

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi menjadi sarana penting bagi setiap orang untuk bisa berpergian ke tempat lain. Transportasi juga menjadi faktor penting bagi suatu negara sebagai penggerak roda perekonomian. Namun pelabuhan menjadi sketsa perkembangan ekonomi di daratan, sebagai pintu arus masuk dan keluarnya hasil produksi maupun kebutuhan ekonomi di daratan, maka negara-negara maju di dunia menjadikan pelabuhan sebagai salah satu pilar penopang perekonomian negaranya atau bahkan beberapa negara memanfaatkan letak geografisnya yang strategis dengan membangun pelabuhan untuk memanfaatkan jalur perdagangan dunia. Kehadiran pelabuhan yang memadai berperan besar dalam menunjang kegiatan sandar kapal, bongkar muat barang dan naik turun penumpang.

Pelabuhan menjadi sarana paling penting untuk menghubungkan antar pulau maupun antar negara. Dalam hal menunjang kegiatan bongkar muat di pelabuhan jasa agen sangat berperan penting. Kegiatan agen tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 11 tahun 2006 tentang penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, dalam pasal 2 dijelaskan bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Oleh karena itu, perusahaan agen bekerja sama dengan perusahaan lain untuk perpindahan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Hal tersebut memicu adanya suatu peningkatan mutu pelayanan atau pemberian sarana seoptimal mungkin kepada para pengguna jasa keagenan dalam bidang pelayaran. Dengan ini menyebabkan timbulnya perusahaan pelayanan membuka jasa keagenan di setiap pelabuhan dalam menjalankan kegiatan usahanya untuk menangani kapal milik atau non milik, dan menyebabkan persaingan antar bidang pelayaran

Menurut Kootoli, 2008 dalam Anton Pangihutan, Muhammad Thamrin, Asep Suparman (2016) Perdagangan bebas kian menjadi konsep ekonomi yang dianut oleh banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Perdagangan bebas dapat diartikan dengan penjualan produk antar negara tanpa pajak ekspor-impor atau hambatan perdagangan lainnya. Oleh karena itu oleh sarana transportasi yang efisien 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 laut. (Anton Pangihutan, Muhammad Thamrin, Asep Suparman, 2016)

Menurut Zulian, 2010 dalam Anton Pangihutan, Muhammad Thamrin, Asep Suparman (2016) dengan berkembangnya industri pelayaran seperti sudah disampaikan di atas maka kebutuhan layanan pelayaran akan terus menerus ada. Hal ini memaksa perusahaan pelayaran untuk bersaing mendapatkan pelanggan. Dikarenakan industri pelayaran dibidang jasa, maka persaingan yang ada akan dilakukan dengan saling berlomba memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen. Layanan pada perusahaan pelayaran akan menentukan apakah perusahaan tersebut mampu bersaing di pasar global atau tidak. Syarat sederhana yang harus dipenuhi oleh perusahaan pelayaran adalah kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Anton Pangihutan, Muhammad Thamrin, Asep Suparman, 2016)

Menurut Tjiptono, 2005 dalam Anton Pangihutan, Muhammad Thamrin, Asep Suparman (2016) manajemen sebuah perusahaan pelayaran dituntut kecepatan dan ketepatannya dalam merespon apa yang dibutuhkan konsumen. Sebagai perusahaan jasa keagenan perusahaan pelayaran harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan konsumennya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatnya hubungan yang harmonis antara perusahaan

dengan konsumen, 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.

