

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



SKRIPSI

**ANALISA KINERJA GENERAL AGENT GUNA
MENUNJANG OPERASIONAL KAPAL ASING DI PT.
BUANA LINTAS LAUTAN Tbk**

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

Oleh :

MOHAMAD IQBAL FAHMY

NRP. 463200653

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2024

KEMENTRIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : MOHAMAD IQBAL FAHMY
NRP : 463200653
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : ANALISA KINERJA GENERAL AGENT GUNA
MENUNJANG OPERASIONAL KAPAL ASING DI
PT. BUANA LINTAS LAUTAN Tbk

Jakarta, 24 Juli 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. April Gunawan Malau, S.SI., M.M
Pembina (IV/a)
NIP. 19720413 199803 1 005

Agus Leonard Togatorop, S. SiT, M.Si
Penata (III/c)
NIP. 19840815 200712 1 002

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

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

KEMENTRIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MOHAMAD IQBAL FAHMY
NRP : 463200653
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : ANALISA KINERJA GENERAL AGENT GUNA
MENUNJANG OPERASIONAL KAPAL ASING DI
PT. BUANA LINTAS LAUTAN Tbk

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Anggota Penguji

P. Dwikora Simanjuntak, MM
Pembina TK. I (IV/b)
NIP. 19640906 199903 1 001

Widianti Lestari, S.Psi, M.Pd
Penata (III/c)
NIP. 19830514 200812 2 001

Dr. April Gunawan Malau, S.Si., M.M
Pembina TK. I (IV/a)
NIP. 19640906 199903 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga serta diiringi doa orang tua, keluarga, dan sahabat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dimana merupakan kewajiban bagi taruna dan taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran untuk menyusun skripsi sebagai tugas akhir yang telah ditentukan Pendidikan sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2024.

Penyusunan skripsi ini berdasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalani masa praktek darat di perusahaan pelayaran serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat Pendidikan dengan literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang Penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah :

“ANALISA KINERJA GENERAL AGENT GUNA MENUNJANG OPERASIONAL KAPAL ASING DI PT. BUANA LINTAS LAUTAN Tbk”

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

- 1 Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M.Mar selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
- 2 Ibu Dr. Vidya Selas dini, S.Si.T., M.MTr. selaku Kepala Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
- 3 Bapak Dr. April Gunawan Malau, S.Si.,M.M selaku dosen pembimbing materi yang telah banyak memberikan waktu dan ilmunya sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini.

- 4 Bapak Alm Pande Irianto Subiandio Siregar, M.M dan Bapak Agus Leonard Togatorop, S.SiT,M.Si selaku dosen pembimbing penulisan yang sangat sabar dalam membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini
- 5 Kepada seluruh dosen dan staf karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang telah membantu selama perkuliahan berlangsung, serta memberikan ilmu dan fasilitas yang berkenaan dengan selesainya tugas penelitian ini.
- 6 Kepada Bapak Lukas Sumayku Tuwaidan selaku manager Agency Division BULL HO atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat melaksanakan pendidikan di STIP.
- 7 Seluruh karyawan PT Buana Lintas Lautan Tbk yang telah memberikan ilmu dan pengalaman peneliti dalam melaksanakan praktek darat.
- 8 Kepada seluruh keluarga besar yang selalu menjadi penyemangat dan inspirasi penulis. Orang tua penulis, Bapak Alm Mohamad Reza Fahmy dan Ibu Entin Suprihatin, terimakasih atas kasih sayang, doa dan dukungan baik secara moral maupun materil yang diberikan sampai saat ini, yang telah mendidik saya dari lahir hingga saat ini terimakasih atas semua kesabaran dan kasih sayang yang sudah diberikan oleh penulis.
- 9 Kepada anak kamar I-201 yang selalu memberikan semangat penulis dalam penyelesaian skripsi.
- 10 Kepada teman-teman satu bimbingan yang selalu memberikan semangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
- 11 Kepada anak kelas KALK 8 Bravo yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
- 12 Kepada Teman-teman angkatan 63 Program Pendidikan Diploma IV yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
- 13 Kepada teman-teman satu tim bekas 63 yang selalu memberikan semangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
- 14 Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan, baik dari susunan kalimat, serta pembahasan materi. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik jika terdapat kekeliruan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Untuk selanjutnya, penulis berharap agar dengan selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu yang berguna bagi para pembaca, serta dapat memenuhi persyaratan program Diploma IV di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

Jakarta, 24 Juli 2024

Penulis

MOHAMAD IQBAL FAHMY

NRP. 463200653

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PEPENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	5
C. BATASAN MASALAH.....	5
D. RUMUSAN MASALAH	5
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	5
F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL	8
B. TEORI	12
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	23
B. METODE PENDEKATAN.....	25
C. SUMBER DATA.....	25
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	27
E. TEKNIK ANALISIS DATA	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	30
A. DESKRIPSI DATA	30
B. ANALISIS DATA	37
C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH	43
D. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH	45
E. PEMECAHAN MASALAH.....	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. KESIMPULAN	51
B. SARAN	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Proses Pengajuan PKKA di website SIMLALA	36
Gambar 4. 2	Tampilan Simlala	39
Gambar 4. 3	Informasi Data yang dibutuhkan simlala untuk PKKA.....	39
Gambar 4. 4	Keterlamabatan Penerbitan Dokumen.....	40
Gambar 4. 5	Invoice Pembayaran PKKA	41
Gambar 4. 6	Terjadinya Website Error pada SIMLALA.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Kapal di PT. Buana Lintas Lautan Tahun 2018-2022	3
Tabel 4. 1 Data Pendidikan Karyawan.....	34
Tabel 4. 2 Data Pengguna Jasa di PT Buana Lintas Lautan.....	35

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	22
Bagan 3. 1 Struktur Organisasi.....	24
Bagan 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI PT BUANA LINTAS LAUTAN TBK.....	31
Bagan 4. 2 Diagram Fishbone (tulang ikan)	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Agency Appointment
Lampiran 2	Classification Certificate
Lampiran 3	Crew List
Lampiran 4	CSO Certificate
Lampiran 5	Certificate Of Fitness
Lampiran 6	IOPP Certificate
Lampiran 7	ISSC Certificate
Lampiran 8	ITC Certificate
Lampiran 9	Permohonan PKKA Form PT.Buana Lintas Lautan
Lampiran 10	Ship Registration Certificate
Lampiran 11	Certificate Of Proficiency
Lampiran 12	SIUPAL PT.Buana Lintas Lautan Tbk
Lampiran 13	RPT Khusus Gas Natuna
Lampiran 14	Spek Gas Natuna

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berdasarkan letak geografis Indonesia memiliki letak yang strategis karena berada di persimpangan perdagangan dunia. Saat ini lebih dari 70 pelabuhan yang beroperasi di seluruh wilayah Indonesia. Pelabuhan-pelabuhan tersebut merupakan fasilitas yang memiliki fungsi untuk sarana bongkar muat barang dan naik turun penumpang. Pelabuhan sangat berperan penting dalam perkembangan sektor ekonomi ke seluruh wilayah Indonesia baik yang berasal dari luar negeri maupun wilayah domestik.

Dengan meningkatnya kegiatan bongkar muat *Ship Owner* melakukan penunjukan ke lokal agent agar dapat mempermudah Operasional Bongkar Muat dari saat kapal *anchorage* hingga kapal kembali berlayar menuju pelabuhan tujuan. Dimasa sekarang ini, perdagangan bebas kian menjadi konsep ekonomi yang dianut oleh banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Perdagangan bebas menurut Kootali (2008) dapat diartikan dengan penjualan produk antar negara tanpa pajak ekspor-impor atau hambatan perdagangan lainnya. Dengan diterapkannya perdagangan bebas di Indonesia maka arus barang dari atau ke Indonesia diharapkan akan meningkat tajam. Oleh karena itu, sarana transportasi yang efisien dan efektif sangat penting dalam rangka menciptakan biaya operasional angkutan pada tingkat minimum. Salah satu sarana transportasi yang relatif murah dengan kapasitas besar untuk menunjang kegiatan ekspor dan impor adalah transportasi melalui laut.

PT. Buana Lintas Lautan Tbk merupakan perusahaan kapal tanker migas ternama di Indonesia yang didirikan pada 12 Mei 2005 untuk memenuhi kebutuhan jasa transportasi migas dalam negeri kelas dunia. Selama bertahun-tahun, PT. Buana Lintas Lautan telah membuktikan kemampuannya tidak hanya untuk berhasil di pasar yang kuat namun jugasejahtera ketika pasar sedang lesu. Dengan manajemen

berpengalaman selama lebih dari tiga dekade yang melayani banyak klien domestik dan internasional, PT. Buana Lintas Lautan telah menerapkan standar pelayaran internasional ke perairan domestik. Kami memulai dengan serangkaian kapal tanker minyak dan gas, yang dirancang dan didedikasikan untuk mengangkut minyak mentah dan produk minyak, serta produk gas seperti *Liquefied Petroleum Gas (LPG)*. Kami menjadi perusahaan pelayaran domestik pertama yang memiliki dan mengoperasikan *Very Large Gas Carrier (VLGC)* di Indonesia.

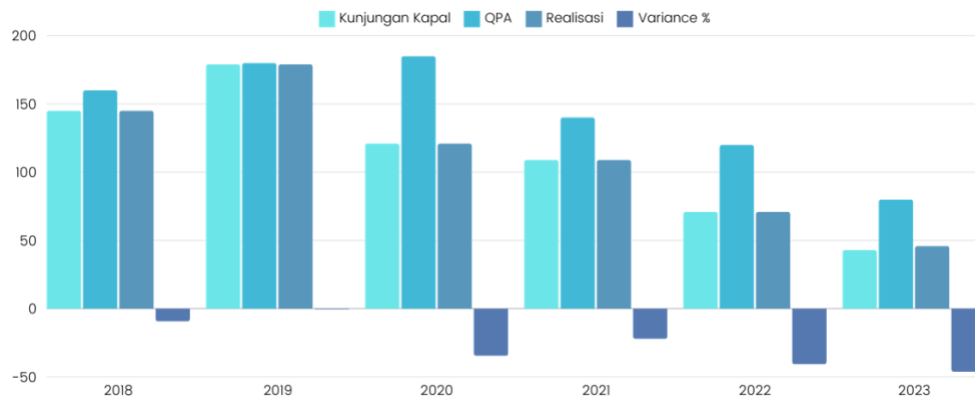
PT. Buana Lintas Lautan secara resmi mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2011 untuk meningkatkan kemampuannya untuk tumbuh seiring dengan peluang yang ada. Untuk memperkuat visi dan misinya, pada tahun 2018, Perseroan mengubah logo dan nama perusahaan menjadi PT. Buana Lintas Lautan Tbk. untuk menekankan awal barunya sebagai perusahaan yang dinamis dan berkembang. PT. Buana Lintas Lautan Tbk juga menyediakan berbagai jenis jasa yang ditawarkan kepada konsumennya guna memberikan pelayanan jasa yang lebih luas dan membuat setiap konsumen menggunakan PT. Buana Lintas Lautan Tbk kembali agar mengageni kapal atau melakukan Bongkar/Muat barang konsumen agar dapat dikirim ke pelabuhan tujuan.

Indonesia sebagai negara kepulauan, sangat memerlukan moda transportasi laut karena berperan sangat penting terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Secara umum kapal adalah alat transportasi yang mampu menangkut manusia, hewan atau jenis barang lainnya guna memindahkan barang dari daerah asal ke daerah tujuan tergantung dari bentuk dan fungsi kapal tersebut. Dimana dalam proses ini terjadi suatu transaksi yang dinamakan penyediaan jasa pelayanan kapal. Penyedia jasa *vessel chartering, shipping agency, ship management, crew management* semakin berkembang dan bersaing untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan harga yang kompetitif agar dapat bersaing di tingkat *international shipping company*.

PT. Buana Lintas Lautan memiliki shipping agency yaitu berupa *General Agent* dan Lokal agent. *General Agent* adalah divisi di kantor pusat yang berfungsi untuk menarik para *principal* untuk menggunakan jasa PT. Buana Lintas Lautan pada saat kapal mereka sedang melakukan kunjungan ke pelabuhan yang berada di Indonesia. SDM yang dimiliki oleh *General Agent* di PT. Buana Lintas Lautan tergolong masih membutuhkan tambahan personil dikarenakan menurunnya jumlah kunjungan kapal setiap tahunnya.

Tabel 1. 1**Jumlah Kunjungan Kapal di PT. Buana Lintas Lautan Tahun 2018-2022**

Year	Total Call (Kunjungan Kapal)	QPA	Realisasi	Variance %
2018	145	160	145	-9.38%
2019	179	180	179	-0.56%
2020	121	185	121	-34.59%
2021	109	140	109	-22.14%
2022	71	120	71	-40.83%
2023	43	80	46	-46.23%



Tabel diatas menunjukkan adanya penurunan, berawal dari Tahun 2018 terlihat bahwa jumlah kunjungan kapal yang mempunyai target 160 kunjungan kapal dalam 1 tahun tidak tercapai dikarenakan hanya tercapai 145 kapal. Pada tahun 2019 perusahaan mengalami peningkatan jumlah kunjungan kapal yang signifikan yaitu menjadi 179 kapal, namun kunjungan tersebut belum mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan. Pada tahun 2020 perusahaan mencoba untuk menaikkan QPA secara perlahan yang sebelumnya jumlah target kunjungan kapal adalah 180 sekarang menjadi 185 kunjungan kapal dalam 1 tahun. Kesalahan perkiraan inilah yang mengakibatkan perusahaan merugi dikarenakan kunjungan kapal hanya sebanyak 121 kunjungan kapal.

Pada tahun 2021 perusahaan menurunkan QPA agar dapat meminimalisir kerugian serta keadaan pasar yang sedang dilanda COVID-19 yang mengakibatkan beberapa negara *lockdown* sehingga kunjungan kapal menurun lagi menjadi 109

kunjungan kapal yang di ageni oleh divisi *General Agent* PT. Buana Lintas Lautan Tbk. Pada tahun 2022 QPA diturunkan lagi guna perusahaan berusaha membangun kembali dampak dari COVID-19 yang sangat merugikan perusahaan. Tahun 2022 merupakan titik dimana *General Agent* PT. Buana Lintas Lautan hanya menerima 71 kunjungan kapal pada tahun itu karena banyak perusahaan yang gulung tikar serta belum membaiknya keadaan dunia akibat pandemi COVID-19. Pada tahun 2023 bukan tahun yang baik untuk divisi *General Agent* meskipun QPA sudah diturunkan menjadi 80 nyatanya hanya mendapatkan 43 kunjungan kapal saja yang didapat oleh divisi *General Agent* yang mengakibatkan perusahaan kembali merugi dan harus memutar otak bagaimana caranya agar perusahaan dapat kembali bersaing.

Sektor perkapalan merupakan salah satu elemen vital dalam rantai pasok global, menghubungkan produsen dan konsumen di berbagai belahan dunia. Di Indonesia, peran *General Agent* (agen umum) dalam industri perkapalan sangat penting untuk menjamin kelancaran operasi pelayaran, termasuk dalam hal dokumentasi dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Salah satu sistem yang digunakan untuk mendukung operasional tersebut adalah Sistem Informasi Layanan Laut (SIMLALA).

SIMLALA adalah platform yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah pengelolaan berbagai aspek layanan pelayaran, termasuk pengunggahan dan pengelolaan dokumen yang diperlukan dalam operasi pelayaran. Meskipun demikian, implementasi SIMLALA tidak selalu berjalan mulus. *General Agent* sering menghadapi berbagai kendala dalam proses pengunggahan dokumen di sistem ini.

Minimnya pengetahuan serta pengalaman *General Agent* dalam mengambil keputusan yang beredampak pada tindakan dalam penyelesaian masalah-masalah yang timbul saat mengatur kelancaran operasional kapal asing. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul : “*ANALISA KINERJA GENERAL AGENT GUNA MENUNJANG OPERASIONAL KAPAL ASING DI PT. BUANA LINTAS LAUTAN Tbk*”

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat beberapa masalah pokok yang perlu dikaji dalam penelitian ini, diantaranya dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Masih lamanya *upload* dokumen di website SIMLALA saat kapal akan berkunjung ke Indonesia.
2. Menurunnya jumlah kunjungan kapal di PT. Buana Lintas Lautan Tbk.
3. Terjadinya penurunan kinerja perusahaan pada divisi *General Agent*.

