

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pulau Komodo adalah Taman Nasional yang terletak di daerah Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur, potensi terbesar daerah ini adalah bagian pariwisata, terdapat banyak kepulauan sebagai destinasi wisata. Perkembangan wisatawan terus meningkat setiap tahunnya terlihat dengan adanya banyak aktivitas di Taman Nasional Komodo. Di masa ini banyak kapal pesiar (*cruise*) yang berkunjung ke Taman Nasional Komodo. Kapal yang masuk ke daerah tersebut adalah kapal yang bersifat umum. Khususnya di pelabuhan Komodo ini hanya melayani kapal wisata asing maupun wisata domestik. Tentu saja sebelum dan sesudah kapal ini masuk ke daerah ini harus adanya pemberitahuan masuk kapal asing ke petugas taman nasional dan petugas instansi terkait, yaitu dengan adanya pelayanan jasa yang di berikan oleh perusahaan melalui agen untuk melayani atau memproses kapal tersebut. Dengan adanya agen kapal akan mudah untuk di proses.

Seperti yang telah di atur oleh peraturan menteri perhubungan republik Indonesia No. PM 121 tahun 2015 tentang pemberian kemudahan bagi wisatawan dengan menggunakan kapal pesiar (*cruise ship*) berbendera asing, pasal 1 kapal pesiar (*cruise ship*) digunakan untuk pelayaran pesiar atau wisata yang sekaligus berfungsi sebagai akomodasi (hotel terapung) dan di lengkapi dengan fasilitas hotel penunjang wisata.

Menyadari peranan agen di setiap bagian pelabuhan khususnya untuk kedatangan dan keberangkatan kapal, karena apabila kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut memerlukan pelayanan serta mempunyai berbagai keperluan khusus yang harus di penuhi. Peran agen sangat penting dikarenakan, Agen adalah sebagai perantara antara kapal ke instansi terkait dan telah di atur dalam Undang-Undang Syahbandar dan di tunjuk oleh perusahaan. Terdapat instansi terkait yang harus di perhatikan dalam proses

kelancaran dikarenakan, instansi tersebut yang dapat mengesahkan dalam memproses dokumen tersebut.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Loina beranggapan bahwa pelayanan merupakan suatu proses kelesuruhan dari pembentukan citra perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan terhadap para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan. (Loina, 2001).

Dalam pelaksanaan proses *clearance* kapal terkadang terdapat permasalahan yaitu pada proses kegiatan aktivitas penanganan masuk dan keluar kapal. Dalam pelaksanaan banyak di temukan hambatan-hambatan berupa terlambatnya kapal tiba akibat masalah mesin dan faktor alam pada saat kapal menuju ke pelabuhan Taman Nasional Komodo. Hal tersebut apabila tidak segera di tangani, maka akan menghambat kelancaran kapal selama di pelabuhan.

Maka penulis tertarik untuk mengetahui kegiatan pelayanan keagenan dalam pengurusan *Clearance in Clearance out* pada PT. Pelayaran Bimas Raya cabang Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur untuk itu penulis memilih judul “***Pelayanan Keagenan Dalam Pengurusan Clearance In dan Clearance Out pada PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo.*** Pemilihan judul ini ditunjang oleh pengalaman penulis dalam melaksanakan Praktek Darat (Prada) selama empat bulan di PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Setiap orang ingin mengetahui apa tujuan atas apa yang di capai dan dilakukan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengetahui secara langsung dalam pelaksanaan Praktek Darat ini dan sekaligus ingin membandingkan dengan apa yang terjadi langsung di lapangan

Sesuai dengan judul penulis, maka penulis mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelayanan *clearance* kapal cruise dari *Pre-arrival*, *arrival* sampai *departure* oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo
2. Dokumen-dokumen yang di perlukan dalam pelayanan *clearance* kapal cruise oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo
3. Instansi-instansi yang terkait dalam pelayanan *clearance* in/out kapal cruise oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo
4. Kendala-kendala yang terjadi ketika proses pelayanan *clearance* kapal cruise oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo
5. Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala dalam proses pelayanan *clearance* kapal cruise oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui proses pelayanan *clearance* in/out oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo
 - b. Untuk mengetahui dokumen-dokumen yang di perlukan dalam proses pelayanan *clearance* kapal cruise oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo
 - c. Untuk mengetahui instansi-instansi apa saja yang terkait dalam pelayanan *clearance* kapal cruise oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo

- d. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang timbul dalam pelayanan *clearance* tersebut oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo
- e. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala-kendala dalam proses pelayanan *clearance* kapal cruise oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo

2. Kegunaan penulisan

Dalam penulisan ataupun penyusunan karya tulis ini di harapkan dapat memberikan kegunaan bagi penulis maupun pembaca sebagai berikut.

a. Bagi penulis

Karya tulis ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Program Diploma Tiga (D3) jurusan Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhanan, serta memperdalam wawasan penulisan mengenai proses pelayanan kedatangan (*clearance in*) dan keberangkatan kapal (*clearance out*).

b. Bagi UNIMAR AMNI Semarang

Diharapkan karya tulis ini dapat menambah referensi dan sebagai sarana hubungan kerja sama antara akademi dan PT. Pelayaran Bimas Raya cabang Labuan Bajo

c. Bagi PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo

Di harapkan tulisan ini dapat menjadi masukan bagi perusahaah sebagai evaluasi atas kegiatan yang selama ini di lakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa.

d. Bagi Pembaca

Karya tulis ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca megenai proses *clearance in dan clearance out* kapal serta sebagai bahan referensi.

1.4 Sistematika penulisan

Untuk menghindari pemahaman meluas, maka penulis memberikan batasan pada Karya Ilmiah ini berjudul : *Pelayanan keagenan dalam*

pengurusan Clearance in dan Clearance out pada PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai hal pokok sumber latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang, pengertian agen, tugas dan fungsi agen, pengertian kapal, tata cara pelayanan kapal pesiar (*cruise ship*) proses pelayanan kapal pesiar (*cruise ship*), instansi yang terkait serta dokumen yang diperlukan dalam pemrosesan kapal dari *Pre-arrival*, *arrival* dan *departure* oleh PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan bajo

BAB 3 METODE PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan mengenai metodologi penelitian dalam hal jenis dan sumber data serta bagaimana cara/metode yang digunakan unruk mengumpulkan data.

BAB 4 PEMBAHASAN DAN HASIL

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang pelayanan kapal dipelabuhan, pelayanan jasa keagenan kapal pesiar (*cruise ship*) di taman nasional komodo oleh agen PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo. Dan didalam pembahasan berisi tentang proses pelayanan keagenan, dokumen-dokumen yang harus diproses pada *Pre-Arrival*, *arrival*, dan *Departure*, hambatan-hambatan yang di alami dalam menangani saat pelayanan kapal pesiar, sejarah singkat PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo, struktur organisasi, tanggung jawab dari masing-masing divisi PT. Pelayaran Bimas Raya Cabang Labuan Bajo, pihak yang terkait dalam keagenan.

BAB 5 PENUTUP

Pada bagian akhir penulisan berisi tentang kesimpulan dan saran yang dirasa perlu untuk meningkatkan dan mengembangkan serta memperkenalkan kemaritiman dalam mengaplikasikan pada dunia pariwisata, dan penyajian secara singkat yang diperoleh penulis, serta di akhiri dengan daftar pustaka serta lampiran-lampiran.