

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam meningkatkan sektor di industri pelayaran, kebutuhan layanan pelayaran akan terus menerus ada. Hal ini memaksa perusahaan pelayaran untuk bersaing mendapatkan pelanggan. Dikarenakan industri pelayaran bergerak dibidang jasa, maka persaingan yang ada akan dilakukan dengan saling berlomba memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen dan memberikan informasi melalui komunikasi interpersonal kepadapelanggan melalui setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Layanan pada perusahaan pelayaran akan menentukan apakah perusahaan tersebut mampu bersaing di pasar global atau tidak. Syarat sederhana yang harus dipenuhi oleh perusahaan pelayaran tersebut adalah kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Untuk mempertahankan pelanggan, perusahaan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Di antaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Namun demikian, dampak pemberian layanan yang cepat ini akan menimbulkan biaya bagi perusahaan, karena harus menambah fasilitas layanan. Oleh karena itu, layanan yang cepat akan sangat membantu untuk mempertahankan pelanggan, yang dalam jangka panjang tentu saja akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Baik atau tidaknya sistem manajemen transportasi sebuah pelabuhan, dapat dilihat dari waktu tunggu sebuah kapal untuk merapat. Semakin banyak waktu yang dibutuhkan sebuah kapal untuk merapat berarti sistem manajemen transportasi pelabuhan tersebut masih kurang baik, sebaliknya bila semakin sedikit waktu yang diperlukan oleh sebuah kapal untuk merapat (atau bahkan dapat langsung merapat tanpa harus membuang waktu untuk menunggu) berarti sistem manajemen transportasi pelabuhan tersebut sudah

baik. Waktu tunggu kapal untuk merapat adalah waktu tunggu yang dikeluarkan oleh kapal untuk menjalani proses kegiatan di dalam area perairan Pelabuhan, bertujuan untuk mendapatkan pelayanan sandar di Pelabuhan atau Dermaga, guna melakukan kegiatan bongkar dan muat barang serta pelayanan kapal di suatu Pelabuhan. Faktor penyebab tingginya waktu tunggu di pelabuhan adalah keterbatasan kapasitas pelabuhan dibanding kunjungan kapal yang ada. Panjang dermaga tidak sebanding dengan jumlah kapal yang akan dilayani. Sehingga mau tidak mau, kapal harus mengantri.

PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna (BAG) cabang Merak Banten merupakan salah satu perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa pengoperasian kapal antara lain kapal milik dan juga keagenan. PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna melakukan kegiatan pembongkaran batubara dipelabuhan khusus untuk kepentingan sendiri milik PT. Indonesia Power Unit Bisnis Pembangkit Suralaya. Beroperasi diwilayah dalam negeri melayani angkutan batubara dan gas untuk memasok kebutuhan pembangkit listrik tenaga uap (PLTU) milik PLN , anak perusahaan PLN dan *Independent Power Producer* (IPP). Dalam mengoperasikan kapal terdapat permasalahan yaitu pada proses kegiatan/aktivitas penanganan masuk dan keluar kapal. Dalam pelaksanaannya ditemui hambatan-hambatan tersebut berupa terlambatnya penyelesaian dokumen. Hal tersebut apabila tidak cepat-cepat di tangani, maka akan menghambat kelancaran operasional kapal selama di Pelabuhan. Akibatnya kapal yang akan masuk dan keluar pelabuhan mengalami waktu tunggu yang melebihi batas.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul **“PELAYANAN *CLEARANCE IN* DAN *CLEARANCE OUT* MV. KARTINI BARUNA VOY. 01 PADA KEAGENAN KAPAL PT. PELAYARAN BAHTERA ADHIGUNA CABANG MERAK BANTEN DI JETTY SURALAYA”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah maka penulis dapat mengangkat persoalan penelitian sebagai berikut:

1. Dokumen-dokumen apa saja yang dibutuhkan dalam proses *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy. 01?
2. Pihak-pihak apa saja yang terkait dalam proses *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy. 01?
3. Biaya-biaya apa saja yang terkait untuk persyaratan *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy. 01?
4. Bagaimana proses pelayanan *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy.01 oleh perusahaan keagenan PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna cabang merak banten di jetty PLTU suralaya?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Tujuan dan Kegunaan Penulisan adalah mendapatkan suatu rumusan hasil dari suatu penelitian melalui proses mencari, menemukan, mengembangkan, serta menguji suatu pengetahuan. Selain itu, penelitian digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan suatu permasalahan yang ada. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang dibutuhkan untuk proses *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy. 01.
2. Untuk mengetahui pihak-pihak apa saja yang terkait dalam proses *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy. 01
3. Adapun untuk mengetahui biaya-biaya yang terkait untuk persyaratan *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy. 01.
4. Dan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy.01 oleh perusahaan keagenan PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna cabang merak banten di jetty PLTU suralaya.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Agar dapat diperoleh suatu susunan, pembahasan yang sistematis terserah masalah yang dipilih, serta tidak bertentangan satu sama lainnya, maka penulis akan memberi gambaran, serta garis besar atas penulisan karya tulis lainnya.

### BAB 1: PENDAHULUAN

Pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, pembatasan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penulisan, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

### BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teori yang berisikan pengertian keagenan, fungsi agen, macam-macam agen, proses pelayanan jasa keagenan, hal kedatangan dan keberangkatan kapal, tugas dan kewajiban agent.

### BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Mempaparkan tentang jenis data dan sumber data beserta metode-metode yang dilakukan dalam proses pengambilan data.

### BAB 4: GAMBARAN UMUM OBYEK PENGAMATAN

Gambaran umum yang berisikan tentang sejarah perusahaan PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna Cabang Merak Banten, dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baaruna Voy. 01, pihak-pihak yang terkait dalam proses *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy. 01, biaya-biaya yang terkait dalam proses *clearance in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy. 01, dan proses pelayanan dokumen *clearacne in* dan *clearance out* MV. Kartini Baruna Voy. 01 oleh perusahaan keagenan PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna Cabang Merak Banten di Jetty PLTU Suralaya..

### BAB V : PENUTUP

Penutup Berisikan Kesimpulan dan Saran.