C. BATASAN MASALAH

1. Masih lamanya *upload* dokumen di website SIMLALA saat kapal akan berkunjung ke Indonesia.
2. Terjadinya penurunan kinerja perusahaan pada divisi *General Agent*.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Mengapa terjadi lamanya *upload* dokumen di website SIMLALA saat kapal akan berkunjung ke Indonesia ?
2. Mengapa terjadi penurunan kinerja perusahaan pada divisi *General Agent*?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Dalam penulisan ini terdapat beberapa tujuan yang hendak penulis sampaikan. Adapun tujuan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui mengapa terjadi lamanya *upload* document di website SIMLALA yang berdampak pada divisi General Agent di PT. Buana Lintas Lautan Tbk.

- b. Untuk mengetahui apa pengaruh kinerja General Agent dalam menangani penurunan kunjungan kapal di PT. Buana Lintas Lautan Tbk.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

a. Secara teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan penulis tentang kinerja pelayanan keagenan di pelabuhan terhadap pelayanan keagenan. Penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan referensi, serta penyediaan informasi mengenai perusahaan yang dapat di sumbangkan untuk melengkapi sumber informasi di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

b. Secara Praktis

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan PT. Buana Lintas Lautan dan bagi orang lain sebagai bahan pertimbangan serta evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan jasa keagenan kapal.

F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Maksud dari sistematika penulisan skripsi ini adalah untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi secara menyeluruh dan agar lebih mudah memahami isi dari skripsi tersebut. Untuk gambaran lebih jelasnya mengenai skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi ini di susun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang penulisan skripsi, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen Lalu Lintas Angkutan Laut (SIMLALA) dan apa pengaruhnya terhadap kinerja *General Agent* di PT. Buana Lintas Lautan Tbk Jakarta. serta hal-hal pokok yang terdapat kerangka pemikiran yang dapat mempermudah dalam memahami dan mengidentifikasi masalah di dalam skripsi ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang waktu dan tempat penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, subjek penelitian, serta teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi analisis yang terperinci kearah penyelesaian masalah yang mengatasi dan memberikan jalan keluar atas masalah yang terjadi mengenai kinerja *General Agent* dan menurunnya jumlah kunjungan kapal di PT. Buana Lintas Lautan Tbk.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran penulis yang berisi jawaban terhadap penelitian yang telah diteliti berdasarkan hasil analisis dan pembahasan. Serta menyampaikan saran yang mungkin bermanfaat bagi peneliti, PT. Buana Lintas Lautan Tbk dan bagi pembaca skripsi ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL

Berikut ini akan diuraikan beberapa teori yang menjadi landasan peneliti dalam penulisan skripsi ini, yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan dibahas yang diambil dari beberapa buku-buku, kutipan-kutipan dan teori.

1. Analisa

Menurut Ibrahim (2013), Analisa atau analysis adalah suatu usaha untuk mengamati secara detail sesuatu hal atau benda dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau penyusunya untuk dikaji lebih lanjut. Analisa berasal dari Bahasa kuno yaitu analisis yang artinya melepaskan analisis terbentuk dari dua suku kata, yaitu anayang berarti kembali, dan luein yang artinya melepas kembali atau menguraikan. Kata analisis ini diserap kedalam bahasa inggris menjadi analysis yang kemudian diserap juga kedalam Bahasa Indonesia menjadi analisa.

2. Kinerja

Kata kinerja adalah singkatan dari Kinetika Energi Kerja yang dalam bahasa Inggris disebut dengan performance. Dalam hal ini, kata performance umumnya merujuk pada “*job performance*” atau “*actual performance*” yang artinya suatu prestasi kerja atau prestasi sebenarnya yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dalam konteks manajemen, pengertian kinerja adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yangdicapainya dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diterima. Umumnya, setiap organisasi sangat memperhatikan upaya pengoptimalan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM). Sehingga dalam hal ini, SDM menjadi faktor penentu bagi perusahaan dalam mencapai suatu kinerja yang baik.

Kinerja di definisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang di bebaskan atau diberikan kepadanya (Mangkunegara 2013:67).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti:

- a. Sesuatu yang dicapai
- b. Prestasi yang diperlihatkan
- c. Kemampuan kerja

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2016:172) Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi Menurut Fahmi (2017:188) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Edison (2016:176) Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut pendapat lain, Simamora (2015:339) Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya, yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil. Menurut Levinson dalam Marwansyah (2012:229) Kinerja adalah pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Sedangkan menurut Sudarmanto (2011:9) Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat di observasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Berdasarkan pernyataan diatas penulis membuat kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu hasil dari proses dengan melihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu, oleh karyawan dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawabnya diukur dari segi hasil dan pencapaian berkenaan dengan beban tugas yang ditanggungsnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standar kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawirosono dalam Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Efektivitas dan Efisiensi dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.
- 2) Otoritas dan Tanggung Jawab dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.
- 3) Displin Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Displin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.
- 4) Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

b. Dimensi Yang Menunjang Kinerja

Menurut John Miner dalam Fahmi (2017:134), untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolak ukur, yaitu:

- 1) Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan pekerjaan yang dihasilkan.

- 3) Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
- 4) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

3. Operasional

Operasional adalah suatu konsep yang bersifat abstrak guna memudahkan pengukuran suatu variabel. Operasional juga dapat diartikan sebagai suatu pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian. Definisi operasional yaitu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Ada 3 tipe definisi Operasional yaitu:

- a. Definisi operasional tipe A yaitu dapat disusun berdasarkan pada sebuah operasi yang harus dilakukan sehingga dapat menyebabkan gejala atau keadaan yang didefinisikan menjadi nyata ataupun dapat terjadi.
- b. Definisi operasional tipe B yaitu dapat disusun berdasarkan pada bagaimana sebuah objek tertentu yang didefinisikan dapat dioperasionalkan, yakni berupa apa yang dilakukan atau apa yang menyusun karakteristik dinamisnya.
- c. Definisi operasional tipe C yaitu dapat disusun berdasarkan pada sebuah penampakan seperti apa objek atau gejala yang didefinisikan yakni apa saja yang menyusun karakteristik statisnya.

Pengertian Operasional Menurut Para Ahli : Menurut Budi Pranata (2013:18) Pengertian operasional merupakan kapasitas atau kuantitas yang tidak sesuai. Menurut Husein Umar (2008:125) Pengertian operasional merupakan penentuan suatu konstruk sehingga menjadi variabel maupun variabel-variabel yang dapat diukur. Menurut Nursalam (2008:87) Pengertian operasional merupakan arti berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut. Menurut Widjono Hs (2008:19) Pengertian operasional merupakan batasan pengertian yang dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan. Menurut Asep Hermawan (2009:27) Pengertian operasional

merupakan penjelasan bagaimana kita dapat mengukur variable. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka maupun karakter tertentu. Menurut Hoover (1998:36) Pengertian operasional merupakan memuat identifikasi sesuatu hal yang bersifat (variabel) sehingga bisa digunakan untuk penelitian (observasi). Menurut Rhonda Abrams dan Alice Laplante (2010:216) Pengertian operasional merupakan bagian yang penting karena tanpanya, maka tidak ada yang dapat dikerjakan. Menurut Nani Darmayanti (2007:39): Pengertian operasional merupakan rumusan tentang ruang lingkup serta ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan dan penelitian suatu karya ilmiah.

B. TEORI

1. Keagenan

a. Pengertian Keagenan

Definisi keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak dinamakan agen (Agent) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (Principal) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya. Perusahaan angkutan laut asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum. Perusahaan nasional yang dapat ditunjuk sebagai agen umum oleh perusahaan angkutan laut asing tersebut dapat berupa perusahaan khusus dibidang keagenan atau perusahaan angkutan laut nasional.

- 1) Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pada pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia.

- 2) Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang pelayaran dalam pasal 11 ayat 4 menyebutkan bahwa perusahaan angkutan laut asing hanya dapat melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dan wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum.

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. Perusahaan angkutan laut asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum. Perusahaan nasional yang dapat ditunjuk sebagai agen umum oleh perusahaan angkutan laut asing tersebut dapat berupa perusahaan khusus dibidang keagenan atau perusahaan angkutan laut nasional.

Istilah-istilah di Keagenan Kapal:

- 1) *Booking Agent*

Adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk mengurus muatan kapal dengan sistem *liner*.

- 2) *Special Agent (Agen Khusus)*

Adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk melayani kapal dengan sistem tramper pada saat *Charter* di suatu pelabuhan untuk kegiatan bongkar-muat.

- 3) *Port Agent*

Adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk melakukan tugas-tugas di suatu pelabuhan. *Port agent* dapat menunjuk *sub agent* di pelabuhan lainnya untuk mewakilinya. *Port agent* tetap bertanggung jawab terhadap *principalnya*.

4) *Protectual Agent*

Adalah agen yang ditunjuk oleh pencharter yang tercantum dalam *charter party* untuk mewakili kepentingannya.

5) *Husbandry Agent*

Adalah agen yang ditunjuk oleh principal untuk mewakili diluar kepentingan B/M, umpama hanya mengurus ABK, *Repair*, *Supplier* dan lain sebagainya.

6) *Boarding Agent*

Adalah petugas dari keagenan yang selalu berhubungan dengan pihak kapal. Biasanya *Boarding Agent* yang pertama naik ke kapal waktu kapal tiba dan terakhir meninggalkan kapal ketika kapal akan berangkat.

7) *Cargo Handling Agent*

Adalah Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang ditunjuk untuk melayani kegiatan bongkar-muat di pelabuhan.

b. Fungsi Keagenan Kapal

Untuk melaksanakan tugas-tugasnya, keagenan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Memonitor pelaksanaan penanganan atau pelayanan keagenan yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.
- 2) Mengadministrasikan kegiatan keagenan.
- 3) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan.
- 4) Mengupayakan kegiatan keagenan sehingga dapat memberikan stimulant terhadap kegiatan pokok perusahaan.
- 5) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan, baik *liner services* ataupun *tramper service*.

Engkos K dan Hananto S, (2007) Kewajiban Perusahaan keagenan Kapal
Perusahaan keagenan kapal yang telah mendapatkan izin usaha wajib:

- 1) Melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dalam izin usahanya.
- 2) Melakukan kegiatan operasional secara terus menerus paling lama tiga bulan setelah izin usaha diterbitkan.
- 3) Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayaran dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 4) Melaporkan laporan bulanan secara tertulis kepada pemberi izin.
- 5) Melaporkan secara tertulis apabila terjadi perubahan penanggung jawab dan/ atau domisili perusahaan kepada pemberi izin dan,
- 6) Melaporkan secara tertulis setiap pembukaan kantor cabang.

2. Dokumen Kapal

Dokumen Kapal adalah segala sesuatu file surat yang berhubungan dengan kapal yang menjadi bukti identitas asli dari kapal tersebut.

Berikut adalah dokumen–dokumen kapal:

- a. Surat Laut
- b. Surat Ukur International
- c. Ship's Particular
- d. Surat Keselamatan Konstruksi Barang
- e. Surat Keselamatan Radio Barang
- f. Izin Stasiun Radio Kapal Laut
- g. *Ship's Insurance Certificate*
- h. *International Load Line Certificate* / Sertifikat Lambung Timbul
- i. *Document Of Compliance (DOC)*
- j. *Life Raft Certificate* / Sertifikat Sekoci
- k. *EEBD & Breathing Apparatus Certificate*
- l. *Shore Base Maintenance Certificate*
- m. *Safety Management Certificate / SMC*
- n. *Continous Synopsis Record* atau Dokumen Riwayat Kapal

- o. *Fire Extinguisher Certificate*
- p. *Ship's Health Book* / Buku Kesehatan Kapal
- q. Renacana Pola Trayek (RPT)
- r. Surat Penunjukkan Keagenan dari principal untuk kapal lokal
- s. Surat Penunjukkan Keagenan Kapal Asing (PKKA) untuk kapal internasional
- t. Log Book

3. Dokumen Muatan Kapal

Dokumen muatan kapal adalah dokumen yang berisi data-data muatan kapal, seperti jenis muatan, jumlah muatan, pelabuhan muat sebelumnya, nama dan alamat pemilik muatan.

Berikut adalah dokumen-dokumen muatan kapal:

- a. Manifest Muat dan Bongkar
- b. *Delivery Order* (D.O)
- c. *Stowage Plan* / Renacana Pemuatan
- d. *Bill Of Lading* (B / L)

4. Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan

terhadap suatu kebutuhan. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

a. Indikator Kualitas Pelayanan

- 1) Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu:
- 2) *Reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
- 3) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- 4) *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 5) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
- 6) *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

b. Prinsip-Prinsip Kualitas pelayanan

- 1) Dalam memberikan kualitas pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip dalam kualitas. kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :
- 2) Kepemimpinan strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaanya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.

- 3) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 4) Perencanaan proses, perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 5) Review proses, review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 6) Komunikasi implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

5. Jasa

Secara umum, jasa adalah suatu kegiatan ataupun tindakan yang tidak berwujud, tidak bisa diraba, namun bisa diidentifikasi, direncanakan dan dilakukan untuk memenuhi suatu permintaan dan juga kepuasan pelanggan. Arti lain dari jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang melibatkan adanya berbagai interaksi dengan konsumen atau dengan berbagai barang milik, namun tidak terjadi kegiatan pindah kepemilikan.

6. Kapal

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut (sungai dan sebagainya). Menurut

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Dalam bab ini dibahas hal – hal yang berkaitan dengan kapal sebagai berikut:

a. Ukuran Kapal

Ukuran besarnya kapal dikenal dengan istilah *gross register ton* (GRT) dan *net register ton* (NRT). GRT adalah jumlah dari semua ruang kapal yang tertutup atau yang dapat ditutup secara kedap air, baik yang berada dibawah geladak maupun diatasnya. Oleh karena 1 *register ton* = 100 *cft* (*cubic feet*) dan 100 *cft* = 2,83M³ maka besar GRT adalah total ruangan dalam *cubic feet* dibagi 100. NRT adalah ruangan yang tersedia untuk barang dan penumpang, atau juga daya angkut kapal yang dinyatakan dalam volume.

b. Jenis Kapal

Berdasarkan rutennya, kapal dagang dibagi menjadi kapal dagang dibagi menjadi tramper dan liner. Tramper adalah kapal dengan rute dan jadwal tidak tetap, sedangkan liner adalah kapal yang memiliki tujuan, rute, dan jadwal yang tetap. Berdasarkan jenisnya, kapal dapat dibagi menjadi :

1) *Conventional Liner Vessel* (Kapal Barang Biasa)

Kapal jenis ini melakukan pelayaran dengan jadwal tetap dan biasanya membawa muatan umum atau barang dalam partai yang tidak begitu besar.

2) *Full Container Vessel* (Kapal Peti Kemas)

Kapal yang khusus dibuat untuk mengangkut peti kemas. Biasanya kapal ini memiliki alat bongkar/muat sendiri dan dapat juga memakai *shore crane* dan *gantry crane*.

3) *RoRo*

Roll-on, Roll-off adalah kapal yang didesain untuk muat bongkar barang ke kapal diatas roda. Kapal yang termasuk jenis *RoRo* adalah kapal ferry, kapal pengangkut mobil.

4) *Bulk Carrier* (pengangkut muatan curah)

Kapal *bulk carrier* adalah kapal besar dengan hanya satu dek yang mengangkut muatan yang tidak dibungkus atau curah.

5) *Passenger ship*

Kapal yang digunakan untuk mengangkut muatan yang berupa manusia.

6) *Tug Boat* (Kapal Tunda)

Kapal tunda dibuat agar dapat menarik atau mendorong kapal atau segala sesuatu yang mengapung.

