

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Menurut A. Pangihutan, 2016, keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak dinamakan agen (*Agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya. Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut memerlukan pelayanan dan mempunyai berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan tersebut perusahaan pelayaran yang tidak mempunyai cabang disuatu pelabuhan akan menunjuk perusahaan pelayaran lain yang berada di pelabuhan tersebut sebagai agen.

Menurut Nugroho Subroto, 2015, tugas agen adalah memberikan pelayanan kepada kapal milik principal di pelabuhan, dan salah satu pelayanan yang diberikan oleh agen adalah mempersiapkan proses kedatangan dan keberangkatan kapal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagai perusahaan yang ditunjuk dan dipercaya maka agen harus meningkatkan profesionalisme kerja, dan juga harus tahu dan mengerti tentang prosedur dan peraturan di pelabuhan karena kinerja agen akan selalu dituntut untuk sistematis dan rasional. Namun dalam pelaksanaannya seringkali agen menemui beberapa masalah yang timbul dalam memberikan pelayanan di lapangan dan agen harus betul – betul membuat perencanaan yang matang dalam membuat jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga dapat memperkecil kerugian yang akan diderita oleh agen.

Menurut Sungkono Ali, 2014, kegiatan Port clearance ini memiliki hambatan saat kapal ingin masuk ke pelabuhan. hambatan tersebut antara lain: Dalam melakukan pekerjaan tidak jarang kita menghadapi kesulitan dan hambatan tertentu tetapi tidak menutupi kemungkinan kita kalau dapat dengan

mudah menyelesaikannya. Demikian juga yang dirasakan oleh bagian operasional perusahaan dalam pengurusan administrasi penyandaran dan keberangkatan kapal-kapal keagenan. Hambatan-hambatan tersebut kadang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri maupun dari luar.

Dalam upaya itu PT.Tirta Permai Bahari cabang Pontianak berusaha untuk meningkatkan usaha dalam bidang pelayaran dan melayani pengguna jasa dengan sebaik mungkin karena dengan pelayanan yang baik menunjang kualitas perusahaan, sehingga meningkatkan kepercayaan *owner* kapal 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 pemakai jasa terhadap perusahaan tersebut. Bertolak dari hal tersebut perusahaan pelayaran PT.Tirta Permai Bahari cabang Pontianak selaku agen kapal menerima penunjukan keagenan dari PT.KARANA LINE.

Pentingnya Pelayanan jasa keagenan bagi pelaku bisnis di bidang pelayaran sendiri sangat berpengaruh dalam kepuasan setiap perusahaan guna mendapatkan keuntungan bagi setiap perusahaan yang terlibat pada bisnis pelayaran. Dengan pelayanan yang baik dan cepat pengguna jasa juga meraup keuntungan tersendiri begitu pula sebaliknya dan si pengguna jasa dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lancar dan mudah. Akan tetapi dibalik kesuksesan dalam bidang pelayanan jasa juga terdapat pelayanan baik dan buruk.

Dampak baik yang ditimbulkan pelayanan jasa keagenan bagi perusahaan pelayaran sendiri dengan tersedianya keperluan kapal pada saat akan sandar atau bertolak dari pelabuhan bisa terpenuhi dan memberikan respon yang cepat dari agen dengan pengguna jasa tersebut. Dengan pelayanan yang begitu baik dan cepat pihak pemilik kapal akan merasa puas sehingga dapat menunjuk jasa keagenan tersebut dengan jangka panjang.

Sedangkan bila mana terjadi pelayanan yang buruk oleh jasa keagenan akan berdampak kurang baik bagi pengguna jasa tersebut yang akan menimbulkan pengguna jasa merasa tidak puas dalam proses pelayanan

tersebut, timbulnya kerugian yang diakibatkan jasa keagenan karena kurangnya perhatian pada saat kapal akan sandar dan bertolak, buruknya respon yang diberikan oleh jasa keagenan dengan si pengguna jasa. Hal ini yang menyebabkan pihak owner kapal tidak lagi menunjuk jasa keagenan tersebut dan memilih untuk mencari jasa keagenan yang lain.

