

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim sekaligus kepulauan yang kaya akan sumber daya alam, dimana sumber daya tersebut merupakan suatu potensi yang dapat dijadikan sebagai daya tarik wisata. Potensi wisata tersebut dapat berupa alam, bangunan bersejarah, taman, sungai, kebun binatang, dan sebagainya baik yang berada di desa maupun di kota. Potensi objek wisata alam ini tersebar mulai dari laut, pantai dan penguungan.

Perusahaan pelayaran mempunyai peranan penting dalam mengembangkan sektor pariwisata alam sebagai daya tarik dan aset bagi pemasukan negara. Seperti halnya melaksanakan kegiatan pemuatan atau pembongkaran barang, embarkasi dan debarkasi penumpang melalui laut menuju pelabuhan yang dituju. Salah satu persyaratan untuk mendirikan Perusahaan pelayaran adalah bahwa perusahaan tersebut harus memiliki kapal. Kapal merupakan kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut, sungai dan sebagainya. Dalam istilah bahasa Inggris, kapal yaitu *ship* ukurannya lebih besar, dan *boat* ukurannya lebih kecil.

Kapal memiliki banyak sekali macam dan jenisnya, dan salah satunya adalah kapal pesiar. Kapal pesiar merupakan sebuah kapal yang memiliki fungsi sebagai sarana rekreasi dan hiburan kepada para penumpangnya. Kapal pesiar juga merupakan kapal yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti ruang tidur, kolam renang, kafe, restoran, dan berbagai sarana lainnya layaknya sebuah hotel bertaraf internasional. Kapal pesiar memiliki rute perjalanan yang bisa menghabiskan waktu sehari-hari, berminggu-minggu bahkan bisa berbulan-bulan. Ini semua tergantung dari pilihan paket wisata dari kapal pesiar tersebut.

Jawa Tengah merupakan destinasi yang sering dikunjungi wisatawan asing menggunakan kapal pesiar. Adapun instansi yang terkait dengan kedatangan kapal pesiar tersebut yaitu Syahbandar, PT Pelindo,

Imigrasi, Bea Cukai, Karantina, TNI AL, POLAIRUD, KP3 (Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan).

Dalam penyambutan penumpang kapal pesiar, pihak agen dan instansi yang terkait harus dapat melaksanakan tugasnya sebaik mungkin. Terutama Agen dalam penyambutan penumpang kapal pesiar, agen pelayaran yang berkaitan dengan pelayanan kapal pesiar harus dapat melayani kapal pesiar dengan baik dan benar selama berada di pelabuhan. Dalam pelaksanaan kegiatan keagenan kapal, kepuasan konsumen merupakan prioritas utama dalam melaksanakan kegiatan. Perusahaan diharapkan dinilai baik dan sesuai dengan kebutuhan para pelanggan serta pelayanan yang diberikan memuaskan, agar kedepannya pihak kapal akan tetap menunjuk agen tersebut untuk melayani kapal yang dioperasikan pada kunjungan-kunjungan berikutnya.

Dengan datangnya wisatawan asing dan kapal pesiar yang menambah keuntungan bagi masyarakat dan instansi yang terkait, Setiap instansi yang terkait sebagai pengelola pelabuhan dan penyedia fasilitas pelayanan kapal pesiar harus dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan kapal pesiar dengan baik selama berkunjung agar kunjungan dapat berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui tentang persiapan apa yang perlu dilakukan oleh pihak agen dimana peran penting Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompetensi dan sarana serta prasarana komunikasi yang lengkap akan membuat proses pelayanan berjalan dengan baik dan lancar meskipun adanya hambatan-hambatan pelayanan yang kemungkinan masih ada.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengetahui kegiatan pelayanan penumpang kapal pesiar, maka penulis menentukan judul yaitu :“Kegiatan Jasa Keagenan Kapal Pesiar Oleh PT. Bahari Eka Nusantara di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang”

Judul karya tulis ini sengaja dipilih karena nilai bermanfaat dan dapat memberi kontribusi terhadap bisnis pelayaran, tentang bagaimana cara perusahaan pelayaran dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk dapat memuaskan perusahaan pelayaran.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi dan pengalaman yang diperoleh selama melaksanakan Prada di PT. Ben Line *Agencies*, maka penulis merumuskan beberapa masalah terkait dengan pengoptimalan kinerja dermaga atau pemuatan muatan sebagai berikut :