7) *Fishing Vessel* (Kapal Penangkap Ikan)

Kapal yang digunakan untuk menangkap ikan dengan berbagai cara, seperti *purse-seining*, *long lining*, *beam trawling*, dan *stern-trawling*

8) Tanker

Kategori kapal dengan sebuah geladak dimana terdapat tangki – tangki yang tersusun secara integral maupun terpisah yang digunakan untuk mengangkut minyak curah, cairan kimia, gas cair, dan sebagainya

7. Kapal Asing

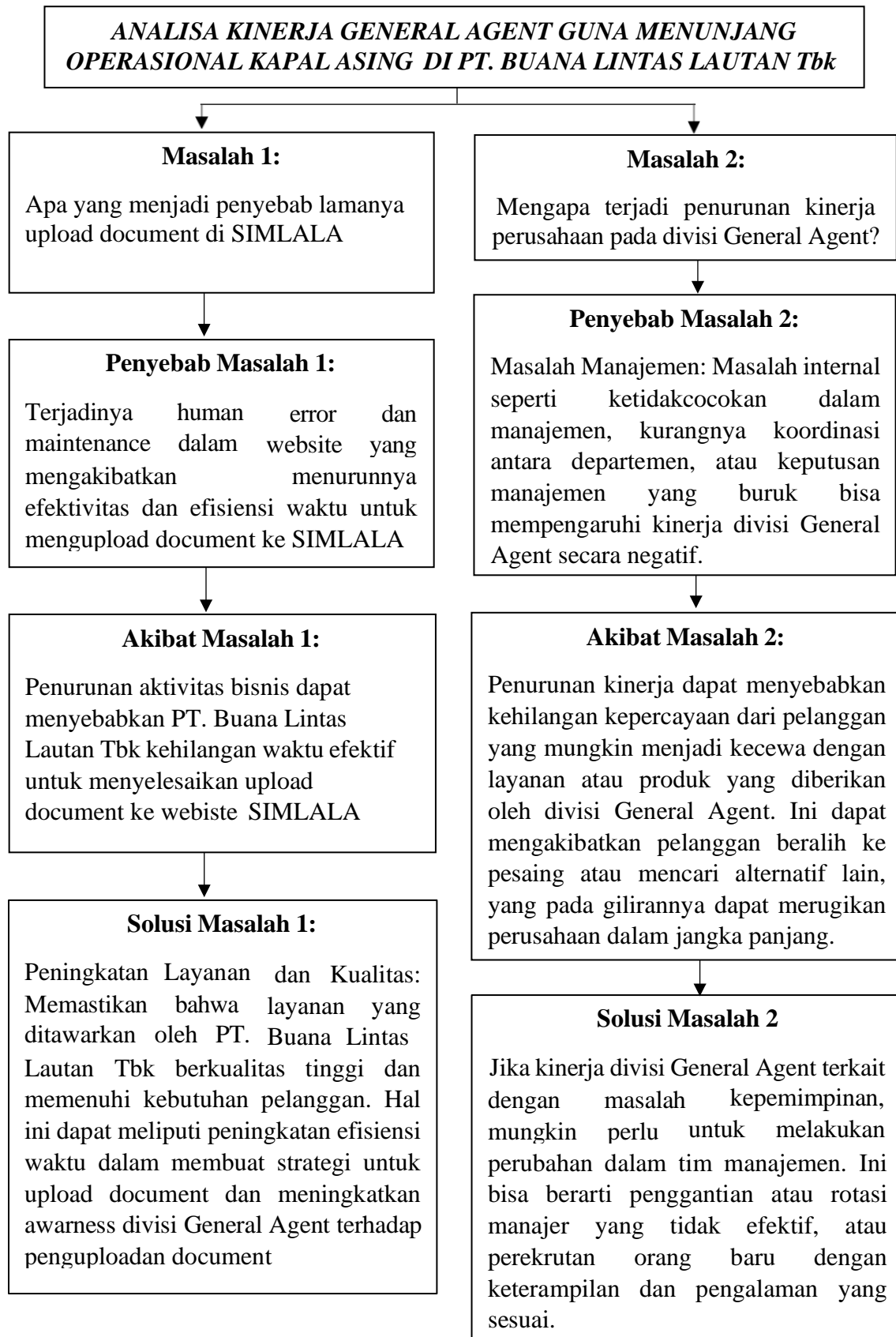
Kapal Asing adalah kapal yang berbendera selain bendera Indonesia dan tidak di catat dalam daftar kapal Indonesia (UU RI No. 17 Th.2008)

C. KERANGKA PEMIKIRAN

Untuk dapat memaparkan pembahasan skripsi ini secara teratur, peneliti membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok mengenai masalah ini. Kerangka pemikiran sendiri merupakan suatu konsepsi yang menyajikan hubungan antara variabel yang akan diperkirakan terjadi dan diperoleh dari hasil penjabaran tinjauan pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan skripsi ini secara teratur, peneliti membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok mengenai masalah skripsi ini yaitu

“ANALISA KINERJA GENERAL AGENT GUNA MENUNJANG OPERASIONAL KAPAL ASING DI PT. BUANA LINTAS LAUTAN Tbk” . Dalam kajian teori ini di bahas berkaitan dengan pelayanan yang di berikan oleh PT. Buana Lintas Lautan Jakarta yaitu berupa pelayanan jasa keagenan angkutan laut. Maka perusahaan senantiasa meningkatkan kinerja perusahaan terutama perusahaan sub agen yang menangani secara langsung di lapangan terkait proses kedatangan dan keberangkatan kapal. Untuk memenuhi kebutuhan pengelola kapal agar kapalnya sesingkat mungkin berada di pelabuhan dan meninggalkan pelabuhan dalam keadaan sarat muatan (*full and down*) dapat terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan pelayanan keagenan kapal perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya serta senantiasa memberikan pelayanan yang baik untuk menjaga nilai dan nama baik perusahaan.

Bagan 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, bahan diambil berdasarkan penelitian yang dilaksanakan penulis pada saat penulis melakukan praktek darat (PRADA) terhitung mulai tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan 01 Agustus 2023

2. Tempat dan Profil Perusahaan

Adapun tempat pelaksanaan penelitian tersebut adalah perusahaan pelayaran PT BUANA LINTAS LAUTAN Tbk yang bergerak dalam bidang *Ship owner* yang berada di Jakarta Selatan. Berikut adalah informasi umum mengenai data – data perusahaan :

Nama Perusahaan : PT. Buana Lintas Lautan Tbk.

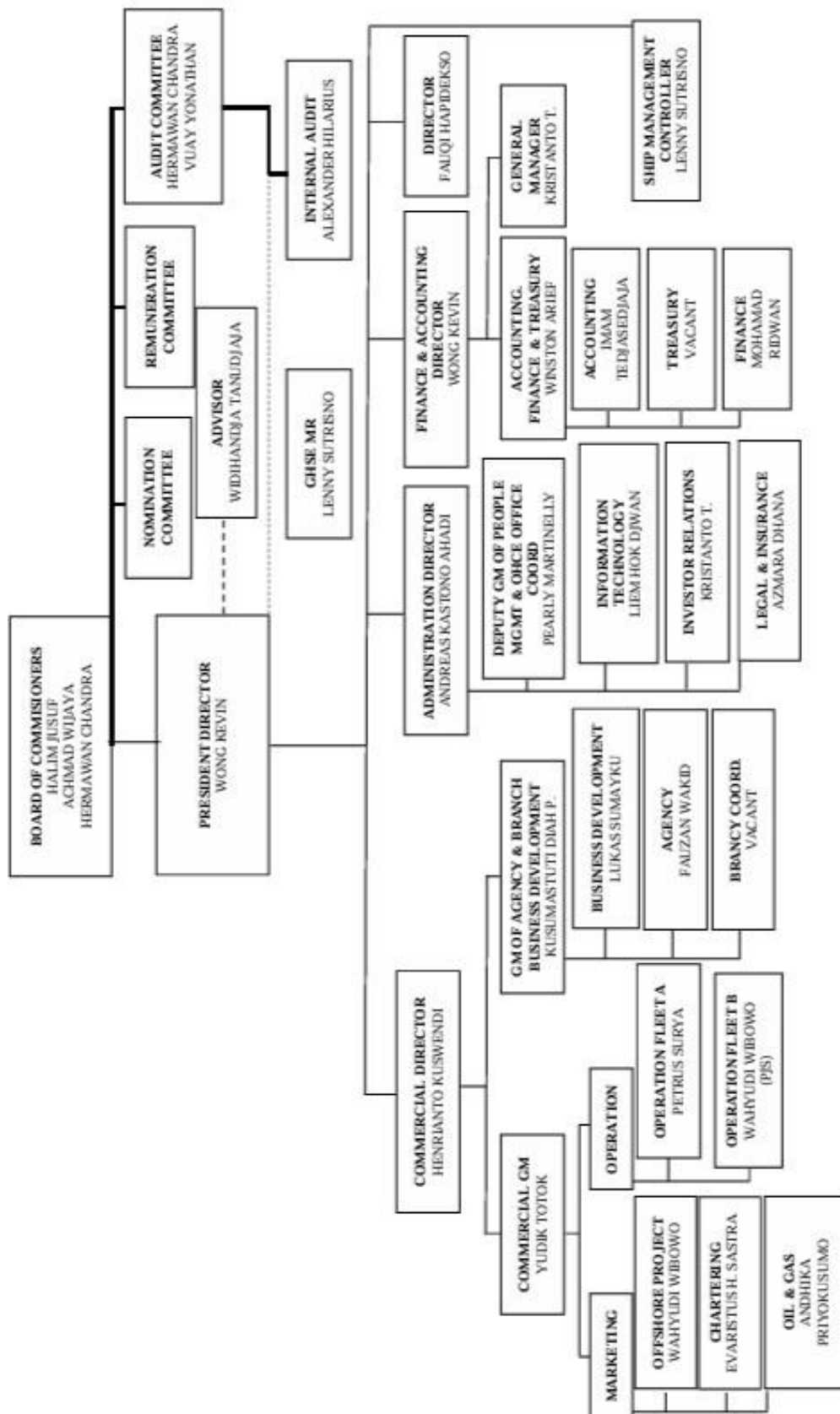
Alamat : Jl. Mega Kuningan Timur Blok C6 Kav. 12A, Kawasan
Mega Kuningan, RT. 8 / RW. 2, Kuningan, East
Kuningan, Setiabudi, South Jakarta City, Jakarta 12950

Telepon : 021 – 3048 5700

Mobile : 021 – 3048 5701

Email : agency@bull.co.id

Bagan 3. 1
Struktur Organisasi



B. METODE PENDEKATAN

Dalam upaya penelitian ini, untuk menghindari hambatan yang mungkin muncul, diperlukan penerapan suatu metode. Hal ini diinginkan agar data yang dikumpulkan dapat memiliki tingkat akurasi yang tinggi, dan hasil penelitian dapat mencerminkan kebenaran yang dapat diuji. Pemikiran ini sejalan dengan konsep yang disajikan dalam buku berjudul "Metode Penelitian Kualitatif" yang

ditulis oleh Albi Anggito dan Johan Setiawan.(2018:8), metode kualitatif ialah pengumpulannya data pada suatu latar alamiahnya dengan maksud mengartikan

fenomenanya yang terjadi dimana peneliti sebagai instrument kunci, pengambilan sampelnya sumber data dilakukannya secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif/induktif, dan hasil penelitiannya kualitatif sangat menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Sugiyono dalam metode penelitian (2017:35), metode penelitian deskriptif dilakukannya agar dapat mengetahui keberadaannya variabel mandiri, baik hanya untuk satu variabel atau variabel lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabelnya itu sendiri dan mencari hubungannya dengan variabel lainnya.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merujuk pada penelitian yang melakukan deskripsi terhadap peristiwa atau fenomena berdasarkan gambar, dokumen, dan analisis data yang benar-benar ada. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggunakan data sebagai sumber penelitian tanpa melibatkan perhitungan angka atau penjumlahan. Oleh karena itu, metode penelitian yang diterapkan dalam pembahasan masalah dalam skripsi ini dapat diidentifikasi sebagai metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan fokus pada cara dan dasar penyelesaian masalah.

C. SUMBER DATA

Menurut Lofland dalam bukunya Moleong (2014:157) mengatakan bahwa sumbernya data utama dari penelitian kualitatif merupakan kata-kata, dan tindakanya yang lebih adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lainnya. Menurut Nasehudin dan Gozali (2012), dalam pelaksanaan suatu penelitian hal yang

diperhatikan ialah ketersediaan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa sumber data adalah subjek atau asal dari mana data tersebut diperoleh. Data yang diperoleh dari sumber tersebut kemudian dikumpulkan dan diolah. Proses pengumpulan data ini merupakan bagian yang sangat krusial dan memegang peranan penting dalam penelitian ilmiah, karena teknik pengumpulan data dapat memengaruhi keberhasilan penelitian secara keseluruhan. Sumber data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini melibatkan data primer dan data sekunder. Jenis-jenis data primer dan sekunder dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:225) “Data primer merupakan sumber-sumber dasar yang menjadi bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu, dimana sumber primer ialah tempat atau gudang penyimpanan yang original dari data sejarah”. Secara umum data sumber primer merupakan data yang dapat secara langsung dari sumbernya. Data-data pada penelitian ini diperoleh dari objek yang diteliti pada proses jumlah kunjungan kapal, yakni dengan caranya memahami setelah itu mengamati langsung berapa jumlah kunjungan kapal. Penulis melakukan penelitian yang langsung ditujukan pada data yang akurat dan data yang paling terpenting. Pada penelitian ini, penulis melakukan diskusi dengan cara observasi dilakukan disaat kegiatan kerja berlangsung saat penulis mempelajari kegiatan di PT Buana Lintas Lautan Tbk.

2. Data Sekunder

Menurut Nur Indrianti dan Bambang Supomo (2014:147) data sekunder merupakan sumber data penelitiannya yang didapat peneliti secara tidak langsungnya melalui perantara media (didapat dan dicatat oleh pihak lain). Data ini diperoleh dari literatur-literatur yang terkait dengan objek penelitian yang sedang diselidiki atau berkaitan dengan permasalahan yang akan diangkat sebagai panduan teoritis dan ketentuan formal yang menggambarkan keadaan sebenarnya melalui dokumentasi, serta informasi tambahan yang berhasil dikumpulkan. Dalam proses penyusunan skripsi ini, data sekunder diperoleh melalui analisis literatur yang dilakukan dengan mengunjungi perpustakaan di

Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, dan beberapa dokumen telah ditemukan selama pelaksanaan penelitian.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data merujuk pada suatu proses perolehan informasi baik yang bersifat primer maupun sekunder yang diperlukan untuk keperluan penelitian. Proses pengumpulan data juga merupakan elemen yang sangat signifikan dalam metode penelitian. Data yang diperoleh oleh seorang peneliti harus memadai untuk digunakan sebagai materi dalam penyusunan laporan atau tulisan ilmiah.

1. Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi adalah pengamatan dan pencatatannya secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitiannya. Observasi langsung atau pengumpulan data dengan pengamatan langsung adalah suatu cara pengumpulan data dengan menggunakan mata tanpa bantuan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Survei adalah suatu proses pengumpulan data dari suatu tempat mengenai objek dan pengalaman kerja dan menggunakannya sebagai data untuk analisis dan penulisan makalah..

Dalam melakukan penelitian, penulis menjadi partisipan yaitu anggota tim peneliti, kemudian penulis berperan sebagai partisipan pengamat yaitu partisipan dalam proses penelitian. Penelitian ini dilakukan melalui observasi langsung terhadap subjek. Yaitu dengan mengamati secara langsung peranan general agent dalam proses penanganan operasional kapal asing.

2. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) menyatakan bahwa dokumen adalah catatan peristiwanya yang sudah berlalu. Dokumennya dapat berbentuk gambar, tulisan atau karya-karya monumentalnya dari seseorang. Dokumennya yang berbentuk tulisan contohnya catatan hariannya, sejarah kehidupan (life histories), biografi, peraturan, kebijakan.

Dokumen yang berbentuk visual seperti animasi, foto, sketsa, dan gambar lainnya, serta karya seni seperti patung, lukisan, film, dan bentuk seni lainnya.

Penelitian terhadap dokumen ini merupakan tambahan dari penggunaan metode dokumentasi dan observasi dalam penelitian kualitatif.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka berfungsi untuk mencari berbagai macam informasi dan mengumpulkan berbagai data dengan dibantu beberapa buku yang relevan terkait topik penelitian. Dalam penelitiannya ini peneliti mendapatkan data-data yang bersumber dari buku-buku yang berada di kantor PT Buana Lintas Lautan. Penyusunan skripsi ini menggabungkan antara teori-teori yang diperoleh dari buku dan pengalaman penulis. Mencari berbagai referensi melalui website yang terpercaya adalah salah satu cara yang membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

4. Keabsahan data

Pemeriksaan keabsahan data atau triangulasi penting dalam penelitian kualitatif agar data yang diperoleh dapat dipercaya dan tidak diragukan kebenarannya. Triangulasi menambah pemahaman tentang data dan meningkatkan keakuratan data. Moleong (2017 : 330) mengatakan triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Lalu Denzim (dalam Moleong, 2017: 330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan sumber, metode, penyidik, dan teori. Maka penelitian ini menggunakan penyidik sebagai penentu keabsahan data. Menurut Meleong (2017:330) teknik penyidik dapat dilakukan dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Neolaka (2014:173) merupakan proses mengolah data yang telah terkumpul untuk memperoleh hasil penelitian. Pengolahan data ini dapat dilakukan dengan metode statistik maupun non-statistik. Menurut Fenti Hikmawati (2017:94) Analisis deskriptif kualitatif adalah metode analisis data yang menggambarkan dan menjelaskan data kualitatif secara sistematis dan terstruktur. Data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka, seperti teks, gambar, dan video.

