

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Pelayanan**

1. Pelayanan adalah

a. Jasa dermaga

Setiap barang yang di muat/dibongkar lewat dermaga dikenakan uang dermaga (*wharfage*). Tarif uang dermaga didasarkan pada ton/m<sup>3</sup> barang.

b. Jasa penumpukan

Untuk barang-barang yang ditumpuk sementara, baik dalam gudang maupun lapaangan terbuka dikenakan biaya penumpukan. Tarif jasa penumpukan didasarkan pada ton/m<sup>3</sup> barang dan hari lamanya penumpukan. Dalam tarif penumpukan terdapat hari-haari dimana sewa penumpukan dibebaskan.

c. Jasa penyewaan alat

Untuk penyewaan alat-alat bongkar muat dan lain sebagainya ditentukan tarifnya oleh masing-masing pelabuhan.

#### **2.2. Pengertian Keagenan**

1. Pengertian Keagenan

Keagenan/*agency* adalah hubungan antara dua pihak (utamanya) yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau bentuk yang lain yang mana salah satu pihak (disebut agen) diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan atas nama orang lain (dalam hal ini disebut prinsipal) dan tindakan agen tersebut akan mengikat prinsipal, baik dituangkan dalam perjanjian atau disebabkan karena tindakan.

Berdasarkan kewenangan yang melekat pada agen, maka agen dapat diklasifikasikan dalam beberapa golongan yaitu (Budi Santoso, 2015):

a. *Universal agent*

Terjadi pada saat prinsipal menunjuk seseorang untuk melakukan semua pekerjaan atau tindakan yang secara hukum dapat didelegasikan pada agen (biasanya *universal agen*) ditunjuk oleh prinsipal untuk beberapa tenggang waktu.

b. *General agent*

Memegang kendali dan memproses semua aplikasi/ permohonan asuransi serta menentukan semua kebijakan pada area tertentu yang dipercayakan kepadanya, sedangkan istilah agen menunjuk pada seseorang yang menjual jasa asuransi pada publik dan agen merupakan saluran bisnis kejenjang yang lebih tinggi.

c. *Spesial agent*

Dalam hal ini prinsipal dapat menentukan bahwa agen hanya diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan atau kegiatan tertentu saja sesuai yang tertulis dalam perjanjian.

d. *Agency couple with an interest*

Pada saat agen telah memberikan melakukan pembayaran dalam rangka menjalankan kewenangan yang diberikan kepadanya oleh prinsipal dalam aktivitas bisnis.

e. *Gratuitous agent*

Hubungan antara agen dan prinsipal didasari sukarela dan tanpa adanya imbalan yang diterima oleh agen dan prinsipal.

f. *Sub agent*

Pada keadaan tertentu prinsipal memberikan kewenangan kepada agennya untuk mendelegasikan kewenangannya kepada pihak lain. Pihak lain yang ditunjuk oleh agen disebut *sub agent*.

Dalam dunia pelayaran mengenal beberapa pokok masalah, salah satu diantaranya ialah keagenan kapal dalam hal ini yang mempunyai tugas dan wewenang adalah bagian keagenan. Dalam perusahaan pelayaran PT Bahtera Setia Semarang sebagai bagian keagenan

merupakan salah satu penunjang utama perusahaan karena setiap kapal yang akan bersandar guna kepentingan tertentu harus lebih dahulu menghubungi agen yang ditunjuk sesuai dengan perusahaan yang menangani kapal-kapal tersebut dipelabuhan. Agen adalah keterikatan hubungan antara dua pihak yang mana pihak satu sering disebut dengan agent yaitu pihak yang diberikan kewenangan untuk melakukan kegiatan dan atas nama serta dibawah pengawasan pihak lain yaitu prinsipal. Agen disini bukan sebagai perantara tetapi hanya mengurus sepenuhnya atau petunjuk oleh perusahaan pelayaran dari luar negeri untuk mengurus keperluan atau kepentingan kapal dan awak kapal dari perusahaan tersebut (Budi Santoso 2015).

