BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dua per tiga wilayahnya adalah perairan dan terletak pada lokasi yang strategis karena berada di persinggahan rute perdagangan dunia. Sebagai negarakepulauan, peran pelabuhan sangat vital dalam perekonomian Indonesia. Kehadiran pelabuhan yangmemadai berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia di negeri ini. Pelabuhan menjadi sarana paling penting untuk menghubungkan antar pulau maupun antar negara.Pelabuhan merupakan salah satu rantai perdagangan yang sangat penting dari seluruh proses perdagangan, baik itu perdagangan antar pulau maupun internasional.Sebagai titik temu antar transportasi darat dan laut, peranan pelabuhan menjadi sangat vital dalam mendorong pertumbuhan perekonomian, terutama daerah hinterlandnya menjadi tempat perpindahan barang dan manusia dalam jumlah banyak.Sebagai bagian dari sistem transportasi, pelabuhan memegang peranan penting dalam perekonomian. (Aswan Hasoloan 2017)

Undang Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran menyatakan : “Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang di pergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi“. Pelabuhan menjadi salah satu unsur penentu terhadap aktivitas perdagangan. Pelabuhan yang di kelola secara baik dan efisien akan mendorong kemajuan perdagangan, bahkan industri di daerah akan maju dengan sendirinya. Dan dari sisnilah pelabuhan sangat berperan penting, apabila kita melihat sejarah, jaman dahulu beberapa kota metropolitan di Negara kepulauan

seperti Indonesia, pelabuhan turut membesarkan kota kota tersebut. Pelabuhan menjadi jembatan penghubung pembangunan jalan raya, jaringan rel kereta api, dan pergudangan tempat distribusi. Yang tidak kalah pentingnya peran pelabuhan adalah sebagai *focal point* bagi perekonomian maupun perdagangan dan menjadi kumpulan badan usaha seperti pelayaran dan keagenan, pergudangan, freight forwarding, dan lain sebagainya. (Aswan Hasoloan 2017)

Sehubungan dengan itu pemerintah telah menyusun Sistem Transportasi Laut Nasional yang terdiri dari jaringan prasarana dan jaringan pelayanan. Jaringan prasarana antara lain menyangkut kapal, alur pelayaran dan fasilitas keselamatan, keamanan pelayaran dan pelabuhan. Pelabuhan memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi maupun mobilitas sosial dan perdagangan di wilayah Nusantara yang sangat luas. (Aswan Hasoloan 2017)

Di masa sekarang ini, perdagangan bebas kian menjadi konsep ekonomi yang dianut oleh banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Perdagangan bebas menurut Kootali (2014) 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 eisien 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. (Anton Pangihutan 2016)

Demi mendukung dan melindungi industry pelayaran dalam negeri, pada 2005 pemerintah Indonesia mengambil langkah tegas dengan mulai menerapkan asas *cabotage* (Inpress No.5 Tahun 2005). Menurut Apriliyanto, *et al* (2014), kebijakan ini hanya mengizinkan kapal berbendara Indonesia berlayar dan mendistribusikan barang diperairan Indonesia. Peraturan tersebut juga mengatur bahwa kapal berbendera Indonesia harus dimiliki oleh pihak dalam negeri sekurangnya 51%. Delapan tahun kemudian pada 2013, penerapan asas *cabotage*

terbukti berhasil menggairahkan industri pelayaran dalam negeri pencapaiaan menakjubkan ini dapat dilihat dari peningkatan signifikan pangsa pasar industry pelayaran nasional dari hanya 54% atau sekitar 101,3 juta daritotal 187.6 juta ton volume kargo pelayaran domestic pada 2004 menjadi 98.85% atau sekitar 355,02 juta ton volume kargo pelayaran domestic pada saat ini. Jumlah armada nasional yang melonjak dratis dari hanya 6.041 unit atau 5,67 juta gross tonnage (GT) pada 2004 menjadi 12,774unit atau sekitar 18,2 juta Gt pada tahun 2013 (Damayanti 2014). Berbagai prestasi dan pencapaiaan tersebut merefleksiakan cerahnya prospek industri pelayaran nasional dimasa yang akan datang. Pertumbuhan industri pelayaran domestic diperediksi mencapai 6% sampai 7% ditahun 2014. Pemerintah juga akan terus menerapkan asas sabotage mengingat betapa pentingnya kebijakan itu terhadap perekonomian nasional. Tidak hanya itu pertumbuhan perekonomian Indonesia yang diproyeksikan masih diatas 5% ditahun 2015 mengindikasikan bahwa secara umum iklim usaha pada 2015 mengindikasikan bahawa secara umum iklim usaha pada tahun 2015 akan tetapi baik dan tentunya akan membawa pengaruh positif terhadap industri pelayaran Indonesia. (Anton Pangihutan 2016)