Prinsip-prinsip dalam Teknik analisis kualitatif adalah mengolah datanya yang terkumpul menjadikan sebuah data yang tersusun dengan baik dan juga memiliki substansi. Dalam hal ini sesuai data-data dari sebuah penelitian didapatkan, maka dapat dilakukan analisis data. Menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah dengan cara yang digunakan untuk membahas penelitian ini, yang berfokus pada hasil yang bersifat uraian yang berasal dari observasi, keabsahan data dan dokumentasi.

Dalam penulisan skripsi ini teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan metode teknik analisis tulang ikan (fishbone). Analisis Fishbone (atau Ishikawa) adalah suatu pendekatan terstruktur yang memungkinkan dilakukan suatu analisis lebih terperinci dalam menemukan penyebab – penyebab suatu masalah, ketidaksesuaian, dan kesenjangan yang ada (Gaspers, V. 2002.)

Langkah – Langkah yang harus dilakukan adalah :

1. Pengumpulan data
2. Menggambarkan bagan faktor penyebab
3. Identifikasi akar masalah
4. Rekomendasi dan implementasi

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

Dalam memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi mengenai data yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini:

1. Profile Singkat Perusahaan

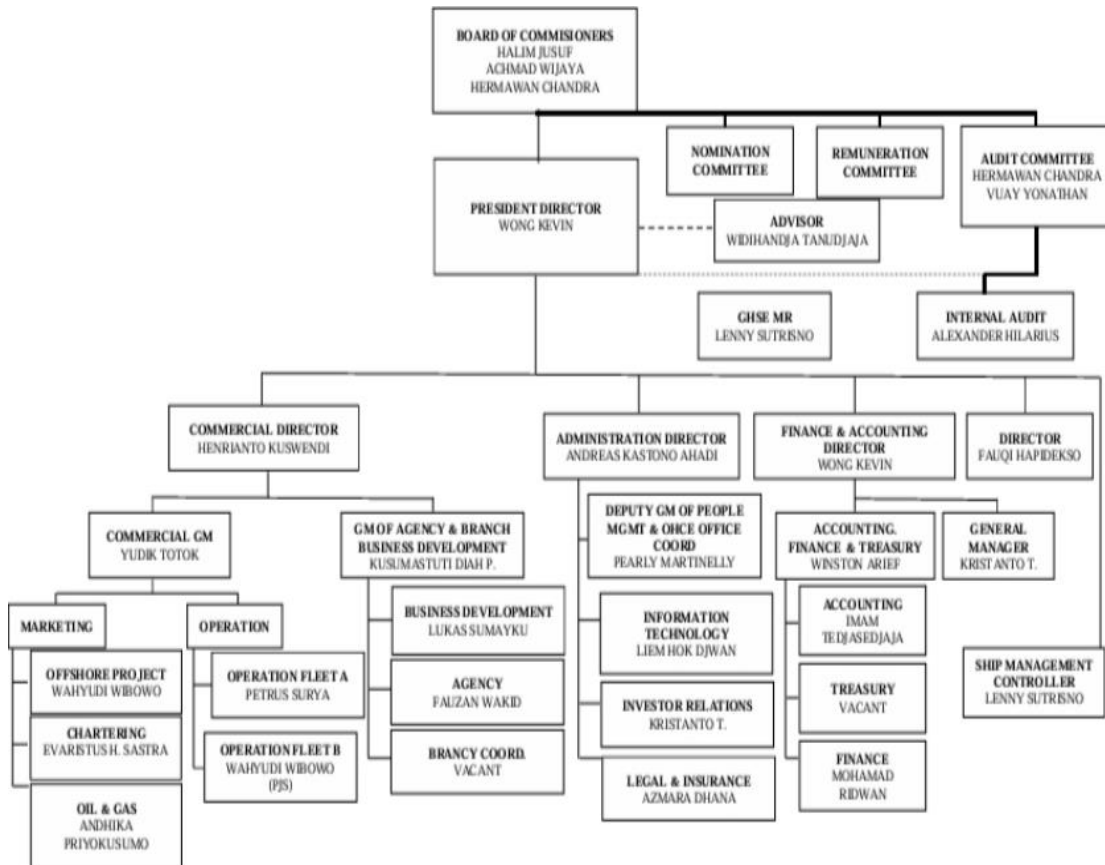
PT Buana Lintas Lautan Tbk didirikan pada tahun 2005 di Jakarta perusahaan tanker oil dan gas terbesar di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan akan layanan pengangkutan minyak dan gas di domestik maupun internasional. Kami adalah tim yang dinamis, berdedikasi untuk melayani kebutuhan dan permintaan pelanggan, menggabungkan pengetahuan dan keahlian kami dalam bongkar muat barang oil dan gas atau sejenisnya dengan keahlian yang dimiliki untuk memberikan pelanggan cara yang terbaik dan paling hemat biaya untuk memindahkan barang dengan cara yang paling cepat dan tepat waktu.

PT. Buana Lintas Lautan Tbk telah menempatkan dirinya sebagai salah satu perusahaan tanker oil dan gas paling terpercaya di Indonesia sejak didirikan, dengan jaringan memiliki banyak jaringan di seluruh dunia, dengan divisi yang profesional dan berpengalaman di lingkungan lokal mereka, menjaga standar layanan yang tinggi.

PT. Buana Lintas Lautan didirikan dengan tujuan untuk menyediakan klien yang ada dengan layanan yang sesuai dengan kebijakan bisnis kami untuk memenuhi beragam pelanggan, dengan divisi yang didedikasikan sendiri. PT. Buana Lintas Lautan, akan terus meningkatkan dan meningkatkan diri kami menuju efisiensi yang lebih besar dan mempertahankan layanan yang profesional dan spesialis.

Bagan 4. 1

STRUKTUR ORGANISASI PT BUANA LINTAS LAUTAN TBK



Sumber: PT Buana Lintas Lautan 2023

Menurut struktur organisasi yang ada di PT Buana Lintas Lautan Tbk, kekuasaan dipegang oleh seorang kepala direktur yang merupakan pimpinan dari perusahaan tersebut. Pimpinan disini membawahi 5 departemen, yaitu:

a. Departemen HRD

Departemen *Human Resources Development* (HRD) atau Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran vital dalam organisasi dengan mengelola berbagai aspek yang berhubungan dengan karyawan dan pengembangan mereka. Fungsi utama departemen HRD mencakup rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja, kompensasi dan benefit, hubungan karyawan, kepatuhan dan kebijakan, pengelolaan administrasi

karyawan, pengembangan organisasi, kesehatan dan keselamatan kerja, serta pengembangan budaya perusahaan. Dalam hal rekrutmen dan seleksi, HRD bertanggung jawab menyusun strategi untuk menarik kandidat berkualitas, serta mengelola proses seleksi melalui wawancara dan tes.

b. Departemen Marketing

Departemen Bagian ini bertanggung jawab dalam mencari pelanggan, menyusun penawaran untuk pelanggan, menjalin hubungan baik dengan pelanggan, mencari tarif sewa dari penyedia transportasi langsung termasuk maskapai penerbangan, jalur pelayaran, pengangkut darat, dan dapat melakukan analisis pasar. Dari segi administratif, harus menyusun SOP (Standar Prosedur Operasional), membuat permohonan kredit dari pelanggan (permohonan aplikasi kredit), dan menyusun laporan secara berkala.

c. Divisi Dokumen

Departemen dokumen memiliki peran penting dalam mengelola seluruh aspek administrasi. Divisi dokumen bertanggung jawab atas penyusunan dan pengecekan dokumen pengiriman barang ke luar negeri, seperti invoice dan bill of lading, serta berkoordinasi dengan agen pengiriman dan otoritas kepabeanan. Divisi dokumen mengelola dokumen untuk mendatangkan barang dari luar negeri, bekerja sama dengan bea cukai dan pihak terkait untuk memastikan kelancaran proses masuk barang. Divisi domestik menangani dokumen pengiriman dalam negeri, memastikan bahwa pengiriman dilakukan tepat waktu dan sesuai prosedur. Dengan pembagian tugas yang jelas ini, departemen dokumen mendukung operasional perusahaan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, dan menjaga kelancaran proses penanganan kapal asing.

d. Divisi Keuangan (*Finance and Accounting*)

Bagian ini bertanggung jawab untuk menyusun laporan keuangan, mengelola aliran kas, mengendalikan piutang, melakukan penagihan kepada pelanggan, menyusun laporan lain atas aktivitas perusahaan yang perlu dilaporkan, serta mengawasi pengiriman dokumen bongkar/muat

e. Divisi Operasional

Departemen operasional dalam suatu organisasi memainkan peran kunci dalam memastikan kelancaran dan efisiensi berbagai kegiatan sehari-hari. Struktur departemen operasional yang terdiri dari OPS *Office*, OPS *Garage/Montir*, *Security*, *Cleaning*, dan *Driver* menunjukkan pembagian tugas yang terorganisir untuk mencapai tujuan operasional perusahaan. OPS *Office* bertanggung jawab atas koordinasi administrasi dan manajemen operasional, memastikan semua proses berjalan sesuai rencana. OPS *Outsourcing* mengelola pemeliharaan dan perbaikan kendaraan operasional, menjamin bahwa semua peralatan dan kendaraan berada dalam kondisi optimal untuk digunakan.

Fungsi *Security* mencakup menjaga keamanan dan keselamatan aset serta karyawan perusahaan, mencegah tindakan kriminal dan memastikan lingkungan kerja yang aman. *Cleaning* bertanggung jawab atas kebersihan dan sanitasi area kerja, menjaga lingkungan yang bersih dan nyaman untuk meningkatkan produktivitas. *Driver Outsourcing* dalam tugas-tugas teknis, seperti pemeliharaan dan perbaikan kendaraan, memastikan pekerjaan dilakukan dengan efisien dan tepat waktu. *Driver* memainkan peran penting dalam transportasi dan distribusi, mengantarkan barang dan layanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Secara keseluruhan, departemen operasional bekerja secara sinergis untuk memastikan bahwa semua aspek operasional berjalan lancar, mendukung produktivitas dan efisiensi keseluruhan organisasi.

Jam kerja yang berlaku adalah hari Senin sampai dengan hari Jumat. Pada hari Senin sampai dengan hari Kamis, jam kerja dimulai pukul 07.00 WIB – pukul 16.00 WIB dan untuk hari Jumat dimulai pukul 07.00 WIB - pukul 16.00 WIB. Namun jam kerja sewaktu – waktu dapat berubah dikarenakan kinerja perusahaan dalam *handling job* menyesuaikan jadwal kedatangan kapal. Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan muat untuk menciptakan efektivitas serta efisiensi waktu bagi perusahaan.

2. Data Karyawan SDM PT Buana Lintas Lautan Tbk

PT Buana Lintas Lautan Tbk memiliki karyawan berjumlah 214 orang dan beberapa *driver* memiliki latar pendidikan yang berbeda sesuai tugasnya masing

– masing. Berikut dibawah ini pendidikan karyawan PT Buana Lintas Lautan Tbk :

Tabel 4. 1
Data Pendidikan Karyawan

NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN
1	Wong Kevin	Direktur	S2
2	Kusumastuti Diah Pertiwi	General Manager	S1
3	Fauzan Wakid	Manager Agency	Diploma
4	Lukas Sumayku Tuwaidan	Bussiness Development Manager	S1
5	Vincent	Branch Koordinator	S1
6	Rani Ekawati	Agency Senior Staff	S1
7	Ade Tjahyani	Agency Staff	Diploma
8	Bayu Irianto	Bussiness Development Staff	S1
9	Pearly Martinelly	HRD Manager	S2
10	Lim Hok Djuan	IT Manager	S2
11	Henrianto Kuswendi	Commercial Director	S2
12	Muhamad Ridwan	Finance	S1
13	Imam Tedjasedjaja	Accounting	S1

Sumber : PT Buana Lintas Lautan Tbk

Berdasarkan Tabel diatas karyawan SDM dapat disimpulkan bahwa terdapat variasi tingkat pendidikan di antara karyawan perusahaan, mulai dari S1 hingga S2. Jabatan yang dipegang juga beragam, mulai dari posisi operasional hingga direktur. Tabel ini memberikan gambaran umum tentang latar belakang pendidikan karyawan dan posisinya dalam perusahaan.

3. Data Pelanggan Jasa Pengguna Agency pada PT Buana Lintas Lautan

PT Buana Lintas Lautan Tbk adalah perusahaan jasa Agency untuk menghasilkan keuntungan berasal dari pelanggan pengguna jasa, berikut dibawah ini merupakan tabel pengguna jasa pada Buana Lintas Lautan Tbk :

Tabel 4. 2
Data Pengguna Jasa di PT Buana Lintas Lautan

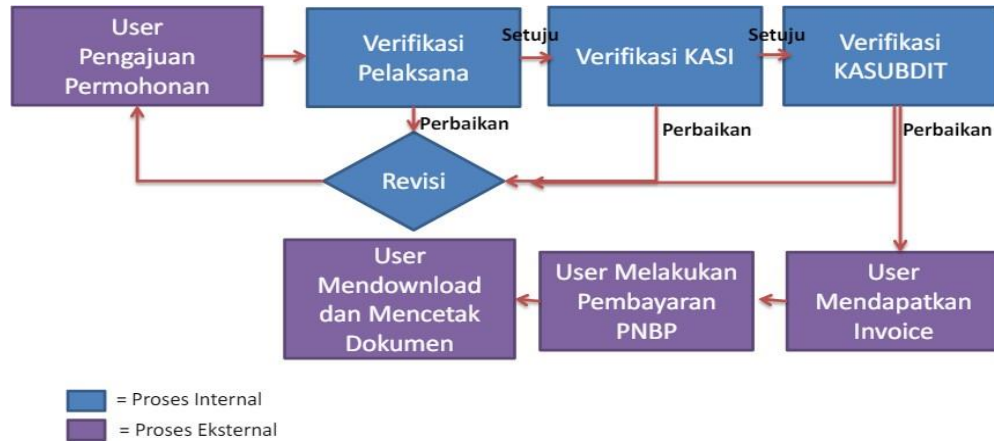
NO	NAMA PERUSAHAAN
1	PT JASINDO DUTA SEGARA
2	OSAKA ASAHI KAIUN
3	J-BRO SHIPPING CO LTD
4	CHEMIKALIEN SEETRANSPORT SPORE PTE LTD
5	ALB MARINE SDN BHD
6	MTSUI OSK LINES
7	MAJUKARYA MANDIRI INDONESIA
8	DM SHIPPING CO LTD
9	ATLANTIC GLOBAL SHIPPING DMCC
10	JEIL INTERNATIONAL CO LTD

Sumber : PT Buana Lintas Lautan Tbk

4. Prosedur Proses Operasional

Proses operasional yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal pelayanan jasa sebagai *General Agent* bagi Agent yang akan melakukan kegiatan Operasional Kapal Asing mulai dari proses upload dokumen sampai dengan proses penagihan ke pelanggan :

Gambar 4. 1
Proses Pengajuan PKKA di website SIMLALA



Sumber : Data Pribadi

- a. Owner menghubungi perusahaan (Agency) untuk mencari jadwal dan harga penawaran, dengan terlebih dahulu memberi kapan akan melakukan bongkar muat serta tujuannya di pelabuhan mana akan melakukan kegiatan tersebut
- b. *Divisi Agency* akan mengecek jadwal kapal pada file *Vessel Line Up* di pelabuhan tujuan serta membuat surat penawaran yang berisi rincian *fee* yang akan ditawarkan kepada *Owner*.
- c. *Agency Staff* akan mengirikan berisi penawaran (*Quotation*) lewat email atau kepada *Owner*.
- d. *Owner* akan berdiskusi dan melakukan penawaran harga yang diajukan oleh *Agency Staff* lalu kesepakatan akan dilakukan di *whatsapp* atau lewat Email.
- e. *Owner* memberikan *Shipping Instruction* (SI) kepada *Agency staff* agar diteruskan *Shipper*.
- f. *Agency staff* mengirim SI lewat *whatsapp* atau *email* kepada *Sub Agent*.
- g. Berdasarkan SI *Shipper* mengecek dan merevisi.
- h. *Agency staff* akan mengabarkan pada consignee, Shipper dan owner untuk keberlanjutan bongkar muat.