## 2. Tugas Pokok Agen Pelayaran

Menurut Suwarno dalam bukunya Manajemen Pemasaran Jasa Perusahaan Pelayaran (2011) menyatakan bahwa tugas pokok agen pelayaran antara lain:

### a. Pelayaran operasional kapal-kapal prinsipal

*Port information (port facility, port formality, custom of the port)*, keperluan kapal, seperti bunker air, *provision, repair, maintenance, crewing*, surat-surat dan sertifikat kapal dan sebagainya. Penyelesaian dokumen, *bill of lading, Manifest, hatch list, stowage plan, crew list*, dokumen untuk bongkar/muat, *ship Husbanding, (in dan out clearance*, imigrasi, bea cukai, kesehatan, *Port administration*, dokumen kapal lainnya) dan permintaan *advance payment* untuk *Part expenses, cargo expenses*, keperluan kapal, dll.

### b. Memberikan informasi kepada prinsipal sebelum kapal tiba

*Port agen* melalui *general agent* memberi informasi kepada prinsipal tentang informasi pelabuhan, rencana sandar, posisi gudang, peralatan bongkar/muat, *cargo prospect/booking* yang sudah pasti, kalkulasi biaya *disbursement* dan agen juga

memberitahu kapal tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, prospek muatan, rencana bongkar/muat.

- c. Memberikan informasi kepada prinsipal waktu kapal tiba

*Port agent* memberitahu *general agent* tentang hari/jam tiba/sandar kapal, *bunker on board*, rencana bongkar/muat, keadaan muatan kapal.

- d. Memberikan informasi kepada prinsipal waktu kapal tiba di pelabuhan

*Port agent* melaporkan kepada *general agent* tentang hasil bongkar/muat dan hambatan yang terjadi.

- e. Memberikan informasi kepada prinsipal waktu kapal berangkat

*Port agent* memberitahukan kepada *general agent* untuk diteruskan kepada prinsipal tentang tanggal/jam selesai bongkar/muat, sisa ruangan kapal, perkiraan *freight*, perkiraan biaya-biaya disbursement.

- f. Pengiriman dokumen bongkar/muat

Selanjutnya *port agent* segera mengirimkan dokumen bongkar/muat (*tally sheet*, *outern report*, *damage cargo list*, dll) serta dokumen pemuatan (*stowage plan*, *copy B/L*, *manifest*) untuk selanjutnya dikirim ke prinsipal dan pelabuhan tujuan.

- g. Memonitor perkembangan muatan

Agen melakukan hal-hal antara lain :

- 1) Menjalin hubungan baik dengan para *shipper* dan memberi pelayanan informasi kepada *consignee*.
- 2) Menandatangani *B/L* atas nama prinsipal.
- 3) Bila *consignee* belum memenuhi kewajiban, penyerahan barang hanya seizin prinsipal tertulis.

### 3. Tanggung Jawab Agen Pelayaran

- a. Membuat perjanjian kegiatan (*agency agreement*) perusahaan pelayaran asing di luar negeri.
- b. Mengurus kepentingan kapal yang diageninya selama kapal di Indonesia.
- c. Bertanggung jawab kepada semua tagihan (*disbursement account*) yang berkaitan dengan kegiatan kapal yang diageninya selama di Indonesia.
- d. Membuat laporan kegiatan kapal yang diageninya selama di Indonesia kepada pengusaha kapal.

### 4. Fungsi Keagenan/Agen Pelayaran

Menurut sistem prosedur pelayaran dan perkapalan PT Pelindo (2009) menjelaskan bahwa untuk melaksanakan tugas-tugasnya keagenan mempunyai fungsi:

- a. Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik untuk pelayaran liner atau tramper.
- b. Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.
- c. Mengadministrasikan kegiatan keagenan.
- d. Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan.
- e. Mengupayakan kegiatan keagenan sehingga dapat memberikan stimulan terhadap kegiatan pokok perusahaan.
- f. Selain itu pada umumnya jasa pelayanan yang diberikan oleh agen ada beberapa diantaranya:
  - 1) Pelayanan operasional kapal-kapal prinsipal.
  - 2) Memonitor perkembangan muatan
  - 3) Pelayanan terhadap kapal dan muatannya.
  - 4) Menyelesaikan masalah *claim*.

