

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keadaan geografi Indonesia adalah sebagai negara yang mempunyai kekayaan alam yang melimpah serta penyebarannya yang tidak merata. Maka transportasi laut sangatlah penting adanya. Karena dipandang lebih ekonomis dan cepat. sebab dapat memuat muatan dengan jumlah yang besar dalam suatu perjalanan pelayaran dari satu pulau ke pulau lain. Sebagai contoh adalah untuk kelancaran pembangunan yang mayoritas terpusat di pulau Jawa dengan penduduk terpadat dan penghasilan SDA yang belum bisa mencukupi kebutuhan.

Hal ini timbulnya pelayanan persaingan di bidang pelayaran, dalam peningkatan mutu pelayanan atau pun pemberian sarana seoptimal mungkin kepada para pengguna jasa bidang pelayanan. Sehubungan dengan meningkatnya arus barang kewilayah pelabuhan, maka perusahaan pelayaran membuka agen baru di setiap pelabuhan untuk menangani kapal non milik.

Kemajuan teknologi dalam perkapalan khususnya kapal angkut dan kebutuhan distribusi yang merata. Berbanding lurus dengan kemajuan teknologi dalam hal pelayanan. Perkembangan teknologi mengakibatkan sistem pelayanan harus menyesuaikan dengan kemajuan zaman pada saat ini yaitu berbasis "Internet". Dengan kata lain pelayanan dan kepengurusan dokumen saat ini dilakukan secara online atau secara *inaportnet*.

Dalam upaya itu PT. Bintang Samudra Utama berusaha untuk meningkatkan usaha dalam bidang pelayaran dan melayani pengguna jasa dengan sebaik mungkin dan mengikuti kebijakan baru dari pemerintah dengan sistem online karena dengan pelayanan yang baik akan menunjang kualitas perusahaan, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna jasa keagenan umum untuk menunjuk perusahaan tersebut. Oleh karena perusahaan yang berkualitas menunjukkan profesionalisme serta kemampuan perusahaan tersebut.

Permasalahan yang menjadi kunci keberhasilan adalah kepercayaan dan kepuasan pihak pengguna jasa terhadap perusahaan tersebut. Bertolak dari hal tersebut perusahaan.

Untuk menunjang terwujudnya dan terselenggaranya pelayanan jasa kepelabuhan yang diharapkan, selain harus tersedia fasilitas dan peralatan yang cukup, pelayanan jasa keagenan kapal harus dilakukan dengan efektif dan efisien, artinya pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan objek yang dilayani dengan menggunakan sistem, tehnik, dan metode yang baik, sehingga jasa pelayanan yang diberikan memudahkan serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efektif bagi setiap kapal yang di-ageni tersebut sehingga diperlukanlah perusahaan jasa keagenan untuk kapal kapal yang memiliki standar pelayanan yang baik.

Telah diatur rencana kedatangan/keberangkatan kapal, Namun tidak semua kapal memiliki cabang di pelabuhan yang akan disinggahinya. Sehingga pemilik kapal harus menunjuk perusahaan pelayaran yang berada di pelabuhan tertentu untuk melayani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan tersebut. Kegiatan pelayanan tersebut dinamakan pelayanan keagenan kapal. (Enny Hidayati, Agus Hendrayady, dan Oksep Adhayanto, 2014)

Untuk mempercepat dan meningkatkan jasa pelayanan baik dalam kualitas maupun kuantitas pada transportasi laut, maka, Sumber Daya Manusia mempunyai kedudukan dan peran yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Pada dasarnya sebuah perusahaan dapat diukur dari SDM yang terdapat di dalamnya. Mengingat pentingnya peran karyawan yang didukung oleh professional, maka, kemampuan pada masing – masing SDM untuk dapat melihat, mengamati, memahami keadaan atau situasi lingkungan kerjanya pun begitu penting. Dengan demikian, perusahaan keagenan harus melakukan strategi yang jitu agar dapat bersaing dengan perusahaan keagenan lainnya. Diantaranya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada *Customer* dalam hal pelayanan,

dengan memberikan informasi yang tepat dan hal – hal lain yang menunjang hubungan baik terhadap *customer*. (Tjetjep Karsafman dan Yulinda Prabiningtyas, 2015)

Menurut Budi Santoso (2015), jaringan bisnis dengan menggunakan jasa agen di Indonesia masih dilakukan, dari kegiatan usaha yang berskala besar maupun skala usaha kecil, tidak terlepas menggunakan sarana agen untuk mencapai sasaran pada konsumen. Dengan mudah dapat dilihat pola keagenan yang baik untuk produk dan jasa. Bahkan produk yang digolongkan sebagai produk dibawah kendali pemerintah tidak terlepas menggunakan jasa agen. Dengan menggunakan jasa agen, semakin banyak peluang untuk dilakukannya transaksi dengan pihak ketiga, yang akan mengikat prinsipalnya. Target, omset penjualan barang tidak jarang menjadi tidak terlampau sulit dicapai dengan digunakannya agen dalam pemasaran barang dan atau jasa. Setiap perusahaan sebagai organisasi pasti senantiasa mempunyai tujuan untuk mencapai keuntungan yang maksimal, sehingga dapat mengembangkan usahanya.