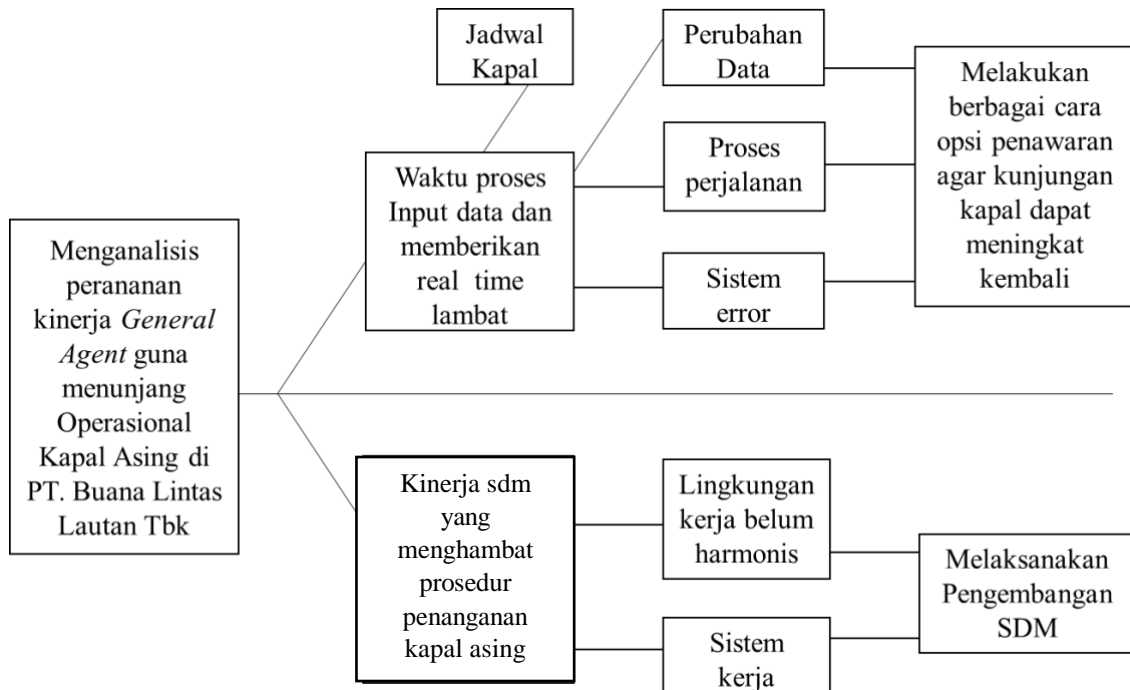
- i. *Agency Staff* akan memberitahu *Shipper* melalui email atau *whatsapp* mengenai informasi pelayaran yaitu jadwal sandar serta jam sandar kapal
- j. Selama perjalanan *shipper* memberikan informasi tentang muatan yang akan dibongkar kepada *General Agent* yang akan diteruskan ke *Sub Agent* untuk melakukan kegiatan Bongkar Muat saat kapal sudah sandar
- k. *Sub Agent* mempersiapkan dokumen yang sudah diberikan oleh *General Agent* untuk upload ke inaportnet untuk mengajukan izin Bongkar/Muat di pelabuhan yang dituju.
- l. *Sub Agent* Memberikan Vessel Line Up ke *General Agent* untuk menginfokan ke *owner* dan *shipper*
- m. Kapal Anchorage dan agent on board untuk melakukan document checking serta membawa dokumen yang dibutuhkan untuk memproses sandar kapal
- n. Master menunggu waktu POB untuk sandar dan melakukan kegiatan B/M
- o. Setelah selesai agent akan onboard kembali untuk mengembalikan dokumen kapal serta memberikan dokumen untuk clearance out.

B. ANALISIS DATA

Berdasarkan data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis akan menganalisis tersebut dengan menggunakan teknik analisis *fishbone* (tulang ikan) sebagai berikut.

Bagan 4. 2

Diagram Fishbone (tulang ikan)



1. Hasil Observasi


Dari hasil observasi diatas terhambatnya proses pembuatan PKKA di PT. Buana Lintas Lautan disebabkan 2 hal yaitu :


a. Waktu proses penginputan data terlambat


1) Memberikan data yang dibutuhkan


Di dalam website SIMLALA untuk pembuatan PKKA dibutuhkan beberapa data penting yang hanya dimiliki oleh owner dan shipper untuk kebutuhan pembuatan PKKA. Biasanya Owner atau shipper memberikan data yang dibutuhkan sangat dekat dengan deadline sehingga mengakibatkan keterlambatan proses input data ke SIMLALA yang mengakibatkan keterlambatan Agency staff harus menunggu dan memastikan bahwa yang diberikan adalah data yang benar dan tepat.


Gambar 4. 2
Tampilan Simlala














KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

Tanggal Endorse Berlaku Sampai Dengan 18-09-2025

Beranda

Form Permohonan

SIMLALA

25 June 2024 | PT BUANA LINTAS LAUTAN TBK

Pilih Jenis Permohonan Izin

Kategori

PKKA

Layanan

PENDAFTARAN PKKA TRAMPER

Permohonan

Form

Informasi Kapal

No Permohonan*

No Permohonan

Nama Kapal*

Pilih

Sumber : Web SIMLALA

Gambar 4. 3
Informasi Data yang dibutuhkan simlala untuk PKKA

Daftar Isi Pengantar: Dokumen

PT BUKAN LINTAS LACINA TB

Daftar Isi Pengantar: Dokumen

11

Tipe 2: Item

NO	ISSUE	ISSUE DETAILS	STATUS	ISSUE FILE	ATTACH
1	Can We Build a "SOS"?		<div> <div></div> <div>Regenerasi 2024-25 Tipe 2: Item 1 PROPOSAL</div> </div>		<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
2	Can We Build a "SOS"?				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
3	Can We Agree Agreement and Letter of Appointment?				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
4	Can We Certificate of Completion?				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
5	Can We Certificate of Registry?				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>

Daftar Isi Pengantar: Pendaftaran

11

Tipe 1: Item

NO	ISSUE	ISSUE DETAILS	STATUS	ISSUE FILE	ATTACH
1	Can We BPT Angkutan dan Sistem Injeksi atau Rinsis yang tepat kondisi				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
2	Can We CPT CPT Angkutan Sistem Injeksi 20 Tahun yang berlangsung 20				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
3	Can We PPT Angkutan Angkutan dan Sistem Injeksi yang tepat kondisi				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
4	Cara lain				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
5	Can We CPT Angkutan Injeksi 100				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
6	Can We CPT Angkutan Injeksi 100				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
7	Can We CPT Angkutan Injeksi 100				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
8	Can We CPT Angkutan Injeksi 100				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
9	Can We CPT Angkutan Injeksi 100				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
10	Can We CPT Angkutan Injeksi 100				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
11	Can We CPT Angkutan Injeksi 100				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
12	Can We CPT Angkutan Injeksi 100				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
13	Can We CPT Angkutan Injeksi 100				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
14	Can We CPT Angkutan Injeksi 100				<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>

Sumber : Web SIMLALA

Berdasarkan Tabel dan Gambar diatas dapat dijelaskan bahwa data yang dibutuhkan untuk mengupload agar data tersebut tidaklah sedikit karena harus di cek ulang agar tidak terjadi revisi atau penolakan data sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam upload dokumen untuk PKKA.

2) Perubahan data

Perubahan data pun bisa terjadi, misalnya terjadinya revisi pada file PKKA yang diajukan sehingga mengakibatkan file harus di re-upload serta melakukan pengecekan ulang kembali agar semua file yang di upload sudah sesuai dengan tempatnya dan dapat terbaca oleh pihak simlala. Tidak jarang juga terjadi perubahan data karena adanya keterambatan pengiriman file data yang berisikan muatan, Shipping Instruction (SI) dan Persetujuan Ekspor (PE) yang mengakibatkan waktu untuk menrbitkan PKKA semakin lama.

Gambar 4. 4
Keterlamabatan Penerbitan Dokumen



Sumber : Screenshoot SIMLALA

Berdasarkan gambar diatas terjadi hambatan dokumen dalam penerbitan PKKA terjadi revisi karena ada data yng kurang lengkap serta pengubahan data yang sudah di upload sehingga mengakibatkan data yang sudah diterima harus diperiksa kembali agar tidak terjadi kesalahan yang sama karena akan memakan waktu dan membuat proses penerbitan PKKA semakin lama. Oleh karena itu pihak General Agent menghubungi shipper dan consignee untuk meminta data terbaru guna mempermudah pengecekan data agar tidak terjadi revisi.

3) Proses Penerbitan PKKA

Proses penerbitan PKKA terkadang bisa menjadi hambatan seperti errornya sistem SIMLALA seperti overload, maintenance system dan hambatan lainnya. Selain itu proses penerbitan invoice juga menjadi kendala saat ingin melakukan pembayaran PKKA karena harus menunggu sekitar 1 sampai 2 jam agar invoice PKKA terbit.

Gambar 4. 5
Invoice Pembayaran PKKA



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDRAL PERHUBUNGAN LAUT
DIREKTORAT LALU LINTAS DAN ANGKATAN LAUT
Jl. Medan Merdeka Barat No. 8, Jakarta 10110
Telp Helpdesk: 151/ (021) 141 Email Helpdesk: info151@dephub.go.id

BUKTI PEMBAYARAN # FPN01220219				
NTPN	: C55956UBEC5SSSAV	Jenis Pemohonan PENDAFTARAN PKKA TRAMPER		
Kode Billing	: 820220815405407			
Perusahaan Angkutan Laut	: PT BUANA LINTAS LAUTAN TBK			
Tanggal Invoice	: 15-Aug-2022			
No. Invoice	: FPN01220219			
Total Tagihan	: IDR 500.000,00			
NO.	NO PERMOHONAN	NAMA KAPAL	TGL PELUNASAN	TOTAL
1.	143BULLIAGC/VIII/2022	MT. DS OCEAN	15-Aug-2022 21:18:12	IDR 500.000,00
TOTAL				IDR 500.000,00

Silakan simpan bukti pembayaran ini sebagai salah satu bukti pembayaran SAH
Terima Kasih

Sumber : Dokumentasi Pribadi

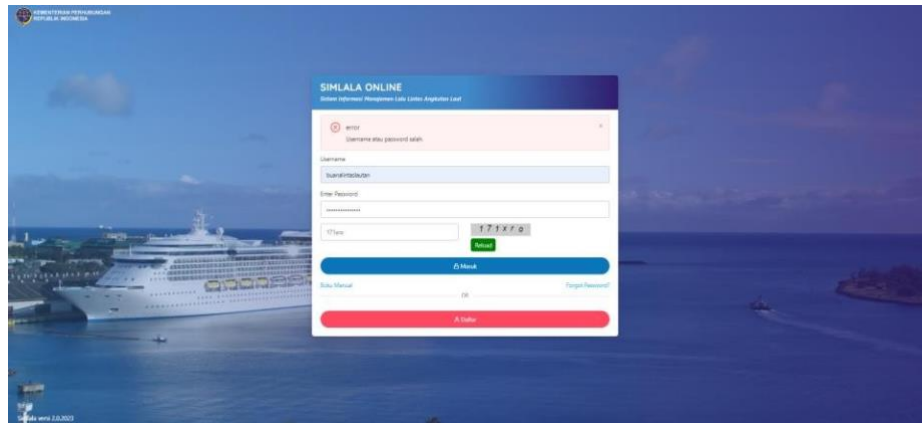
Sesuai gambar diatas setelah invoice PKKA terbit sehingga General Agent harus membayar invoice tersebut agar PKKA dapat terbit. Waktu yang diperlukan PKKA terbit kurang lebih selama 15 menit setelah pembayaran invoice PKKA lunas

4) Sistem *error*

Sistem *error* sering terjadi dimasa digitalisasi dikarenakan semua metode dirubah menjadi *online* dimulai dari proses Login hingga proses upload dokumen persyaratan PKKA sampai website kembali normal. Terkadang di era digitalisasi ini masih terjadi *error* dikarenakan sistem mengalami *bug* atau kesalahan pemrograman yang bisa membuat *uploading*

document terlambat sehingga memakan waktu lebih untuk melakukan upload dokumen.

Gambar 4. 6
Terjadinya Website Error pada SIMLALA



Sumber : Dokumentasi Pribadi

- b. Kinerja SDM yang menghambat prosedur penanganan operasional kapal asing masih kurangnya ketelitian kerja karyawan sehingga dapat menyebabkan kesalahan – kesalahan yang tidak perlu

1) Lingkungan kerja yang belum harmonis

adanya kesalah pahaman antar divisi keuangan, operasional dan dokumen. Hal ini terjadi karena kurang terjalinnya komunikasi yang baik antar karyawan dan kurangnya empati yang ada. Seperti terjadinya telat pembayaran *handling kapal* antara divisi dokumen dan keuangan , tertukarnya dokumen antara divisi operasional dan divisi dokumen , kurangnya uang jalan antara divisi keuangan dan divisi operasional. Banyaknya pelanggan yang menggunakan jasa memerlukan kerjasama dan komunikasi yang baik dikarenakan akan mempengaruhi *profit* dan target perusahaan pada PT Buana Lintas Lautan Tbk.

2) Sistem kerja

Sistem kerja yang dimiliki belum terlaksana dengan baik karena pemilihan SDM yang kurang tepat karena pemilihan sumber daya manusia hanya berdasarkan kekeluargaan, dimana mayoritas karyawannya merupakan kerabat dekat, keluarga pemilik perusahaan dan kenalan karyawan tanpa memperhatikan kompetensi, pendidikan terakhir, dan pengalaman yang dimiliki. Seharusnya dalam pemilihan sumber daya manusia harus sesuai dengan spesifikasi pekerjaan tertentu. Karena dengan memilih sumber daya manusia yang handal pada bidangnya serta mampu bekerja baik dalam tim maupun individual serta dapat melakukan pekerjaan dibawah tekanan agar sumber daya yang terpilih bisa memberikan nilai lebih terhadap perusahaan serta customer yang sedang di handle.

C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Setelah penulis melakukan analisis data, penulis memberikan alternatif pemecahan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Waktu proses upload data terlambat

Keterlambatan dalam proses upload data dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Kondisi ini sering kali menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan dan bisa berdampak negatif pada reputasi perusahaan.

a. Vessel Line Up

Dengan mencari data vessel line up General Agent dapat mempermudah operasional kapal yang akan dilakukan karena dapat memberikan efisiensi waktu yang bisa sangat signifikan. Dengan kerjasama bersama pihak pelabuhan keunggulan yang dimiliki oleh General Agent menjadi bertambah karena shipper dan owner mendapatkan informasi akurat dan terkini.

b. Perubahan Data

Dalam perubahan file dokumen kapal dan barang membutuhkan pengawasan lebih dan real time, oleh karena itu General Agent diharuskan untuk menjalin kerja sama dengan direktorat jendral perhubungan laut sehingga jika ada perubahan data dapat ditangani dengan cepat, selain itu melakukan workshop jika terjadinya perubahan data secara mendadak agar agency staff dapat berfikir cepat dengan ketelitian dan keakuratan dalam pengecekan serta upload data dan meminimalisir kesalahan data.

c. Sistem Error

Dengan memelihara dan pengujian rutin untuk mendeteksi perbaikan *bug* sehingga tidak menyebabkan antrian *billing* membesar yang dapat memperhambat proses pencetakan, membangun system *backup* yang dapat digunakan jika terjadi *error* pada system utama, peningkatan teknologi juga diperlukan untuk memastikan semua system berjalan stabil serta pelatihan pengguna melalui *zoom meeting* untuk mengatasi masalah teknis dasar untuk melaporkan *error* dengan cepat. Dengan digitalisasi jaman sekarang bisa dikolaborasi dengan AI untuk mencari solusi yang efektif dan pengembangan yang diperlukan sehingga sistem *online* dalam operasional dapat berjalan lebih stabil.