1. Kegiatan dan kewajiban apa saja yang dilakukan dalam prosedur kedatangan dan keberangkatan kapal pesiar oleh PT. Bahari Eka Nusantara sebagai *port agent*?
2. Pihak mana saja yang terkait pada kegiatan dan pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal pesiar oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang?
3. Bagaimana prosedur atau proses memperoleh Surat Persetujuan Berlayar?
4. Apa saja kendala yang sering dihadapi ketika kedatangan kapal?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Dalam bab ini penulis akan menyampaikan tujuan dan kegunaan dari karya tulis yang dibuat, supaya kedepannya dengan adanya karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun bagi pihak PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang.

1. Tujuan Penulisan

Sebagaimana perumusan masalah, tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut .:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan tentang apa yang perlu dilakukan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang sebelum kedatangan dan keberangkatan kapal.
- b. Untuk mengetahui instansi apa saja yang terkait dalam kegiatan dan pelayanan kapal pesiar.

- c. Untuk mengetahui prosedur untuk memperoleh dokumen Surat Persetujuan Berlayar.
- d. Untuk mengetahui dan mengatasi kendala apa saja yang sering dihadapi ketika kedatangan kapal.

2. Kegunaan Penulisan

Diharapkan penulisan karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat dan berguna bagi :

a. Bagi Almamater

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui kualitas serta kesiapan Taruna Universitas Maritim AMNI Semarang dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya serta sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas Universitas Maritim AMNI Semarang.

b. Manfaat bagi pembaca

Manfaat bagi pembaca supaya mendapat informasi dan data sebagai masukan dan sumber inspirasi untuk mengevaluasi dalam menentukan kegiatan demi mencapai perubahan yang positif dan bermanfaat bagi pembaca.

c. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan untuk mengevaluasi serta memperbaiki kekurangan pada perusahaan untuk menjadi lebih baik dan memacu perusahaan untuk lebih produktif dan lebih profesional.

d. Bagi Penulis

Hasil penulisan ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan pengalaman yang berharga mengenai pelayanan jasa agen pada penumpang kapal pesiar.

1.4. Sistematika Penulisan

Agar di peroleh susunan dan pembahasan yang sistematis, terarah pada masalah yang dipilih serta tidak bertentangan satu sama lain, maka penulis akan memberikan gambaran-gambaran secara garis besar atas penulisan karya tulis ini. Adapun dalam menguraikan sistematika penulisan yang dituangkan dalam karya tulis yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang landasan teori mengenai Pengertian Pelabuhan, Perkembangan Historis Pelabuhan, Pelayanan Pelabuhan, Terminal Penumpang, Standar Pelayanan Terminal Penumpang, Angkutan Laut, Keageanan Kapal, Jenis-jenis Keagenan, Fungsi Keagenan, Tugas Pokok Keagenan, Prosedur Clearance In/Clearance Out, Keagenan Kapal Asing, Instansi Yang Terkait Dalam Kegiatan Keagenan, Peran Syahbandar Dalam Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, Kapal Pesiar, Jenis-Jenis Kapal Pesiar.

BAB 3 METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam bab ini diuraikan mengenai jenis dan sumber data saat melaksanakan praktek darat disertai metode pengumpulan data.

BAB 4 PEMBAHASAN dan HASIL

Dalam bab ini menjelaskan tentang diskripsi data yang meliputi sejarah berdirinya PT. Ben Line *Agencies* Cabang Semarang, memaparkan struktur organisasinya, dan membahas rumusan masalah yang yang diangkat dalam penulisan karya tulis ini, kegiatan dan kewajiban agen dalam prosedur kedatangan dan keberangkatan kapal pesiar, pihak-pihak yang terkait pada kegiatan dan pelayanan kapal pesiar, prosedur memperoleh Surat

Persetujuan Berlayar, mengatasi kendala yang sering dihadapi ketika kedatangan kapal.

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab ini penulis memaparkan kesimpulan dan saran-saran berdasarkan pembahasan masalah dari bab sebelumnya.