Melihat obyek yang dibahas demikian luas, maka pembatasan masalah yang akan dibahas dalam karya tulis ini sangat diperlukan. Agar pembahasan lebih terfokus pada pokok permasalahan, untuk itu penulis mengambil judul :

**“PELAYANAN PENYANDARAN AGEN PELAYARAN PT.TIRTA PERMAI BAHARI CABANG PONTIANAK PADA KAPAL MT. GLOBAL NEPTUNE”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Agar tujuan penulisan dapat tercapai dengan baik, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas. Karya tulis ini memiliki batasan masalah yang diambil dari pengalaman penulis pada saat pelaksanaan Praktek Darat pada tanggal 20 September 2020 sampai dengan tanggal 30 Maret 2021 di PT.Tirta Permai Bahari cabang Pontianak :

1. Dokumen dan syarat apa saja yang diperlukan dalam kegiatan pelayanan *clearance in/clearance out* pada kapal MT.GLOBAL NEPTUNE?
2. Pihak – pihak mana saja yang terkait dalam proses pelayanan kapal MT.GLOBAL NEPTUNE?
3. Biaya-biaya apa saja yang timbul selama kegiatan berlangsung pada kapal MT.GLOBAL NEPTUNE?
4. Bagaimana proses dan prosedur pada alur pelayanan penyandaran kapal MT.GLOBAL NEPTUNE?
5. Apa saja kendala dan solusi agar hambatan – hambatan dapat terselesaikan dalam proses pelayanan kapal MT.GLOBAL NEPTUNE oleh perusahaan keagenan PT.Tirta Permai Bahari cabang Pontianak?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Dalam penulisan ataupun penyusunan karya tulis ini diharapkan dapat memberikan tujuan bagi penulis maupun pembaca sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dokumen dan syarat yang diperlukan dalam kegiatan *clearance in/clearance out* MT.GLOBAL NEPTUNE.
- b. Untuk mengetahui pihak – pihak mana saja yang terkait dalam proses pelayanan kapal MT.GLOBAL NEPTUNE.
- c. Untuk mengetahui biaya apa saja yang timbul selama kegiatan berlangsung pada kapal MT.GLOBAL NEPTUNE
- d. Untuk mengetahui bagaimana *proses dan prosedur dan prosedur Clearance in/clearance out* kapal MT.GLOBAL NEPTUNE.
- e. Untuk mengetahui terjadinya kendala dan bagaimana solusi agar hambatan – hambatan dapat dapat ditangani dan terselesaikan dalam proses pelayanan kapal MT.GLOBAL NEPTUNE oleh perusahaan keagenan PT.Tirta Permai Bahari cabang Pontianak.

#### 1.4 Kegunaan Penulisan

Dalam penulisan ataupun penyusunan karya tulis ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi penulis maupun pembaca sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Karya tulis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan program Diploma Tiga (D3) Prodi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan, serta memperdalam wawasan penulisan pada saat proses *clearance in/clearance out* kapal.

b. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang

Diharapkan karya tulis ini dapat menambah referensi dan sebagai sarana hubungan kerja sama antara akademi dan PT. Tirta Permai Bahari cabang Pontianak.

c. Bagi PT. Tirta Permai Bahari cabang Pontianak

Diharapkan tulisan ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan sebagai evaluasi atas kegiatan yang selama ini dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanannya kepada pengguna jasa.

d. Bagi Pembaca

Karya tulis ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai proses dan prosedur pelayanan kapal *clearance in/clearance out* kapal, serta sebagai bahan referensi.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan karya tulis ini penulis menyusun menjadi 5 (lima) bab. Setiap bab diuraikan menjadi beberapa sub bab dengan menggunakan sistematika sebagai berikut :

### 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 tinjauan pustaka/ teori-teori yang digunakan dalam penyusunan Karya Tulis baik teori yang berasal dari buku-buku, jurnal ilmiah maupun media cetak dan *online* dan berisikan gambaran umum objek penelitian/ riset (tempat observasi saat pelaksanaan prada di perusahaan gambaran umum objek penelitian tentang PT.Tirta Permai Bahari cabang Pontianak.

### BAB 3 METODE PENGUMPULAN DATA

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

### BAB 4 PEMBAHASAN DAN HASIL

Dalam bab ini berisikan tentang deskripsi objek penelitian yaitu, PT.Tirta Permai Bahari cabang Pontianak dan hasil pembahasan atas rumusan masalah yang diambil penulis mengenai :

1. Dokumen dan syarat apa saja yang diperlukan dalam kegiatan pelayanan *clearance in/clearance out* pada kapal MT.GLOBAL NEPTUNE?
2. Pihak – pihak mana saja yang terkait dalam proses pelayanan kapal MT.GLOBAL NEPTUNE?
3. Biaya-biaya apa saja yang timbul selama kegiatan berlangsung pada kapal MT.GLOBAL NEPTUNE?

4. Bagaimana proses dan prosedur pada alur penyandaran kapal MT.GLOBAL NEPTUNE?
5. Apa saja kendala dan solusi agar hambatan – hambatan dapat terselesaikan dalam proses pelayanan kapal MT.GLOBAL NEPTUNE oleh perusahaan keagenan PT.Tirta Permai Bahari cabang Pontianak?

## BAB 5 PENUTUP

Bab yang berisi tentang jawaban dari tujuan dan merupakan inti dari pembahasan penelitian atau kesimpulan serta saran. ditunjukan kepada perusahaan atau tempat pengambilan data.