2. Kinerja SDM yang menghambat prosedur penanganan operasional

Kinerja SDM yang menghambat prosedur penanganan operasional kapal asing dapat berdampak signifikan pada efisiensi dan kelancaran proses penanganan operasional kapal asing. SDM menjadi kunci untuk memperlancar prosedur penanganan operasional kapal asing, dengan fokus pada evaluasi kinerja, dan peningkatan komunikasi antar tim.

a. Lingkungan kerja yang belum harmonis

Dengan adanya lingkungan kerja yang belum harmonis diperlukan pelatihan komunikasi yang efektif untuk semua karyawan sehingga menimbulkan rasa empati perlu juga diadakan acara *gathering* bersama, perlu juga rasa saling memahami untuk peran dan tanggung jawab antar divisi. Selain itu harus ada SOP yang jelas dan terstruktur

b. Sistem kerja

Dalam masalah sistem kerja yang tidak tepat, dapat dilakukan proses rekrutmen dan eleksi karyawan secara professional berdasarkan kompetensi dan kualifikasi dan menilai kandidat dengan objektif. Selain itu menerapkan sistem promosi berdasarkan kinerja dan prestasi karyawan dan perlu membuat SOP yang berlaku. Dengan cara ini, karyawan akan merasa termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka dan promosi berdasarkan kualifikasi akan lebih adil, memberikan kesempatan pengembangan karir pada karyawan yang menunjukkan potensi.

D. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH

Pada tahap ini penulis mengevaluasi semua alternatif pemecahan masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya berdasarkan segi keuntungan dan kerugian dari alternatif pemecahan masalah tersebut guna memudahkan penulis untuk pengambilan keputusan dalam memilih pemecahan masalah yang tepat.

1. Waktu proses operasional kapal asing terhambat

Keterlambatan penanganan proses operasional kapal asing terhambat merupakan masalah kritis yang dapat mengakibatkan kerugian finansial, menurunnya reputasi perusahaan, dan hilangnya kepercayaan dari pelanggan internasional. Untuk menghindari keterlambatan ini, perlu dievaluasi beberapa alternatif solusi berikut: menghindari keterlambatan bongkar/muat barang

a. Jadwal Kapal

Dalam rangka melancarkan proses B/M, disarankan untuk melakukan kerja sama dengan perusahaan pelayaran agar mendapatkan informasi vessel line up. Proses ini sangat berguna tetapi memiliki kelebihan dan kelemahan.

1) Kelebihan

- a) Mengurangi ketergantungan pada satu jalur saja, sehingga mengurangi risiko keterlambatan jika terdapat jetty sedang penuh dan dapat meningkatkan efisiensi waktu

- b) Dapat memperoleh informasi lebih awal tentang perubahan jadwal atau *slot* kosong yang tersedia, memberikan keunggulan kompetitif dari perusahaan *agent* lain dalam pengaturan pengiriman
- c) Meningkatkan peluang mendapatkan informasi terbaru yang menguntungkan pihak General Agent karena mendapatkan keunggulan selain efisiensi waktu yaitu mendapatkan kepercayaan customer serta efisiensi waktu.

2) Kekurangan

- a) Perlu upaya lebih lanjut untuk menjalin hubungan dengan otoritas setempat
- b) Memerlukan analisis dan pemantauan jadwal kapal yang lebih intensif untuk memastikan line up yang lebih aktual
- c) Memerlukan perencanaan yang matang dan kesepakatan dengan perusahaan pelayaran dan otoritas setempat yang bersedia menyesuaikan jadwal.

b. Perubahan Data

Dalam pemecahan masalah ini harus mempertimbangkan faktor-faktor yang telah disebutkan agar tidak terjadi keterlambatan.

1) Kelebihan

- a) Memastikan data dokumen yang diterima dan menghindari kesalahan penginputan.
- b) Memiliki hubungan yang erat dengan pihak terkait jadi jika terjadi kesalahan dapat diperbaiki dengan cepat.
- c) Memastikan data dokumen tetap akurat.

2) Kekurangan

- a) Memerlukan sumber daya yang lebih untuk tim pengecekan.
- b) Memerlukan waktu dan tenaga ekstra untuk menjalin komunikasi dengan pihak terkait yang intensif
- c) Memerlukan investasi awal dalam manajemen informasi yang handal.

c. Sistem *Error*

Dalam rangka menghindari terjadinya *error* perlu penanganan lebih lanjut agar tidak terjadi sistem *error*.

1) Kelebihan

- a) Peningkatan teknologi dan AI dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja sistem dan meminimalisir kesalahan teknis.
- b) Memastikan proses tetap berjalan jika terjadi kegagalan pada sistem utama jadi tidak perlu metode manual.
- c) Pengguna lebih terampil dalam menangani masalah teknis

2) Kekurangan

- a) Peningkatan teknologi ditambah AI bisa memakan biaya yang mahal.
- b) Perlu tim yang terlatih dan berpengalaman dalam pemeliharaan dan pengujian secara efektif.
- c) Tingkat pemahaman dan kurangnya interaksi tatap muka di *zoom meeting* dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi waktu

2. Kinerja SDM yang menghambat penanganan operasional kapal asing

a. Lingkungan kerja yang belum harmonis

Lingkungan kerja yang belum harmonis dapat menjadi faktor utama yang menghambat kinerja SDM dalam prosedur penanganan operasional kapal asing. Kurangnya kerjasama tim dapat menyebabkan disfungsi operasional dan penundaan dalam alur kerja.

1) Kelebihan

- a) Meningkatkan empati di antara karyawan, yang dapat mempererat hubungan kerja karyawan jadi lebih terampil dalam berkomunikasi
- b) Memperkuat hubungan antar karyawan melalui interaksi dan membangun kerjasama serta mengurangi stres kerja.

- c) Dengan membuat SOP yang jelas membantu standarisasi proses kerja, sehingga meminimalkan kesalahan dan inkonsistensi.
- d) Membuat kegiatan outing agar setiap karyawan dapat berinteraksi dan bekerja sama

2) Kekurangan

- a) Memerlukan biaya dan perencanaan logistik yang baik untuk acara gathering.
- b) SOP jika tidak disosialisasikan dengan baik, SOP hanya akan menjadi dokumen formal tanpa implementasi yang efektif.
- c) Hasil yang dilakukan bergantung pada penerimaan dan partisipasi karyawan.
- d) Acara yang dibuat dapat menimbulkan pro dan kontra terhadap kegiatan yang direncanakan

b. Sistem Kerja

Kinerja SDM yang menghambat prosedur penanganan operasional kapal asing juga dapat disebabkan oleh sistem kerja yang kurang efektif. Sistem kerja yang tidak terstruktur, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, dan prosedur yang tidak jelas dapat mengakibatkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan karyawan.

1) Kelebihan

- a) Menjamin kualitas dan kompetensi karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan.
- b) Mendorong karyawan untuk memberikan kinerja terbaik dan memberikan insentif karyawan berprestasi untuk berkembang.
- c) Dengan adanya SOP dapat meningkatkan motivasi dan dedikasi karyawan untuk pengembangan karir yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan.

2) Kekurangan

- a) Memerlukan usaha lebih dalam mengidentifikasi dan menarik calon karyawan yang berkualifikasi secara profesional.
- b) Memerlukan sistim evaluasi kinerja yang adil dan objektif untuk memastikan kualitas promosi.
- c) Memerlukan perencanaan dan pengelolaan yang matang untuk jalur karir dan peluang pengembangan.

E. PEMECAHAN MASALAH

Setelah melakukan evaluasi terhadap semua alternatif pemecahan masalah yang telah dikemukakan berdasarkan segi keuntungan dan kerugian, maka penulis memilih alternatif pemecahan masalah :

1. Keterlambatan menangani operasional kapal asing

Dalam mengatasi pemecahan masalah yang sudah dijabarkan bahwa untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan proses penanganan operasional kapal asing perlu dilakukan pendekatan terhadap perusahaan pelayaran dan otoritas setempat agar mendapatkan keuntungan material dan non material. Dalam menangani perubahan data yang harus dilakukan adalah memiliki hubungan dengan pihak terkait agar dapat mencegah masalah jika terjadi perubahan data atau masalah teknis saat menangani perubahan data dan memerlukan tim yang memiliki keahlian di bidang IT untuk menangani server atau data kantor jika terjadi masalah, maintenance dan bug yang terjadi pada sistem. Membuat jaringan sistem terbaru dapat mencegah terjadinya sistem error dan standby jika terjadi trouble pada sistem agar perusahaan dapat terus bersaing di era digitalisasi ini sehingga lebih efisien waktu serta mengkoordinir data dokumen dengan baik.

2. Kinerja SDM yang menghambat penanganan operasional kapal asing

Dalam mengatasi alternatif pemecahan masalah yang sudah dijabarkan diatas, bahwa dengan adanya SOP dapat meningkatkan kompetensi karyawan sehingga karyawan dapat berkembang. Serta perlu adanya kegiatan workshop guna menambah wawasan karyawan dan meningkatkan skill serta wawasan agar dapat terus berkembang sehingga menciptakan lingkungan yang memiliki etos kerja

tinggi, serta membuat lingkungan yang harmonis dengan cara membuat kegiatan outing agar semua karyawan dapat bekerjasama antara satu dengan lainnya sehingga menimbulkan rasa empati dan saling paham dengan beban kerja yang saling dimiliki.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan penulis mengenai peranan *General Agent* dalam kegiatan Operasional Kapal Asing pada PT. Buana Lintas Lautan kesimpulan yang dapat diambil adalah :

1. Waktu proses upload data terlambat

a. Jadwal kapal

Didalam email yang diberikan oleh owner sudah tercantum kapan kapal itu tiba tetapi yang menjadi masalah adalah ketika kapal sudah sampai di pelabuhan tujuan namun terdapat kapal yang sedang melakukan kegiatan B/M terjadi delay sehingga membuat jadwal kapal terganggu oleh karena itu general agent dapat menginfokan kepada owner barang bahwa kapal yang mengangkut barang owner tersebut mengalami keterlambatan bongkar.

b. Perubahan data

Perubahan data pun bisa terjadi, misalnya terjadinya perbuahan dokumen muatan atau dokumen kapal yang diberitahu secara mendadak sehingga mengakibatkan terhambatnya proses upload dokumen yang bisa menyebabkan lamanya PKKA akan terbit, karena perubahan dokumen yang berubah secara mendadak.

c. Proses Operasional

Proses bongkar muat terkadang bisa terjadi hambatan, seperti hujan, kecelakaan, maintenance dan lain-lain. Proses bongkar muat dari commenced discharging hingga complete discharging merupakan tanggung

jawab local agent dan general agent sebagai pihak ketiga bahwa barang owner sudah selesai melakukan bongkar muat dengan aman

d. Sistem *error*

Sistem error sering terjadi dimasa digitalisasi dikarenakan semua metode dirubah menjadi online dimulai dari proses invoice PKKA sampai proses penerbitan PKKA sudah online. Terkadang di era digitalisasi ini masih terjadi error dikarenakan sistem mengalami bug atau kesalahan pemrograman yang bisa membuat server down dan upload dokumen terlambat sehingga harus menunggu server kembali normal yang sangat memakan waktu sehingga membuat waktu untuk penerbitan PKKA semakin lama

2. Kinerja SDM yang menghambat penanganan operasional kapal asing

a. Lingkungan kerja yang belum harmonis

adanya kesalah pahaman antar divisi keuangan, operasional dan dokumen. Hal ini terjadi karena kurang terjalinnya komunikasi yang baik antar karyawan dan kurangnya empati yang ada. Seperti terjadinya telat pembayaran booking kapal antara divisi dokumen dan keuangan , tertukarnya dokumen antara divisi operasional dan divisi dokumen , kurangnya uang jalan antara divisi keuangan dan divisi operasional. Banyaknya pelanggan yang menggunakan jasa memerlukan kerjasama dan komunikasi yang baik dikarenakan akan mempengaruhi profit dan target perusahaan pada PT Buana Lintas Lautan Tbk

b. Sistem kerja

Sistem kerja yang dimiliki belum terlaksana dengan baik karena pemilihan SDM yang kurang tepat karena pemilihan sumber daya manusia hanya berdasarkan kekeluargaan, dimana mayoritas karyawannya merupakan kerabat dekat ,keluarga pemilik perusahaan dan kenalan karyawan tanpa memperhatikan kompetensi, pendidikan terakhir, dan pengalaman yang dimiliki. Seharusnya dalam pemilihan sumber daya manusia harus sesuai dengan spesifikasi pekerjaan tertentu. Karena dengan memilih sumber daya manusia yang handal pada bidangnya serta mampu bekerja baik dalam tim

maupun individu merupakan suatu cara dalam memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten.

B. SARAN

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saranantara lain sebagai berikut :

1. Ditunjukan kepada divisi General Agent agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam segi pemasaran, operasional dan respon terhadap kejadian yang terjadi saat kegiatan operasional maupun diluar kegiatan operasional agar dapat dilakukan evaluasi lebih lanjut.
2. Dalam upaya meningkatkan kinerja SDM dengan meningkatkan komunikasi antar divisi ,membuat SOP yang lebih jelas untuk perusahaan , SDM harus lebih teliti dalam tiap prosesyang dilaksanakan untuk meminimalkan resiko kesalahan yang dapat mengganggu prses pengiriman barang agar dapat berjalan dengan lancar

DAFTAR PUSTAKA

- Abrams, R., & Laplante, A. (2010). *Definisi Operasional dan Pentingnya dalam Penelitian*.
- Aria, & Atik. (2018). *Kualitas Pelayanan: Komponen Penting dalam Kepuasan Konsumen*.
- Capt. R.P. Suyono. (2007). *Keagenan Kapal: Hubungan Hukum dan Kewenangan*.
- Edison. (2016). *Kinerja: Hasil dan Pengukuran dalam Organisasi Profit dan Non-Profit*.
- Fahmi. (2017). *Kinerja: Pengukuran dan Evaluasi dalam Periode Waktu Tertentu*.
- Fitzsimmons. *Indikator Kualitas Pelayanan*. Dalam Mukarom, Z., & Muhibudin. (2015).
- Hoover. (1998). *Identifikasi Variabel dalam Penelitian*.
- Husein Umar. (2008). *Penentuan Variabel dan Pengukuran dalam Penelitian*.
- Ibrahim. (2013). *Analisa: Penguraian Komponen dan Pengamatan Detail*.
- Kasmir. (2017). *Kualitas Pelayanan dalam Organisasi*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*.
- Levinson. *Kinerja: Prestasi dan Pencapaian Tugas*. Dalam Marwansyah. (2012).
- Mangkunegara. (2013). *Kinerja: Prestasi Kerja dan Faktor yang Mempengaruhinya*.
- Miner, J. *Dimensi yang Menunjang Kinerja*. Dalam Fahmi. (2017).
- Nani Darmayanti. (2007). *Ruang Lingkup dan Ciri-Ciri Konsep dalam Penelitian*.
- Nursalam. (2008). *Karakteristik yang Diamati dalam Definisi Operasional*.
- Prawirosento. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja*. Dalam Sutrisno. (2016).
- Simamora. (2015). *Kinerja dan Pencapaian Tugas Karyawan*.
- Sudarmanto. (2011). *Kinerja: Tindakan dan Perilaku Relevan dengan Tujuan Organisasi*.
- Sutrisno. (2016). *Efektivitas dan Efisiensi dalam Kinerja Organisasi*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan*.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan.
- Widjono Hs. (2008). *Pedoman untuk Melakukan Kegiatan atau Pekerjaan*.

LAMPIRAN 1

Agency Appointment

From : xiongliwei>

Sent : 2023-02-16

To: Ade Cahyani >; pioneer > **Cc:** PRMoperation < Ade Cahyani >; McQuilling Chemicals Ops Singapore

Subject: Re: ops >; general >; Agency >; Ade Cahyani >

Dear Ade,

Thank you for revised and we are pleased to appoint you as disport agent for caption shipment.

Also please see attached BL draft to reissue as per charterer instruction.

Dear Pioneer,

Please add ade.cahyani for all movement.