Dalam hal ini PT. Pelayaran Cahaya Papua bertindak sebagai agen yang mengurus kedatangan dan keberangkatan kapal (*clearance in dan clearance out*) kapal serta mengurus kebutuhan kapal selama di Pelabuhan kelas 1 cabang Dumai. Karena meningkatnya jumlah perusahaan pelayaran membuka jasa keagenan disetiap pelabuhan maka dari itu terjadilah persaingan antar perusahaan. Dalam jasa keagenan tentu menjadi masalah yang harus diamati. Berdasarkan meningkatnya jumlah perusahaan pelayaran mendorong peneliti untuk mengetahui kegiatan keagenan dalam keberangkatan dan kedatangan kapal PT. Pelayaran Cahaya Papua kelas 1 cabang Dumai adalah keagenan yang merupakan anak dari induk yang bertempat di Pekan baru. Dalam hal ini pelayanan PT. Pelayaran Cahaya Papua selalu memberikan pelayanan seoptimal mungkin. Berdasarkan pengamatan singkat, peneliti melihat belum optimalnya pelayanan keagenan karena terbatasnya sistem yang diberikan oleh PT. Pelayaran Cahaya Papua sehingga memotivasi peneliti untuk melihat, mengkaji, dan menyimpulkan tentang pelayanan keagenan dari PT. Pelayaran Cahaya Papua.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang masalah yang tersaji yaitu belum optimalnya pelayanan keagenan karena terbatasnya sistem yang diberikan oleh PT. Pelayaran Cahaya Papua. Maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tugas keagenan kapal dalam kegiatan *clearance in* dan *out* pada kapal MT. Navig8 Stellar ?
2. Instansi-instansi apa saja yang terkait pada waktu kapal MT. Navig8 Stellar pada keluar masuknya pelabuhan ?
3. Dokumen apa saja yang diperlukan MT. Navig8 Stellar dalam kegiatan pengurusan *clearance in* dan *clearance out* ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan penulisan

Pelaksanaan praktek darat ini penulis ingin membandingkan dan mempraktekan antara teori-teori yang didapat dalam perkuliahan yang telah di pelajari maupun di studi kepustakaan, serta studi dokumen dengan keadaan yang dilaksanakan dalam praktek darat di lapangan oleh penulis di PT. Pelayaran Cahaya Papua tersebut, sehingga penulis ini mempunyai beberapa tujuan diantaranya:

- a. Untuk mengetahui proses dalam menangani kegiatan *clearance in* dan *clearance out* kapal MT. Navig8 Stellar
- b. Untuk mengetahui Instansi-instansi apa saja dalam menangani keluar masuknya kapal MT. Navig8 Stellar di pelabuhan
- c. Untuk mengetahui dokumen apa saja yang diperlukan selama Kapal MT. Navig8 Stellar melakukan kegiatan di pelabuhan

2. Kegunaan penulisan

Dalam penulisan karya tulis ini, yang penulis harapkan dari praktek antara lain sebagai berikut:

1. Bagi penulis

- a. Menambah wawasan bagi pembaca tentang berbagai aspek dan kegiatan operasional perusahaan-perusahaan di lingkungan pelabuhan
- b. Dapat mengaplikasikan teori-teori yang didapat di bangku kuliah atau dari buku-buku pada kenyataan praktek darat di lapangan langsung
- c. Sebagai persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma III prodi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan.

2. Bagi perusahaan

- a. Menambah wawasan keagenan
- b. Sebagai saran kritik dalam pembangunan keagenan
- c. Meningkatnya kualitas pelayanan dan konsumen setelah dikenal masyarakat.

3. Masyarakat luas
 - a. Memberi wawasan baru bagi keagenan untuk masyarakat luas
 - b. Memberi peluang gagasan agar perusahaan keagenan dapat memberi yang terbaik dalam melayani keagenan di pelabuhan seluruh Indonesia
 - c. Agar masyarakat mendapatkan informasi tentang keagenan

1.4 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang akan dituangkan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisi meliputi, Latar belakang masalah, Pembatasan Masalah Landasan Teori, Tujuan Penulisan, Kegunaan Penulisan, serta Sistematika yang digunakan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Mengemukakan tentang Pengertian Pelabuhan, Peran Pelabuhan, Pelayanan Jasa Kapal, Pengertian Kapal, Pengertian Keagenan, Pengertian Perusahaan Pelayaran, Kegiatan Perusahaan Pelayaran, Tugas keagenan kapal dalam clearance & out, Instansi yang terkait selama kapal di pelabuhan, Dokumen-dokumen kapal.

BAB 3 : METODE PENGUMPULAN DATA

Membahas tentang jenis dan Sumber Data serta Metode Pengumpulan Data.

BAB 4 : PEMBAHASAN DAN HASIL

Pembahasan dan Hasil yang berisi tentang diskripsi obyek penelitian dan pembahasan prosedur penyandaran sampai pelepasan dan keberangkatan MT. Navig8 Stellar di pelabuhan umum Dumai.

BAB 5 : PENUTUP

Penutup Berisi Kesimpulan dan Saran.

Daftar Pustaka

Lampiran