- 5) Pelayanan lain yang menyangkut *owner's representative*.
- g. Menyusun dan membuat administrasi dan laporan pertanggung jawaban kegiatan agen kepada prinsipal, antara lain :
- 1) Menghitung realisasi biaya-biaya disbursement, melengkapi semua bukti-bukti dan melaporkan kepada principal.
  - 2) Membuat *despach report* setelah kapal berangkat antara lain melaporkan: muatan yang dimuat, yang dibongkar, yang di *transhipment*, posisi *bunker* termasuk *suplly bunker*, *freight* yang diperoleh, komisi agen, perkiraan biaya-biaya (pelabuhan, bongkar/muat, *transhipment* dll).
    - a) *Cash to master* dll.
    - b) Membuat laporan pendapatan dan biaya sebenarnya, selanjutnya disampaikan kepada principal.
- h. Komponen biaya operasional kapal terdiri dari biaya langsung antara lain:
- 1) Biaya tetap.
    - a) Biaya penyusutan Kapal (depresiasi).
    - b) Biaya bunga Modal.
    - c) Biaya asuransi.
    - d) Biaya anak Buah Kapal (ABK).
  - 2) Biaya tidak tetap
    - a) Biaya bahan Bakar.
    - b) Biaya minyak Pelumas.
    - c) Biaya gemuk.
    - d) Biaya air Tawar.
    - e) Biaya kapal di pelabuhan terdiri dari: biaya labuh, biaya pandu, biaya tambat, biaya rambu, dan biaya tunda.
    - f) Biaya reparasi, *maintenance*, dan *supply* (RMS).

### 2.3. Proses *Clearance In* dan *Clearance Out* Kapal

Dalam pelayanan kedatangan kapal, pihak agen PT Bahtera Setia Semarang dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sebagai upaya untuk mendapatkan kepercayaan pihak yang terkait terhadap sistem yang diterapkan oleh agen dalam pelayanan kedatangan kapal (*clearance in*), selama kapal berada di pelabuhan dan pada saat kapal akan keluar dari Pelabuhan Tanjung Emas Semarang (*clearance out*).

Proses *clearance in* dan *clearance out* dimulai dari pemberitahuan rencana kedatangan kapal, penetapan tempat sandar (dermaga), pembayaran biaya kepelabuhanan, persiapan kapal tiba (memantau dermaga, menyiapkan permintaan kebutuhan kapal, persiapan petugas tali, pendorong tangga, Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai Republik Indonesia, dan pelaporan kepada nakhoda bahwa persiapan penyandaran kapal sudah siap), saat kapal bersandar (debarkasi dan pemenuhan kebutuhan kapal), dan *clearance out* (pengecekan dokumen diatas kapal, penyerahan dokumen dan pengurusan Surat Persetujuan Berlayar) kepada instansi terkait.

Untuk itu hal-hal yang perlu dengan cermat diperhatikan oleh pihak agen agar supaya pencapaian pelayanan yang maksimum dapat dilakukan agar berjalan dengan efisien.