Thanks,

Xiongliwei

Sumber : Lampiran Email appointment dari Pihak Mcquilling Chemical Ops

Classification Certificate

[illegible]

LAMPIRAN 3

Crew List

IMO CREW LIST

Name of Ship : DINGHENG 19					PORT :MERAK			
Nationality of Ship: SHANGHAI					DATE:			
CALL SIGN: BOUY3					IMO: 9934400			
No.	Name	sex	Rank	Nationality	Date(YY-MM-DD) Place of Birth	Sign on date (YY-MM-DD)/place	SEAFARER'S P NO EXP. (YY-MM-DD)	Passport NO. / EXP. (YY-MM-DD)
1	HUANG GANG 黄岗	male	C/O	CHINA	1981-02-24 JIANG SU	2022-11-28 SINGAPORE	A90126196 2026-06-10	EJ4631155 2031-07-04
2	HE MENG YU 和孟宇	male	C/O	CHINA	1991-02-10 HE NAN	2023-02-15 MAO MING	A01123065 2024-12-11	EJ2240708 2030-02-02
3	LIU BO 刘波	male	2/O	CHINA	1990-01-08 HE BEI	2023-02-15 MAO MING	A90245656 2027-08-02	EJ4120020 2032-07-26
4	HUANG XING 黄兴	male	3/O	CHINA	1990-10-01 HU BEI	2023-02-09 MA CUN	A00987109 2023-08-09	EJ3506552 2032-10-07
5	LIU TING 刘挺	male	C/E	CHINA	1976-02-01 SI CHUAN	2022-11-28 SINGAPORE	A00987582 2023-08-21	EJ2754976 2032-10-09
6	HUANG BIAO 黄彪	male	2/E	CHINA	1972-12-29 HU BEI	2022-09-25 TIAN JIN	A90018289 2025-05-13	EJ1644607 2030-04-29
7	WANG XIN ZHI 王新志	male	BSN	CHINA	1980-03-05 HE BEI	2022-11-28 SINGAPORE	A90092581 2026-02-25	EJ4116273 2032-06-21
8	WANG GUOYAO 王国瑶	male	AB	CHINA	1987-04-09 HE NAN	2023-02-09 MA CUN	A90134681 2026-07-09	EJ2648499 2031-09-02
9	LIU KE 刘可	male	AB	CHINA	1993-01-01 HE NAN	2022-07-21 ZHOU SHAN	A90287083 2027-12-07	EB8103582 2027-12-07
10	HU RONG LI 胡荣利	male	FITTER	CHINA	1982-10-15 HU BEI	2022-09-25 TIAN JIN	A90127458 2026-06-15	E92940557 2027-01-12
11	XU ZHOU 徐洲	male	MM	CHINA	1987-08-26 HU BEI	2022-11-28 SINGAPORE	A90194594 2027-01-29	EJ5328458 2032-02-28
12	MIAO YUN FEI 苗云飞	male	AB	CHINA	1993-06-19 AN HUI	2022-11-28 SINGAPORE	A90246765 2027-08-04	E67065833 2026-01-26
13	ZHU WEI WEI 朱伟伟	male	COOK	CHINA	1989-12-01 HE NAN	2022-11-28 SINGAPORE	A90114409 2026-04-29	EJ2640648 2031-05-19

MASTER: HUANG GANG



Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 4


CSO Certificate

公司保安员培训合格证明			
CERTIFICATE FOR COMPANY SECURITY OFFICER TRAINING			
	持证人姓名	吴勇飞	性别 男 sex Male
	Full name of the holder	Wu Yongfei	
	出生日期	1977年05月10日	Date of birth May 10, 1977
	出生地	中国 上海	Place of birth Shanghai, China
	签发日期	2014年04月17日	Date of issue Apr 17, 2014
<p>中华人民共和国政府证明，本合格证持有人已按照 1974 年国际海上人命安全公约 (SOLAS) 第 XI-2 章，以及国际船舶与港口设施保安规则 (ISPS) 完成公司保安员培训，并经考试和评估合格。</p> <p>The Government of the People's Republic of China certifies that the holder of this certificate has completed the COMPANY SECURITY OFFICER TRAINING course and passed the examination and assessment, in accordance with the section XI-2 of the International Convention for the Safety of Life at Sea 1974 (SOLAS) and the International Code for the Security of Ships and Port Facilities (ISPS CODE).</p>			
			

Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 5

Certificate Of Fitness

	中 华 人 民 共 和 国 THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA	格式 Form CIC(CHN) 编号 No. NT22SSS00074
国际散装运输危险化学品适装证书 INTERNATIONAL CERTIFICATE OF FITNESS FOR THE CARRIAGE OF DANGEROUS CHEMICALS IN BULK		
经中华人民共和国政府授权，由中国船级社根据国际散装运输危险化学品船舶构造和设备规则（以下简称规则） [MSC.176(79)和MEPC.119(52)号决议]的规定签发 Issued under the provisions of the International Code for the Construction and Equipment of Ships Carrying Dangerous Chemicals in Bulk (hereinafter referred to as the Code)(Resolutions MSC.176(79) and MEPC.119(52)). under the authority of the Government of the People's Republic of China by China Classification Society		
船 名 Name of ship	鼎衡 19 DING HENG 19	
船舶编号或呼号 Distinctive number or letters	CN20213086759	
船 籍 港 Port of registry	Shanghai	
总吨位 Gross tonnage	4605	
船型（本规则2.1.2） Ship type (Code paragraph 2.1.2)	Type 2	
船舶登记号 Class No.	19K0587	IMO Number 9934400
安放龙骨或处于相应建造阶段的日期或改建为化学品船的开始日期： Date on which keel was laid or on which the ship was at a similar stage of construction or (in the case of a converted ship) date on which conversion to a chemical tanker was commenced: June 11, 2021		
本船也完全符合规则的下列修正案： The ship also complies fully with the following amendments to the Code: MSC.10(54), MSC.14(57), MSC.16(58), MSC.28(61), MSC.50(66), MSC.58(67), MSC.102(73), MSC.176(79), MSC.219(82), MEPC.255(64)/MSC.304(91), MEPC.250(66), MSC.369(93), MEPC.302(72), MSC.440(99), MEPC.318(74), MSC.460(101).		
本船免除符合规则的下列规定： The ship is exempted from compliance with the following provisions of the Code: N.A.		
中国船级社证明： CHINA CLASSIFICATION SOCIETY CERTIFIES:		
1. 本船已按照规则第1.5节的规定进行了检验： That the ship has been surveyed in accordance with the provisions of section 1.5 of the Code;		
2. 检验查明本船的构造和设备及其状况在各方面均合格，且符合规则的有关规定： That the survey showed that the construction and equipment of the ship and the condition thereof are in all respects satisfactory and that the ship complies with the relevant provisions of the Code;		
3. 本船已按照MARPOL 73/78公约附则II第14条规定配备了符合MARPOL 73/78公约附则II附录4的手册，并且该手册所述的船舶布置和设备各方面均合格。 That the ship has been provided with a Manual in accordance with Appendix 4 of Annex II of MARPOL 73/78 as called for by regulation 14 of Annex II, and that the arrangements and equipment of the ship prescribed in the Manual are in all respects satisfactory;		
4. 本船满足散装运输本证书附件一列货品的要求，但须遵守本规则 and MARPOL 73/78 公约附则II的所有相关规定； That the ship meets the requirements for the carriage in bulk of the products listed in Attachment I to this Certificate, provided that all relevant operational provisions of the Code and Annex II of MARPOL 73/78 are observed;		
No. 18828234		
Page 1/5		Ver. 4.3 202001

Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 6




IOPP Certificate

		中 华 人 民 共 和 国 THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA		格式 Form: COP(CHN)	
国 际 防 止 油 污 证 书 INTERNATIONAL OIL POLLUTION PREVENTION CERTIFICATE		编号 No. JS19SNB00092			
本证书应附有结构及设备记录 (格式 B) 编号: JS19SNB00092 This Certificate shall be supplemented by a Record of Construction and Equipment (Form B) No. JS19SNB00092 按中华人民共和国政府授权, 由中国船级社根据一九七八年议定书修订的 by the Protocol of 1978 relating thereto, as amended, (hereinafter referred to as "the Convention") 一九七三年国际防止船舶造成污染公约及其修正案 (以下简称 "公约") 的规定签发。 Issued under the provisions of the International Convention for the Prevention of Pollution from Ships, 1973, as modified by the Protocol of 1978 relating thereto, as amended, (hereinafter referred to as "the Convention") under the authority of the Government of the People's Republic of China by China Classification Society					
船 名	鼎 衡 19				
Name of ship	DING HENG 19				
船舶编号或呼号	CN20213086759				
Distinctive number or letters	CN20213086759				
船 籍 港	Shanghai				
Port of registry	Shanghai				
总 吨 位	4605				
Gross tonnage	4605				
船舶载重量 (t)	6887.90				
Deadweight of ship (t)	6887.90				
船舶登记号	国际海事组织编号				
Class No.	19K0587	IMO Number	9934400		
船 船 类 型	Oil tanker				
Type of ship	Oil tanker				
中国船级社证明:					
CHINA CLASSIFICATION SOCIETY CERTIFIES:					
1 本册已按本公约附则 I 第 6 条的规定, 进行了检验: 和					
That the ship has been surveyed in accordance with Regulation 6 of Annex I of the Convention; and					
2 检验查明, 本册的结构、设备、各种系统、附件、布置和材料及其状况, 在各方面均符合公约附则 I 所有适用的要求。					
That the survey shows that the structure, equipment, systems, fittings, arrangement and material of the ship and the condition thereof are in all respects satisfactory and that the ship complies with the applicable requirements of Annex I of the Convention.					
本证书有效期至 March 3, 2027 但应按本公约附则 I 第 6 条的规定进行各种检验。					
This certificate is valid until March 3, 2027 subject to surveys in accordance with Regulation 6 of Annex I of the Convention.					
签发本证书所基于的检验的完成日期: March 4, 2022					
Completion date of the survey on which this certificate is based: March 4, 2022					
		发证地点 Issued at Wuhu			
发证日期 Issued on March 4, 2022		(Yao Qunmin) 中国船级社 CHINA CLASSIFICATION SOCIETY			
+ 仅油船需填写 + For oil tankers only					
No. 18626033		Page 1/3		Ver. 3.1 201308	

Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 7


ISSC Certificate

	中华人民共和国 THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA 国际船舶保安证书 INTERNATIONAL SHIP SECURITY CERTIFICATE	Form: ISSC (CHN)-1 NO. <u>MY22SSM00029</u>
本证书系根据《国际船舶和港口设施保安规则》(ISPS规则)的规定, 经中华人民共和国海事局授权由中国船级社签发 Issued under the provisions of the INTERNATIONAL CODE FOR THE SECURITY OF SHIPS AND OF PORT FACILITIES (ISPS CODE) Under the authority of the Maritime Safety Administration of the People's Republic of China by CHINA CLASSIFICATION SOCIETY		
船名: Name of ship	鼎衡 19 DING HENG 19	
船舶编号或呼号: Distinctive number or letters	CN20213086759	
船籍港: Port of registry	Shanghai	
船舶类型: Type of ship	Chemical/Oil Tanker	
总吨位: Gross tonnage	4605	
IMO编号: IMO Number	9934400	
公司名称和地址: Name and address of the Company	Shanghai Dingheng Shipping Technology Co., Ltd. Room 033, Area A, Building 10, No.199 Changjian Road, Baoshan District, Shanghai	
公司识别码: Company identification number	5146431	
兹证明 THIS IS TO CERTIFY: 1. 本船的保安体系和任何相关的保安设备业已按照ISPS规则A部分第19.1节的规定进行了核校; that the security system and any associated security equipment of the ship has been verified in accordance with section 19.1 of part A of the ISPS Code; 2. 核校表明本船的保安体系和任何相关的保安设备在所有方面均令人满意, 本船符合公约第XI-2章和ISPS规则A部分的适用要求; that the verification showed that the security system and any associated security equipment of the ship is in all respects satisfactory and that the ship complies with the applicable requirements of chapter XI-2 of the Convention and part A of the ISPS Code; 3. 本船有一份经批准的《船舶保安计划》; that the ship is provided with an approved Ship Security Plan. 本证书所依据的 初次 核校日期: Date of initial verification on which this certificate is based <u>December 27, 2022</u> 本证书有效期至 <u>2027年12月26日</u> 但取决于ISPS规则A部分第19.1.1节规定的核校。 This Certificate is valid until <u>December 26, 2027</u> subject to verifications in accordance with section 19.1.1 of part A of the ISPS Code.		
	签发地点 Issued at 签发日期 Date of issue	Penang December 27, 2022
		 (Li Pan) 中国船级社 CHINA CLASSIFICATION SOCIETY
Nº 18629405		
Page 1/4		Ver 1.1 201801

Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 8

ITC Certificate

**中 华 人 民 共 和 国**
THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

国际吨位证书 (1969)
INTERNATIONAL TONNAGE CERTIFICATE (1969)

格式
Form **CIT (CHN)**
编号
No. **JS19SNB00092**

经中华人民共和国政府授权由中国船级社根据1969年国际船舶吨位丈量公约的规定发给。
上述公约于1982年7月18日对本政府生效。
Issued under the provisions of the International Convention on Tonnage Measurement of Ships, 1969,
under the authority of the Government of the People's Republic of China, for which the Convention came into force
on 18th of July, 1982 by the China Classification Society.

船 名 Name of Ship	船舶编号或呼号/IMO编号 Distinctive Number or Letters / IMO Number	船 籍 港 Port of Registry	日期* Date*
鼎衡 19 DING HENG 19	CN20213086759 / 9934400	Shanghai	June 11, 2021

*日期是指安放龙骨的日期或该船处于相应建造阶段的日期(公约第二条6), 或是在最后时该船进行改建或改装的日期(公约第三条(2)(b)).
*Date on which the keel was laid or the ship was at a similar stage of construction (Article 2(6)), or date on which the ship underwent alterations or modifications of a major character (Article 3(2)(b)), as appropriate.

主 要 尺 度
MAIN DIMENSIONS


长度 (公约第二条8) Length (Article 2(8))	宽度 (公约规则第二条3) Breadth (Regulation 2(3))	船长中点处至上甲板的型深 (公约规则第二条2) Moulded depth amidships to Upper Deck (Regulation 2(2))
109.59 m	17.60 m	8.90 m


船 舶 吨 位
THE TONNAGES OF THE SHIP ARE:

总吨位
GROSS TONNAGE 4605

净吨位
NET TONNAGE 2140

兹证明该船的吨位是根据1969年国际船舶吨位丈量公约的规定所测定。
THIS IS TO CERTIFY that the tonnages of this ship have been determined in accordance with the provisions of the
International Convention on Tonnage Measurement of Ships, 1969.

 发证地点
Issued at Wuhu

 发证日期
Issued on March 4, 2022

(Yao Qunmin)
中国船级社主任验船师
Principal Surveyor to CHINA CLASSIFICATION SOCIETY

No. 14614699

Page 1/4

Ver. 1.1 201407

Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 9

Permohonan PKKA Form PT.Buana Lintas Lautan



No. : 13/BULL/AGC/II/2023
Lamp. :-
Perihal : Pemberitahuan Keagenan
Kapal Asing (PKKA)

Jakarta, 17 Februari 2023

Kepada Yth,
Bapak Kepala Direktorat
Lalu Lintas dan Angkutan Laut
Jl. Medan Merdeka Barat No. 8
J a k a r t a

Dengan hormat,

Menunjuk KEPMENHUB No. PM 74 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut , bersama ini diberitahukan rencana kedatangan kapal keagenan kami dengan data sebagai berikut :

Nama Kapal : MT. DING HENG 19 (9934400)
DWT/GRT/Flag : 6.888 MT /4.605 MT/ CHINA
Discharging Port : MERAK
Discharging Qty. : 6.000 MT OF TOLUENE
ETA/ETD : 22 FEBRUARY 2023 / 4 MARCH 2023
Last/ Next Port : MAOMING, CHINA / SINGAPORE, SINGAPORE
Crew List : 13 PERSONS (CHINESE)
Principal : SHANGHAI DINGHENG SHIPPING Co., Ltd

Terlampir kami sampaikan pula Agency Agreement/Letter Appointment/Sertifikat Kapal.
Demikian Pemberitahuan kami atas perhatian serta bantuannya kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,



Kevin Wong
Direktur

TEMBUSAN:

1. DIRJEN IMIGRASI
2. ADPEL / KAKANPEL YBS
3. BAIS TNI
4. DEPUTY II BAKIN

PT BUANA LINTAS LAUTAN Tbk Jl. Mega Kuningan Timur Blok C.6 Kav. 12A Kawasan Mega Kuningan, Jakarta Selatan - 12950