Manajemen sebuah perusahaan pelayaran dituntut kecepatan dan ketepatannya dalam merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan pelayaran harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang menggunakan jasa perusahaan. (Anton Pangihutan 2016)

Komunikasi interpersonal dianggap sebagai salah satu strategi untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang efektif antara organisasi dengan publik. Komunikasi interpersonal memiliki fungsi untuk membantu mengumpulkan informasi mengenai individu, sehingga dapat memprediksikan respon yang akan timbul yang mengatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang secara tatap muka sehingga memungkinkan setiap pesertanya untuk menangkap reaksi orang lain secara langsung. Dengan demikian, jika dilihat dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penting bagi para pengusaha penyedia jasa pelayaran untuk menggali bagaimana keuasan para pengguna jasa / pelanggan, terutama dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan dan komunikasi interpersonal dari pegawai kepada konsumen /pengguna. (Anton Pangihutan. 2016)

Komunikasi interpersonal terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi agar tercipta komunikasi interpersonal yang efektif. Kelima aspek tersebut adalah keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaran. Apabila kelima aspek tersebut dapat dipenuhi maka kepuasan pelanggan dapat tercapai. Kegiatan penjualan dan pemasaran dari PT Buana Listya Tama didukung oleh tim pemasaran yang berada di Jakarta. Perusahaan melaksanakan semua kegiatan pemasarannya sendiri. Hal ini karena perusahaan meyakini pentingnya mempertahankan kontrol atas kegiatan pemasaran ini terkait nilai strategis dari informasi pelanggan-pelanggan perusahaan atas kegiatan usahanya. Perusahaan memperoleh pelanggan dan menerima permintaan untuk jasa pengangkutan melalui perantara *(broker)* pelayaran serta dengan kontak langsung dengan perusahaan yang dilakukan oleh tim pemasaran dan penjualan perusahaan. (Anton Pangihutan 2016)

Dengan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh petugas, petugas dituntut untuk bekerja secara optimal. Kinerja agent yang berhubungan lewat sistem Inaportnet petugas akan cepat mengirim data-data tersebut dalam 1 sistem tersebut Instansi yang terkait masing-masing akan memproses kelengkapan

document di Inaportnet tersebut tanpa harus bertatap muka dengan Instansi yang terkait dan waktu memproses akan lebih cepat dan mudah, tetapi apabila sistem Inaportnet sedang eror/gangguan , petugas terpaksa menghandling document secara manual dengan berbagai instansi terkait, antara lain Bea dan Cukai , Imigrasi, Karantina dan Syahbandar membutuhkan waktu yang cukup lama, semua rangkaian yang yang dilakukan petugas kepada instansi terkait itu untuk mendaptkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang di keluarkan oleh pihak syahbandar. Dalam proses pengurusannya Surat Persetujuan Berlayar (SPB), tersebut setiap instansi terkait membutuhkan waktu yang lebih lama dari yang telah mereka tentukan, pada umumnya waktu yang diperlukan untuk pengurusan dokumen awal sampai diterbitkannya Surat Persetujuan Berlayar (SPB) membutuhkan waktu 5-7 jam, tetapi pada kenyatannya waktu yang di butuhkan sampai dengan 9-11jam. Jika dilihat dari selisih waktu yang terjadi 3 jam waktu lebih lama pengurusannnya dokumen tersebut. Selisih waktu tersebut yang harus disiasati oleh petugas tersebut karena bisa menimbulkannya denda yang disebabkan oleh keterlambatan kapal untuk berangkatnya yang bisa menimbulkan kerugian yang tidak sedikit bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji hal tersebut dan menuangkannya ke dalam sebuah karya tulis yang berjudul

"PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL BERBASIS *INAPORNET* OLEH PT. PERUSAHAAN PELAYARAN PANURJWAN SEMARANG"

1.2. Rumusan Masalah

Dengan adanya selisih waktu pelayanan yang harus disiasati oleh petugas yang disebabkan oleh keterlambatan keberangkat kapal, yang bisa menimbulkan denda dan kerugian yang tidak sedikit bagi perusahaan.