#### 1. *Clearance In*

Pada saat kapal sudah masuk kolam pelabuhan dan akan bersandar di dermaga samudera, adalah sebagai berikut:

- a. Monitoring kapal dengan cara menghubungi kapten atau orang kapal yang ada di surat penunjukkan keagenan.
- b. Jika kapal sudah masuk jam uang langsung di daftarkan di portal anjungan kedatangan kapal dengan jasa pandu laut masuk dan setelah jadi estimasi perhitungan biaya (EPB), langsung dibayarkan ke bank untuk bisa mencetak Bukti Pembayaran Jasa Kepelabuhan (BPJK).
- c. Dokumen sudah di kantor, lalu dilakukan proses *clearance in* diantaranya membuat memorandum in. Adapun lampirannya yaitu:

- 1) *Lasport Clereance.*
  - 2) Surat Ukur.
  - 3) Sertifikat Kebangsaan Kapal.
  - 4) Safe Manning.
  - 5) *Crew List/Buku Sijil.*
  - 6) Surat Keterangan Perwira.
  - 7) *Document of Compliance dan Safety Managent Certifitace.*
- d. Membuat laporan kedatangan kapal, lampirannya yaitu:
- 1) Laporan Kedatangan.
  - 2) Memorandum Penilikan Kapal.
  - 3) Permohonan Surat Sandar.
  - 4) Surat Penunjukkan Keagenan.
- e. Membuat permohonan penggunaan jasa untuk kapal (PPJUK 1A Pelindo) dilampiri BPJK
- f. *Meeting* di Syahbandar/PPSA dengan membawa 1A Pelindo atau bukti bayar menyatakan bahwa kapal ini sudah melakukan pembayaran jasa kepelabuhanan, disertai memorandum yang sudah jadi, dan menunggu antrian kapal.
- g. Jika kapal sudah siap untuk sandar agen membuat izin gerak bandar yang disahkan oleh pihak syahbandar.
- h. Kemudian ke panduan untuk mengorder jasa pandu tunda untuk menyandarkan kapal ke dermaga dengan membawa estimasi perhitungan biaya (EPB) yang sebelumnya melakukan tambat jasa dari rede ke dermaga serta BPJK dan izin gerak bandar.
- i. Jika pihak pandu siap kita langsung hubungi kapten untuk persiapan mesin sambil kita *stanby* di radio *channel*.
- j. Pihak agen membantu proses sandarnya kapal tersebut sampai kapal sandar dengan aman.
- k. Setelah kapal sandar minta tanda tangan kapten untuk berita acara sandar.

- l. Mengecek sertifikat ada yang mati apa tidak jika ada melakukan pengajuan membuat permohonan untuk syahbandar, selanjutnya pihak *marin inspektor* melakukan pemeriksaan langsung ke kapal dan membuat dokumentasi berupa foto untuk dilihat lebih lanjut apakah layak untuk diterbitkan sertifikat.
- m. Setelah pihak syahbandar di setujui agen melakukan pembayaran Penerimaan Uang Perkapalan (PUP) sesuai *Gross Tonnage (GT)*, setelah itu sertifikat jadi.

## 2. *Clearance Out*

Setelah kegiatan selesai maka agen menyampaikan PPKB Pemanduan kapal keluar kepada Pelindo, kemudian mengembalikan dokumen-dokumen kapal yang sudah diambil untuk *Clearance in* dan *Clearance out* beserta dengan:

### 1) Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

Penerbitan SPB merupakan suatu proses pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal, dan penumpang secara teknis telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim.

### 2) *Safety Certificate*.

### 3) Surat Daftar Awak Kapal.

### 4) Surat Kesehatan.

## 3. Dokumen kapal yang diperlukan untuk *Registry* di Kantor Syahbandar Pelabuhan Tanjung Emas Semarang

### a. *Port Registry Certificate*/Surat Laut

Yaitu dokumen yang menyatakan bahwa kapal tersebut memenuhi syarat sebagai kapal Indonesia. Dan menjelaskan tentang identitas kapal seperti, jenis kapal, nama kapal, panjang kapal GT kapal, nama pemilik kapal dan lainnya. Sertifikat ini

berlaku seumur hidup selagi kapal tersebut tidak berpindah tangan ke perusahaan lain.

b. *Cargo Ship Safety Construction Certificate*

Sertifikat konstruksi kapal adalah sertifikat kapal yang menerangkan tentang kondisi bangunan kapal.