+62 21 30485700 +62 21 30485701

www.bull.co.id

Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 10

Ship Registration Certificate



中华人民共和国
PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

船舶国籍证书

CERTIFICATE OF SHIP'S NATIONALITY

船舶识别号 (SHIP IDENTIFICATION NO.): CN20213086759

船舶资料 PARTICULARS OF SHIP	船名 NAME OF SHIP	鼎衡19 DING HENG 19		
	曾用名 OTHER NAME OF THE SHIP USED LAST	鼎衡19 DING HENG 19		
	船籍港 PORT OF REGISTRY	上海 SHANG HAI		
	船舶所有人及其地址 浙江浙商融资租赁有限公司 NAME & ADDRESS OF OWNER ZHEJIANG ZHESHANG FINANCIAL LEASING CO., LTD 浙江省杭州市萧山区宁围街道利一路188号天人大厦202室-55 ROOM 202-55, TIANREN BUILDING, NO188 LIYI ROAD, NINGWEI STREET, XIAOSHAN DISTRICT, HANGZHOU, ZHEJIANG PROVINCE			
	IMO编号 IMO NO.	9934400	船舶呼号 CALL SIGN	BOUY3
	船舶种类 TYPE OF SHIP	散装化学品船/油船 CHEMICAL /OIL TANKER	船体材料 MATERIAL OF HULL	钢质 STEEL
	建成日期 DATE OF BUILT	2022-03-04	改建日期 DATE OF RECONSTRUCTION	---
	造船地点及造船厂 中国安徽 芜湖造船厂有限公司 PLACE OF BUILT & SHIPYARD ANHUI CHINA WUHU SHIPYARD CO., LTD.			
	改建地点及改建船厂 --- PLACE OF RECONSTRUCTION & SHIPYARD ---			
	尺度:总长 SIZE:LOA	111.98	米:型宽 m: BREADTH	17.6
吨位: 总吨 TONNAGE:GROSS	4605	米:型深 m: DEPTH	8.9	
主机: 种类 内燃机 MAIN ENGINE:TYPE	DIESEL	: 净吨 : NET	2140	
		: 总功率 TOTAL POWER	2720.0	
		: 千瓦 kw		
本证书有效期: 自 2022年07月08日 起至 2027年07月07日 止 THIS CERTIFICATE IS VALID FROM 2022-07-08 TO 2027-07-07				
登记机关 中华人民共和国上海海事局 (章) ISSUED BY SHANGHAI MARITIME SAFETY ADMINISTRATION OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA (SEAL) 签发日期 2022年07月08日 ISSUED ON 2022-07-08				


中华人民共和国海事局
MARITIME SAFETY ADMINISTRATION PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

17DJ0583241

Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 11

Certificate Of Proficiency



中华人民共和国 海船船员培训合格证书

CERTIFICATE OF PROFICIENCY FOR SEAFARERS OF
THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

持证人姓名: 和孟宇
Full name of the holder: HE MENGYU


国籍/Nationality: 中国 China

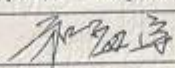
出生日期/Date of Birth: 1991年02月10日 10 Feb.1991

性别/Gender: 男 Male

证书编号/Certificate No: PGA202002464

签发日期/Issued on: 2020年09月01日 1 Sept.2020



持证人签名/Signature of the holder: 

中华人民共和国政府证明,按照经修正的《1978年海员培训、发证和值班标准国际公约》的规定,持证人已完成相应的培训,业经考试、评估合格,取得下列合格证。
The Government of the People's Republic of China certifies that the lawful holder has completed relevant training courses,passed examination and assessment,and the following certificates of proficiency have been issued in accordance with the International Convention on Standards of Training,Certification and Watchkeeping for Seafarers,1978,as amended.

合格证名称 Title of the Certificate(s)	适用公约条款 Clause	签发日期 Date of Issue	有效期至 Date of Expiry
油船和化学品船货物操作基本培训 Basic training for oil and chemical tanker cargo operations	V/1-1,A-V/1-1	2013年10月18日 18 Oct.2013	2056年02月10日 10 Feb.2056
精通急救培训 Training in medical first aid	VI/4,A-VI/4	2013年10月18日 18 Oct.2013	2056年02月10日 10 Feb.2056
船上医护培训 Training in medical care	VI/4,A-VI/4	2020年09月01日 1 Sept.2020	2056年02月10日 10 Feb.2056
保安意识培训 Security awareness training	VI/6,A-VI/6	2013年10月18日 18 Oct.2013	2056年02月10日 10 Feb.2056
负有指定保安职责船员培训 Seafarers with designated security duties	VI/6,A-VI/6	2013年10月18日 18 Oct.2013	2056年02月10日 10 Feb.2056
船舶保安员培训 Proficiency for ship security officer	VI/5,A-VI/5	2020年09月01日 1 Sept.2020	2056年02月10日 10 Feb.2056

J 00307193

Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 12

SIUPAL PT.Buana Lintas Lautan Tbk



BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

SURAT IZIN USAHA PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT (SIUPAL)
(Berdasarkan PP No. 20 Tahun 2010 Jo. PP No. 22 Tahun 2011 tentang Angkutan di Peraliran)
NOMOR : **24** /SIUPAL/PMDN/2018

Berdasarkan surat permohonan Saudara No. 18BULL0004/II/CY Tanggal 15 Februari 2018 dan Surat Direktur Jenderal Perhubungan Laut No. AL.004/07/14/DA-2018 tanggal 07 Maret 2018 Diberikan Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) kepada:

Nama Perusahaan	: PT. BUANA LINTAS LAUTAN TBK
Alamat Kantor Perusahaan	: Danatama Square II Lt. 1-3, Jl. Mega Kuningan Timur Blok C6 Kav. 12A Kawasan Mega Kuningan, Kuningan Timur, Setiabudi, Jakarta Selatan 12950
Nama Direktur Utama/Penanggung Jawab	: Wong Kevin
Alamat Direktur/Penanggung Jawab	: Apt. Kusuma Chandra Tower 3/3 AL, RT. 005/RW. 003, Kel. Senayan, Kec. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
Nomor Pokok Wajib Pajak	: 02.466.873.3-081.000
Nilai Modal Perusahaan	: Rp. 4.400.000.000.000
Status Perusahaan	: PMDN

Kewajiban Pemegang SIUPAL :

1. Mematuhi seluruh perundang-undangan yang berlaku dibidang angkutan di perairan, kepelabuhan, keselamatan dan keamanan dan perlindungan lingkungan maritim.
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 trampoer melalui media massa ataupun organisasi yang mempertemukan kepentingan pengguna dan penyedia jasa angkutan.
6. Menyampaikan laporan tahunan perusahaan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
7. Menyampaikan laporan perkembangan komposisi kepemilikan modal perusahaan paling lama 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
8. Menyampaikan laporan kinerja keuangan perusahaan paling lama 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
9. Menyediakan fasilitas akomodasi untuk taruna/calon perwira yang akan melaksanakan praktek berlayar (Proyek Laut), bagi kapal yang berukuran GT. 750 keatas.
10. 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 usaha secara tidak sah dan perusahaan menyatakan membubarkan diri berdasarkan keputusan dari instansi yang berwenang.

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

Ditetapkan di : J A K A R T A
Pada tanggal : **15 MAR 2018**

a.n. Menteri Perhubungan
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal
u.b.

Pdt. Pdt. Bidang Pelayanan Penanaman Modal
Pdt. Pdt. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Penanggung Jawab

Wong Kevin
Direktur Utama

IZIN KEMENTERIAN PTSP PUSAT / PT. BUANA LINTAS LAUTAN TBK / 09-03-2018



Halaman 1 dari 1

Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 13

RPT Khusus Gas Natuna



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
GEDUNG KARYA LANTAI 17 S.D. 21

J. MEDAN MERDEKA BARAT NO. 8
JAKARTA - 10110

TEL: 3813008, 3505006, 3813269, 3447017,
3842440
PST: 4213, 4227, 4209, 4135

TEL: 3844492, 3458540
FAX: 3811786, 3845430, 3507576

Nomor	: AL.302/2000/8828/7922/22	Jakarta, 26 Desember 2022
Klasifikasi	:	
Lampiran	:	
Perihal	: Persetujuan Rencana Pengoperasian Kapal pada Trayek Tidak Tetap dan Tidak Teratur Angkutan Laut Khusus	Yth. Kepada Direktur PT BUANA LINTAS LAUTAN TBK DANATAMA SQUARE II LT 1-3, JL MEGA KUNINGAN TIMUR BLOK C6 KAV 12A KAWASAN MEGA KUNINGAN - SETIABUDI KUNINGAN TIMUR di Jakarta Selatan - 12950

1. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut Pasal 10 ayat 1 dan menunjuk surat Saudara No. 051/BULL/OPS/XII/2022 tanggal 12 Desember 2022 perihal Laporan Rencana Pengoperasian Kapal pada Trayek Tidak Tetap dan Tidak Teratur Angkutan Laut Khusus.

2. Sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas, dengan ini disampaikan bahwa kapal Saudara telah dicatat sebagai armada niaga nasional dan dioperasikan pada trayek tidak tetap dan tidak teratur dengan data kapal sebagai berikut :

a. Nama Kapal	: GAS NATUNA
b. Nomor Pendaftaran	: 2010 Pst No. 6046/L
c. Type	: CNG
d. Isi Kotor (GT)/Bobot Mati (DWT)	: 3352 / 3213
e. Tenaga Penggerak (HP)	: 2648
f. Kapasitas Angkut	: 10
g. Status Kepemilikan Kapal	: Milk
h. Kode Trayek	: -
i. Pelabuhan Pangkal	: -
j. Route Trayek	: Blang Lancang/Tuks Pertamina Arun, Teluk Semangka/Sts Pertamina, Balongan/Tersus Pt. Pertamina (Persero), Banjarmasin/Tuks Pt. Pertamina, Batam/Batu Ampar, Belawan/Tuks Pertamina, Tanjung Intan / Cilacap, Dumai/Tuks Pertamina, Gresik/Tuks Pertamina Aspal, Kalbut/Sts Pertamina, Ujung Natuna Terminal, Kotabaru/Tuks Pt. Pertamina, Makassar/Tuks Pertamina, Merak, Nipah Panjang, Tanjung Gerem/Tuks Pt. Pertamina (Persero), Tanjung Perak, Tanjung Manggis/Tersus Pt. Pertamina, Tanjung Priok, Tanjung Uban/Tersus Pertamina, Teluk Kabung/Tuks Pt. Pertamina (Persero), Tanjung Sekong/Tuks Pertamina, Teluk Jakarta/Fsu Nusantara Regas, Pulau Sambut/Tersus Pertamina, Senipah, Tuban/Tersus Pertamina, Pangkalan Susu/Tuks Pertamina, Plaju/Tuks Pt. Pertamina (Persero), Sorong/Tuks Pt. Pertamina, Bitung/Tuks Pt. Pertamina, Arar, Kasim/Tersus Pt. Pertamina, Amurang, Teluk Bayur, Anyer Lor, Patimban, Banyuwangi/Tanjung Wangi, Kendari/Tuks Pt. Pertamina, Pontianak/Tuks Pt. Pertamina, Semampir/Tuks Pertamina Surabaya

k. Urgensi : LPG, PROPYLENE

l. Nomor dan Tanggal SIUPAL/SIOPSUS : 24/1/SIUPAL/PMDN/2018 TANGGAL15-3

m. Nomor dan Tanggal Spesifikasi Kapal : AL.005/2000/1280/979/18 29 Maret 2018

n. Nomor dan Tanggal Penempatan Pengoperasian Pada Trayek Tetap dan Teratur Angkutan Dalam Negeri Periode Sebelumnya : -

3. Sehubungan dengan perihal tersebut diatas, Saudara wajib memperhatikan :

a. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 93 Tahun 2013 pasal 46 ayat (2).

b. Persyaratan nautis teknis dan keselamatan pelayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Melaporkan realisasi perjalanan kapal (voyage report) per triwulan.

d. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut tidak bertanggung jawab terhadap perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh pemilik barang dengan pengangkut.


e. Regulasi dan Peraturan yang ditetapkan, khususnya dalam pengangkutan MINERBA (Mineral dan Batubara).

f. Bagi pemilik barang / perusahaan pelayaran (pengoperasi kapal) yang mengangkut barang jenis minerba (mineral dan batubara) dan tidak mempunyai izin dari Dirjen Perhubungan Laut Cq. Dir. Keppet, maka tidak diizinkan untuk melakukan kegiatan bongkar muat di terminal khusus yang telah ditetapkan.

g. Untuk pengangkutan barang berbahaya / limbah berbahaya harus dilengkapi dengan rekomendasi dari instansi yang berwenang.

h. Tidak diperkenankan menyalahgunakan BBM menurut peraturan yang berlaku.

4. Rencana pengoperasian kapal ini diajukan untuk 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal Jan 8, 2023 2:07:14 PM s.d tanggal Apr 7, 2023 2:07:14 PM.



AN. DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
DIREKTUR LALU LINTAS DAN ANGKUTAN LAUT
U.b
KASUBDIT ANGKUTAN LAUT KHUSUS DAN
USAHA JASA TERKAIT

Ttd

Capt. PUJO KURNIANTO, M.Mar
NIP. 197707092005021001

Tembusan Yth.:

1. Direktur Jenderal Perhubungan Laut;
2. Kepala Kantor Kesyahbандaran Utama Setempat;
3. Kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Setempat;
4. Kepala Kantor Kesyahbандaran dan Otoritas Pelabuhan Setempat;
5. Kepala Kantor Pelabuhan Batam;
6. Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan setempat;
7. Badan Usaha Pelabuhan Setempat.

Sumber : Data Pribadi

LAMPIRAN 14

Spek Gas Natuna

 Jl. MEDAN MERDEKA BARAT NO. 8 JAKARTA - 10110	TEL: 3813008, 3505006, 3813269, 3447017, 3842440 PST: 4213, 4227, 4209, 4135	TEL: 3844492, 3458540 FAX: 3811786, 3845430, 3507576
	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT GEDUNG KARYA LANTAI 12 S.D. 17	

Lampiran : Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut
 Nomor : 24/1/SIUPAL/PMDN/2018
 Tanggal : 15 Maret 2018
 Nomor Spesifikasi Kapal : AL.005/2000/1280/18
 28 Maret 2018

SPESIFIKASI KAPAL YANG DIMILIKI OLEH PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT PT BUANA LINTAS LAUTAN TBK

1. Nama Kapal : GAS NATUNA
2. Nama Pendaftaran : 2010 Pst No. 6046/L
3. Grosse Akte Nomor : 6046
4. Dikeluarkan Oleh : JAKARTA
5. Tanda Selar : GT. 3352 No. 246/Ab
6. Pemilik Kapal : PT. BUANA LINTAS LAUTAN Tbk
7. Nama Panggilan (Call Sign) : PNaN
8. Nama Galangan / Tahun Pembuatan : JEPANG / 1996
9. Bendera : ID Konstruksi : BAJA
10. Dikelaskan Pada : - Kode Kelas : -
- Daerah Pelayaran : Semua Lautan
11. Type Kapal : CNG
12. Ukuran Pokok :
 - a. Panjang kapal seluruhnya (LOA) : 97.2 meter
 - b. Panjang antara garis tegak (LBP) : 89.5 meter
 - c. Lebar Kapal : 16 meter
 - d. Dalam (th) : 7.2 meter
 - e. Draft Kapal :
 1. Sarat musim panas (Summer Draft) : 5.03 meter
 2. Sarat musim dingin (Winter Draft) : - meter
 3. Draft pada air tawar : 5.13 meter
 4. Sarat Tropik (Tropical Draft) : - meter
 - f. Isi Kotor (GT) : 3352 NT : 1006
 - g. Bobot Mati : 3213 ton Kapasitas Muat : -
 - h. Kapasitas :
 1. Penumpang : 0 orang
 2. Mobil/Truck : - unit
 3. Kontainer : 0 teus
 4. Grain Space : - ton
 5. Bale Space : -
13. Jumlah Awak Kapal (Crew) : - orang
14. Jumlah Palka : -
15. Crane Kapal (Derrick) :
 - a. Jumlah : 1 unit
 - b. Kapasitas Angkat : 10 ton
16. Mesin Induk :
 - a. Merk : AKASAKA 3600 PS
 - b. Tahun : 1996
 - c. Nomor : 4SA6CY
- Mesin Bantu :
 - a. Merk : YANMAR 2X 320 KW
 - b. Tahun : 1996
 - c. Nomor : S165L-EN
17. Kecepatan / Speed :
 - a. Maksimum : 12 knot
 - b. Normal : 10 knot
 - c. Ekonomis : 9 knot
18. Bahan Bakar :
 - a. Jenis Bahan Bakar yang digunakan : HSD/SOLAR
 - b. Kebutuhan Bahan Bakar per hari (dalam : 4.6 ton

Jakarta, 05 Oktober 2016

AN. DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
 DIREKTUR LALU LINTAS DAN ANGKUTAN LAUT
 U.b
 KASUBDIT PENGEMBANGAN USAHA DAN ANGKUTAN
 LAUT

Ttd

MUHAMAD SYAIFUL ST. M.Mir
 NIP. 197709152003121002



Sumber : Data Pribadi