Dengan adanya latar belakang masalah diatas maka dapat timbul berbagai permasalahan yang dapat diidentifikasikan :

1. Bagaimana proses dan prosedur pelayanan dokumen-dokumen yang dibutuhkan sebelum dan sesudah kapal sandar?
2. Bagaimana pengoprasian sistem pelayanan keberangkatan dan kedatangan kapal?
3. Bagaimanakah hubungan instansi yang berkaitan dengan pelabuhan dan keagena?.
4. Apa saja hambatan-hambatan dalam pelayanan jasa keagenan?
5. Bagaimana cara mengatasi hambatan yang terjadi dalam proses penanganan keterlambatan keberangkatan kapal?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

   Penulis ingin membandingkan dan mempraktikkan antara teori-teori yang telah didapat perkuliahan maupun di studi kepustakaan, serta studi dokumen dengan keadaaan lapangan yang dilaksanakan dalam praktik darat serta turut berpartisipasi dalam kegiatan lapangan untuk memperoleh pengalaman di dalam dunia kerja khususnya dibidang pelayaran oleh perusahaan tersebut, sehingga penulis ini mempunyai beberapa tujuan yaitu :

   a. Untuk mengetahui dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada proses kedatangan dan keberangkatan kapal.
   b. Untuk mengetahui sistem pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal
   c. Untuk mengetahui hubungan agen dengan instansi di pelabuhan.
   d. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanan jasa keagenan.
   e. Untuk mengetahui penanganan hambatan dalam proses keterlambatan keberangkatan kapal.

2. Manfaat Penulisan

   Manfaat penulisan yang penulis harapkan dari praktik darat inisebagai berikut ini :

a. Manfaat bagi penulis :

Untuk menambah pengalaman pengoprasian sistem Inapornet dan ilmu pengetahuan bagi peneliti serta menerapkan ilmu yang diperoleh di perkuliahan. Sebagai syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma Tiga Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan di UNIMAR "AMNI" Semarang.

b. Manfaat bagi akademi :

Dalam hal ini akademi akan mendapatkan data tertulis yang lengkap mengenai perkembangan dunia pelayaran, perniagaan serta sebagai bahan informasi yang dapat diberikan pada taruna yang sedang aktif pada bangku perkuliahan.

c. Manfaat bagi Perusahaan :

Penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengurangi tingkat kesalahan yang timbul selama melaksanakan kegiatan sehingga semakin memacu kinerja dan semakin meningkatkan kinerja demi mengembangkan perusahaan menjadi lebih berkembang kedepanya.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan pola umum dalam penulisan karya tulis untuk memperoleh gambaran dan arah penulisan yang baik dan jelas.Dalam hal ini penulis menguraikan secara singkat dan sistematika dalam 5 (lima) bab yang terdiri dari:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam Bab ini terdiri dari, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah,Tujuan dan Kegunaan Penulisan, Sistematika Penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi teori-teori yang digunakan dalam penyusunan Karya Tulis, baik teori yang berasal dari buku-buku, jurnal ilmiah maupun media cetak dan online.

BAB 3 METODOLOGI PENGUMPULAN DATA

Dalam bab ini penulis memaparkan tentang metodologi penelitian jenis dan sumber data yang penulis ambil untuk membuat karya tulis serta membahas tentang metode pengumpulan data yang penulis lakukan untuk menulis karya tulis ini.

BAB 4 PEMBAHASAN DAN HASIL

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang pelayanan jasa keagenan kapal serta menjelaskan sejarah singkat PT.Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan, struktur perusahaan, tanggung jawab dari masing-masing divisi, serta proses kedatangan dan keberangkatan kapal .

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran penyajian secara singkat apa yang telah diperoleh dari pembahasan sesuai dengan tujuan penulisan dan saran ajuan yang di pandang perlu berdasarkan kesimpulan yang diambil.