKAL BALAM
6	TB BINTANG MUTIARA XI / BG USJ II	INDONESIA	5.000	155/2323	22,22/74,08	SERANG	11.10.2020	18.10.2020	2.900,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	-
7	TB BINTANG MUTIARA XXII / BG USJ IV	INDONESIA	5.000	102/3225	20,30/64,32	-	-	-	-	-	KUMAI	SERANG	16.10.2020	23.10.2020	2.200,000	CPO	KENDAWANGAN
8	TB BINTANG MUTIARA XXVII / BG USJ X	INDONESIA	2.690	153/1343	22,54/64,32	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	22.10.2020	29.10.2020	2.200,000	CPO	PALEMBANG

Bulan November

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN					PEMBONGKARAN						
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGK	VOLUM (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN	TANGGAL	TANGGAL BERANGK	VOLUME (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	TB BINTANG MUTIARA XI / BG USJ II	INDONESIA	2.690	102/1225	20,30/64,32	SERANG - MNA	30.10.2020	01.11.2020	1.300,000	RPS	SHIFTING KE SELAGO - ANYER	-	-	-	-	-	GRESIK
						SELAGO - ANYER	02.11.2020	03.11.2020	2.700,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	-
2	SPOB SEROJA XIII	INDONESIA	4.080	2019	84,66	SERANG	31.10.2020	04.11.2020	3.550,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
3	TB MITRA JAYA I / BG PULAU JAYA V	INDONESIA	2000	89/858	20,83/51,86	-	-	-	-	-	JAMBI	SERANG	01.11.2020	04.11.2020	1.800,000	CPO	PANGKAL BALAM
4	TB BINTANG MUTIARA XXII / BG USJ IV	INDONESIA	5.000	102/3225	20,30/64,32	-	-	-	-	-	KETAPANG	SERANG	06.11.2020	09.11.2020	2.200,000	CPO	KUMAI
5	TB BINTANG MUTIARA V / BG PULAU JAYA II	INDONESIA	1.820	116/747	2,89 / 51,8	-	-	-	-	-	KETAPANG	SERANG	08.11.2020	12.11.2020	1.800,000	CPO	KETAPANG
6	TB BINTANG MUTIARA XXXII / BG TIRTA PERKASA 03	INDONESIA	3.300	115/1487	20,64/64,32	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	10.11.2020	15.11.2020	2.900,000	CPO	KENDAWANGAN
7	TB BINTANG MUTIARA XI / BG USJ II	INDONESIA	2.690	102/1225	20,30/64,32	SERANG	14.11.2020	20.11.2020	4.000,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
8	SPOB JUNEYAO MARU VI	INDONESIA	4.900	2.288	83,28	-	-	-	-	-	BENGKULU	SERANG	15.11.2020	18.11.2020	3.096,550	CPO	BENGKULU
9	TB BINTANG MUTIARA XXVII /	INDONESIA	2.690	153/1343	22,54/64,32	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	15.11.2020	20.11.2020	2.200,000	CPO	KENDAWANGAN
10	SPOB SEROJA X	INDONESIA	4.250	2.091	89,34	SERANG	17.11.2020	23.11.2020	3.550,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
11	TB CHIA 01 / BG CHINTIAT 01	INDONESIA	320	2.275	22,12/76,1	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	23.11.2020	26.11.2020	3.500,000	CPO	PANGKAL
12	TB BINTANG MUTIARA XXIII / BG	INDONESIA	3.360	145/1388	26,46/62,4	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	23.11.2020	27.11.2020	2.200,000	CPO	PALEMBANG
13	SPOB SEROJA XIII	INDONESIA	4.080	2019	84,66	SERANG	24.11.2020	30.11.2020	3.550,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK

Bulan Desember

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN						PEMBONGKARAN					
						PELABUHAN MUATAN	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARA	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	TB TIRTA SAMUDRA VI / BG TIRTA SAMUDRA V	INDONESIA	3.360	145/1388	29,50/65,05	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	27.11.2020	03.12.2020	3.200,000	CPO	KENDAWANGAN
2	TB BINTANG MUTIARA XI / BG USJ II	INDONESIA	2.690	102/1225	20,30/64,33	SERANG	01.12.2020	07.12.2020	4.000,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
3	TB BINTANG MUTIARA XXXI / BG ANGGADA IV	INDONESIA	2.580	114/1033	23,29/58,12	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	02.12.2020	07.12.2020	2.600,000	CPO	KENDAWANGAN
4	TB CHIA 01 / BG CINTHIAT 01	INDONESIA		320/2,275	22,12/76,13	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	05.12.2020	11.12.2020	3.600,000	CPO	PANGKAL BALAM
5	TB BINTANG MUTIARA XXVI / BG. USJ IX	INDONESIA	2.690	153/1,343	22,54/64,33	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	18.12.2020	22.12.2020	2.000,000	CPO	KUMAI
6	TB BINTANG MUTIARA XI / BG USJ II	INDONESIA	2.690	102/1225	20,30/64,33	SERANG	18.12.2020	22.12.2020	4.000,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
7	TB BINTANG MUTIARA XXVII / BG USJ X	INDONESIA	2.690	153/1,343	22,54/64,33	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	18.12.2020	23.12.2020	2.200,000	CPO	KENDAWANGAN
8	TB BINTANG MUTIARA XXXII / BG TIRTA PERKASA 03	INDONESIA	3.300	115/1487	20,64/64,37	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	19.12.2020	29.12.2020	2.900,000	CPO	KENDAWANGAN
9	TB CHIA 01 / BG CINTHIAT 01	INDONESIA		320/2,275	22,12/76,13	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	22.12.2020	28.12.2020	3.600,000	CPO	PANGKAL BALAM

LAPORAN BULANAN TAHUN 2021

Bulan Januari

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN						PEMBONGKARAN					
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARANG	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN BONGKAR	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUME (T/M3)	JENIS BARANG	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	TB TIRTA SAMUDRA VI / BG TIRTA SAMUDRA V	INDONESIA	3.360	145/1388	29,50/65,03	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	27.12.2020	05.01.2021	3.200,000	CPO	KENDAWANGAN
2	TB BINTANG MUTIARA XXXI / BG ANGGADA IV	INDONESIA	2.580	114/1033	23,29/58,12	-	-	-	-	-	BAGENDANG	SERANG	27.12.2020	11.01.2021	2.600,000	CPO	KENDAWANGAN
3	SPOB SEROJA X	INDONESIA	4.250	2.091	89.34	SERANG	30.12.2020	03.01.2021	3.350,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
4	TB BINTANG MUTIARA XXVI / BG USI IX	INDONESIA	2.690	153/1.343	22,54/64,32	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	02.01.2021	05.01.2021	2.200,000	CPO	PANGKAL BALAM
5	TB BINTANG MUTIARA IV / BG ANGGADA III	INDONESIA	2.580	116/1.033	22,89/55,80	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	02.01.2021	10.01.2021	2.600,000	CPO	PANGKAL BALAM
6	TB BINTANG MUTIARA XXII / BG USJ IV	INDONESIA	5.000	102/1225	20,30/64,32	-	-	-	-	-	BAGENDANG	SERANG	03.01.2021	07.01.2021	2.200,000	CPO	KENDAWANGAN
7	TB BINTANG MUTIARA XXV / BG USJ VIII	INDONESIA	2.690	153/1343	22,54/67,00	-	-	-	-	-	UPANG JAYA	SERANG	03.01.2021	09.01.2021	2.200,000	CPO	PALEMBANG
8	TB CHIA 01 / BG CHINTIAT 01	INDONESIA		320/2.275	22,12/76,13	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	06.01.2021	13.01.2021	3.600,000	CPO	PANGKAL BALAM
9	TB BINTANG MUTIARA XXVII / BG USJ X	INDONESIA	2.690	153/1.343	22,54/64,32	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	06.01.2021	10.01.2021	2.200,000	CPO	KENDAWANGAN
10	TB MITRA JAYA I / BG PULAU JAYA V	INDONESIA	2.000	89/858	20,83/51,86	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	07.01.2021	12.01.2021	1.800,000	CPO	PANGKAL BALAM