Pelayaran PT.Bintang Samudra Utama (cabang Pontianak) selaku sub agen telah menerima penunjukan ke agen dari PT.Pelayaran National Aeromic . Melihat obyek yang dibahas demikian luas dan waktu penelitian yang sangat terbatas, serta perubahan dari pelayanan secara manual ke sistem online maka pembatasan masalah yang akan dibahas dalam karya tulis ini sangat diperlukan. Agar pembahasan lebih terfokus pada pokok permasalahan penulis membatasi masalah pada : ‘ **Proses Clearance In Dan Clearance Out Keagenan Kapal Oleh PT. Bintang Samudra Utama Cab.Pontianak Dengan System Inaportnet**’.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah dalam penelitian ini dapat di identifikasikan menjadi suatu fokus masalah dalam kasus – kasus satu persatu yang sangat erat hubungannya antara satu dengan lain agar pembuatan karya tulis nantinya lebih terfokus pada masalah maka perlu di batasi. Adapun batasan tersebut antara lain

- a. Bagaimana proses *Clearance in dan Clearance out* keagenan kapal oleh PT.BSU secara *inaportnet* ?
- b. Instansi yang terkait dalam *inaportnet* dalam keagenan kapal oleh PT.BSU
- c. hambatan-hambatan yang di hadapi dan cara mengatasinya jika terjadi *Error system* dalam Keagenan kapal oleh PT.BSU ?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

### 1. Tujuan Penulisan

Suatu kegiatan yang baik dan terarah tentu mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Demikian juga dalam penulisan karya tulis ini mempunyai tujuan.

Dalam penulisan karya tulis ini penulis ingin menerapkan teori-teori dari perkuliahan maupun teori di lapangan. Adapun tujuan penulisan ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui proses *Clearance In dan Clearance Out* keagenan kapal oleh PT.BSU secara *Inaportnet*.
- b. Untuk mengetahui instansi yang terkait dalam proses *clearance in dan Clearance out* dalam keagenan kapal oleh PT.BSU dalam *system Inaportnet*
- c. Untuk mengetahui hambatan-hambatan proses *Clearane in dan Clearance out* yang di hadapi oleh keagenan kapal PT.BSU jika *system inaportnet* dalam keadaan *error*.

### 2. Dari penulisan karya tulis ini diharapkan bermanfaat bagi :

a. Perusahaan

Dapat dijadikan bahan masukan untuk memahami proses Keagenan kapal secara online dalam menangani setiap masalah dalam perusahaan atau masalah – masalah yang timbul dalam setiap kali penanganan keagenan.

b. Manfaat bagi dunia akademis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai proses penanganan keagenan kapal secara online.

c. Manfaat bagi dunia praktisi

Untuk memberikan suatu pemikiran kepada pembaca akan pentingnya penanganan keagenan kapal secara online sebagai upaya dalam dunia pelayaran untuk menangani kapal dengan mengikuti perkembangan zaman dan teknologi.

d. Manfaat bagi Penulis dapat :

- (1) Mempraktekan bagaimana proses *Clearance In dan Clearance Out* keagenan kapal oleh PT.BSU
- (2) Menyampaikan informasi kepada Instansi yang terkait dalam proses *Clearance In dan Clearance Out* keagenan kapal oleh PT.BSU
- (3) Menyelesaikan hambatan yang terjadi dalam proses *Clearance in dan Clearance Out* pada PT.BSU.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang dituangkan dalam karya tulis ini adalah:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pendahuluan, Bab ini dimaksudkan sebagai langkah awal untuk mengantarkan pengenalan kepada Bab-bab berikutnya. Dalam Bab ini mencakup empat sub Bab terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian serta Sistematika Penulisan.

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka, dalam Bab ini dimuat Kerangka atau Landasan Teoritis dan Yuridis yang akan digunakan oleh Penulis sebagai Bahan Pijakan untuk Diuji dan Dikembangkan dalam Bab IV.

## **BAB 3 METODE PENGUMPULAN DATA**

Metodologi Penelitian, Bab Ketiga ini Bertujuan untuk Memahami Objek yang menjadi Sasaran Penelitian dan Mempermudah untuk mencari jalan keluarnya.

## **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan Pembahasan, dalam hal ini akan Membahas Mengenai Hasil Penelitian yang dilakukan Penulis berikut Pembahasannya.

## **BAB 5 PENUTUP**

Penutup, Bab Kelima ini Berisi Tentang Kesimpulan dari Penelitian yang dilakukan oleh Penulis serta Saran – Saran yang akan diberikan Kepada Perusahaan yang diharapkan Dapat Berguna bagi siapa saja terutama pihak – pihak yang terkait dengan Kegiatan Penanganan Keagenan Kapal agar dapat Mengetahui lebih jelas mengenai Masalah Penanganan Keagenan Kapal oleh PT. Bintang Samudra Utama.