c. *Cargo Ship Safety Equipment Certificate*

Sertifikat perlengkapan adalah sertifikat yang menyatakan tentang kelengkapan kapal bahwa kapal telah memenuhi persyaratan konvensi berkaitan dengan sistem keselamatan kebakaran, perlengkapan penyelamatan dari sekoci penolong, dan sekoci penyelamat.

d. *Cargo Ship Safety Radio Certificate*

Sertifikat radio kapal yaitu menerangkan bahwa kapal telah memenuhi persyaratan berkaitan dengan instalasi radio yang digunakan pada sarana keselamatan diri dan telah memenuhi peraturan perundang-undangan.

e. *Certificate of Classification for Hull*

Sertifikat klasifikasi lambung adalah sertifikat yang menjelaskan bahwa kapal tersebut didaftar register dengan berkarakter kelas atau dengan bahan pembuatan baja bukan kayu.

f. *Certificate of Classification for Machinery*

Sertifikat klasifikasi mesin yaitu menjelaskan bahwa instalasi mesin pada kapal tersebut telah disurvei dan memenuhi persyaratan serta terdaftar dalam register berkarakter kelas.

g. *Certificate IOPP*

Sertifikat pencemaran oleh kapal yaitu sertifikat yang diterbitkan oleh pemerintah negara kebangsaan kapal yang menjelaskan bahwa kapal tersebut memenuhi persyaratan dengan tidak melakukan pencemaran minyak di laut.

h. *International Load Line Certificate*

Sertifikat garis muat kapal yaitu sertifikat yang diterbitkan oleh pemerintah negara kebangsaan kapal berdasarkan perjanjian internasional tentang garis muat dan lambung timbul yang memberi pembatasan garis muat untuk tiap-tiap musim atau daerah atau jenis perairan dimana kapal berlayar.

i. *Health Book*

Buku kesehatan yaitu buku yang menjelaskan bahwa kapal tersebut terhidar dari hewan-hewan seperti tikus, kecoak dan lainnya.

j. *Certificate Of Re Inspection Life Raft*

Sertifikat yang menjelaskan bahwa kapal tersebut mempunyai perlengkapan rakit atau perahu yang digunakan sebagai perlengkapan keselamatan pada saat kondisi darurat di laut.

k. *Certificate Of Re Inspection Fire Extinguisher*

Sertifikat pemadan yaitu sertifikat kelengkapan kapal bahwa kapal tersebut ada alat pemadamnya jika ada keadaan darurat misalnya, kapal terbakar, dan lainnya.

l. *Grosse Akta*

Gross akta yaitu akta notaris kapal yang menjelaskan tentang kepemilikan kapal.

m. *Crew List*

Daftar awak kapal yaitu dokumen yang di buat oleh agen tentang datar nama-nama ABK kapal dari jabatan paling tinggi sampai paling rendah.

n. Rencana Pola Trayek (RPT)

RPT yaitu sertifikat yang enjelaskan tentang jenis trayek yang akan di gunakan oleh kapal.

o. Ijasah *Crew* beserta pengukuhannya

Yaitu dokumen-dokumen atau ujasah para ABK kapal.

p. Buku Pelaut

Buku pelaut yaitu salah satu syarat yang digunakan oleh seorang ABK kapal yang akan berlayar.

q. Perjanjian Praktik Darat (Prada)

Prada yaitu perjanjian praktik darat ABK kapal dari perusahaan untuk mengoperasikan kapal dari perusahaan tersebut sesuai dengan posisi dan keahlian yang dimiliki oleh ABK tersebut.

r. Buku Sijil

Buku sijil adalah sebuah buku yang menjelaskan tentang daftar ABK yang digunakan untuk ABK yang akan turun atau naik kapal.

s. *Marine Insurance*

Asuransi kapal yaitu sertifikat asuransi yang di gunakan oleh kapal dan jika daalam keadaan darurat atau terbakar, kapal tersebut bisa di asuransikan.