Bulan Februari

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN						PEMBONGKARAN					
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARANG	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN BONGKAR	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUME (T/M3)	JENIS BARANG	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	TB BINTANG MUTIARA XXV / BG USJ VIII	INDONESIA	2.690	153/1343	22,54/67,00	-	-	-	-	-	BAGENDANG	SERANG	24.01.2021	03.02.2021	2.200,000	CPO	UPANG JAYA
2	SPOB SEROJA X	INDONESIA	4.250	2.091	89.34	SERANG	25.01.2021	02.02.2021	3.350,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
3	TB BINTANG MUTIARA V / BG PULAU JAYA	INDONESIA	1.820	116/747	22,89 / 51,86	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	25.01.2021	04.02.2021	1.800,000	CPO	KENDAWANGAN
4	SPOB JUNEYAO MARU VI	INDONESIA	4.900	2.288	83,28	-	-	-	-	-	BENGKULU	SERANG	26.01.2021	06.02.2021	3.097,200	CPO	BENGKULU
5	TB BINTANG MUTIARA IV / BG ANGGADA III	INDONESIA	2.580	116/1.033	22,89/55,80	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	06.02.2021	10.02.2021	2.600,000	CPO	KENDAWANGAN
6	MT CORVUS	INDONESIA	5.619	4.591	100	SERANG	08.02.2021	12.02.2021	5.000,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
7	TB BINTANG MUTIARA XXVII / BG USJ X	INDONESIA	2.690	153/1.343	22,54/64,32	-	-	-	-	-	PALEMBANG	SERANG	08.02.2021	14.02.2021	2.200,000	CPO	PANGKAL
8	TB CHIA 01 / BG CHINTIAT 01	INDONESIA		320/2.275	22,12/76,13	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	09.02.2021	14.02.2021	3.600,000	CPO	PANGKAL BALAM
9	TB BINTANG MUTIARA XI / BG USJ II	INDONESIA	2.690	102/1225	20,30/64,32	SERANG	11.02.2021	15.02.2021	4.000,000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
10	TB BINTANG MUTIARA XXVI / BG USJ IX	INDONESIA	2.690	153/1.343	22,54/64,32	-	-	-	-	-	KUMAI	SERANG	12.02.2021	18.02.2021	2.000,000	CPO	KUMAI
11	TB BINTANG MUTIARA XXII / BG USJ IV	INDONESIA	5.000	102/1225	20,30/64,32	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	13.02.2021	20.02.2021	2.200,000	CPO	KENDAWANGAN

Bulan Maret

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN						PEMBONGKARAN					
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARANG	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN BONGKAR	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUME (T/M3)	JENIS BARANG	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	TB.MITRA JAYA I / BG.PULAU JAYA V	INDONESIA		89/858	20.51	-	-	-	-	-	-	SERANG	24.03.2021	28.03.2021	1.800.000	CPO	PANGKAL BALAM
2	SPOB TIRTA SAMUDRA XXII	INDONESIA	3.000	2.007	84	-	-	-	-	-	-	SERANG	25.03.2021	29.03.2021	3.198.395	CPO	PALEMBANG
3	SPOB SEROJA VI	INDONESIA	3.500	2.420	84	-	-	-	-	-	PALEMBANG	SERANG	26.03.2021	30.03.2021	1.900.011	ROS	TG.PRIOK

Bulan April

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN						PEMBONGKARAN					
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARANG	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN BONGKAR	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUME (T/M3)	JENIS BARANG	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	MT CORVUS	INDONESIA	5.619	4.591	100	SERANG	01.04.2021	03.04.2021	4.000.000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
2	SPOB SEROJA IX	INDONESIA	4.000	2.420	84	-	-	-	-	-	TG.PRIOK	SERANG	01.04.2021	09.04.2021	1.900.091	OLEIN	KUMAI
3	TB BINTANG MUTIARA XXVII /	INDONESIA		153/1343	22/64	-	-	-	-	-	SAMPIT	SERANG	04.04.2021	11.04.2021	2.200.000	CPO	KENDAWANGA
4	TB BINTANG MUTIARA XXX/BG	INDONESIA		99/747	22/64	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	04.04.2021	13.04.2021	1.800.000	CPO	KENDAWANGA
5	SPOB SEROJA VI	INDONESIA	3.500	2.420	84	-	-	-	-	-	PALEMBANG	SERANG	10.04.2021	14.04.2021	1.899.945	ROS	TG.PRIOK

Bulan Mei

NO+ A6:R 16	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN						PEMBONGKARAN					
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARANG	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN BONGKAR	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUME (T/M3)	JENIS BARANG	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	SPOB SEROJA XIII	INDONESIA	4.000	2.091	84,66	SERANG	04.05.2021	07.05.2021	3.550.000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
2	TB MITRA JAYA I / BG PULAU JAYA V	INDONESIA		89 / 858	0.83 / 51.8	-	-	-	-	-	PALEMBANG	SERANG	06.05.2021	13.05.2021	1.800.000	CPO	PANGKAL
3	TB BINTANG MUTIARA V / PULAU JAYA	INDONESIA		99 / 747	22 / 64	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	07.05.2021	13.05.2021	1.800.000	CPO	KENDAWANGA
4	SPOB SEROJA X	INDONESIA	4.000	2.091	84,66	SERANG	07.05.2021	15.05.2021	1.999.990	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	TG. PRIOK
5	TB BINTANG MUTIARA XXV / BG USJ	INDONESIA		153 / 1343	22 / 64	-	-	-	-	-	KENDAWWANGA	SERANG	07.05.2021	17.05.2021	2.200.000	CPO	KUMAI
6	TB BINTANG MUTIARA XXVII / BG USJ X	INDONESIA		153 / 1343	22 / 64	-	-	-	-	-	KUMAI	SERANG	11.05.2021	23.05.2021	2.200.000	CPO	KENDAWANGA
7	MT CORVUS	INDONESIA	5.619	4.591	100,63	SERANG	21.05.2021	23.05.2021	4.000.000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK

Bulan Juni

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN						PEMBONGKARAN					
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN BONGKAR	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	TB MITRA JAYA I / BG PULAU JAYA V	INDONESIA		89 / 858	0.83 / 51.8	-	-	-	-	-	PANGKAL BALAM	SERANG	25.05.2021	01.06.2021	1.800.000	CPO	PALEMBANG
2	MT CORVUS V11/20	INDONESIA		4.591	100.63	SERANG	29.05.2021	01.06.2021	4.000.000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
3	TB BINTANG MUTIARA V / BG. PULAU	INDONESIA		99 / 747	22 / 64	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	28.05.2021	05.06.2021	1.800.000	CPO	KENDAWANGA
4	SPOB TIRTA SAMUDRA XX	INDONESIA		2.007	84.3	-	-	-	-	-	JAMBI	SERANG	31.05.2021	05.06.2021	3.200.000	CPO	BELINYU
5	TB BINTANG MUTIARA XXIX / BG	INDONESIA		105 / 1547	19 / 66	-	-	-	-	-	JAMBI	SERANG	04.06.2021	08.06.2021	3.700.000	CPO	PALEMBANG
6	TB BINTANG MUTIARA XXVI / BG USJ	INDONESIA		153 / 1343	22 / 64	-	-	-	-	-	BAGENDANG	SERANG	07.06.2021	11.06.2021	2.200.000	CPO	PALEMBANG
7	MT CORVUS V12/20	INDONESIA		4.591	100.63	SERANG	07.06.2021	14.06.2021	4.000.000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK

Bulan Juli

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN						PEMBONGKARAN					
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	TB BINTANG MUTIARA V / BG PULAU JAYA II	INDONESIA	1.820	116/747	2.89 / 51.8	-	-	-	-	-	SINTANG	SERANG	30.06.2021	05.07.2021	1.800.000	CPO	KENDAWANGAN
2	SPOB SEROJA X	INDONESIA	4.250	2.091	84.66	SERANG	30.06.2021	02.07.2021	3.550.000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
3	TB BINTANG MUTIARA XXVII / BG USJ X	INDONESIA	2.690	153/1343	22,54/64,32	-	-	-	-	-	PALEMBANG	SERANG	03.07.2021	08.07.2021	2.200.000	CPO	KENDAWANGAN
4	SPOB SEROJA XIII	INDONESIA	4.080	2019	84.66	SERANG	05.07.2021	15.07.2021	3.550.000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
5	TB BINTANG MUTIARA XXV / BG USJ VIII	INDONESIA	2.690	153/1343	22,54/67,00	-	-	-	-	-	KENDAWANGAN	SERANG	11.07.2021	15.07.2021	2.200.000	CPO	KENDAWANGAN

Bulan Agustus

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	DWT	GRT	LOA	PEMUATAN						PEMBONGKARAN					
						PELABUHAN MUAT	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN TUJUAN	PELABUHAN	TANGGAL TIBA	TANGGAL BERANGKAT	VOLUM (T/M3)	JENIS BARAN	PELABUHAN ASAL
1	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	22
1	SPOB SEROJA XIII	INDONESIA	4.080	2019	84.66	SERANG	23.07.2021	03.08.2021	3.550.000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
2	SPOB JUNEYAO MARU IV	INDONESIA	4.900	2.174	88,15							SERANG	22.07.2021	07.08.2021	3.100.000	CPO	BENGKULU
3	SPOB SEROJA VI	INDONESIA	3.500	2.420	84,66							SERANG	03.08.2021	06.08.2021	2.000.000	CPKO	GRESIK
4	TB BINTANG MUTIARA XXIV / BG USJ VII	INDONESIA	2.690	102/1343	20,30/64,32							SERANG	07.08.2021	11.08.2021	2000	CPO	KUMAI
5	SPOB SEROJA XIII	INDONESIA	4.080	2019	84.66	SERANG	10.08.2021	13.08.2021	3.550.000	RPS	GRESIK	-	-	-	-	-	GRESIK
6	TB BINTANG MUTIARA XXV / BG USJ VIII	INDONESIA	2.690	153/1343	22,54/67,00	-	-	-	-	-	PALEMBANG	SERANG	14.08.2021	18.08.2021	2.200.000	CPO	KENDAWANGAN
7	TB MITRA JAYA I / BG PULAU JAYA	INDONESIA	2.000	89 / 858	0.83 / 51.8	-	-	-	-	-	JAMBI	SERANG	19.08.2021	22.08.2021	1.800.000	CPO	PANGKAL