Journal of Maritime and Education
Vol. 7, No. 2 , Bulan Agustus Tahun 2025, hlm. 855 - 860
Available 0nline at
https://ejournal poltek-.amimedan.ac.id/index.php/jme
DOI: https://doi.org/10.54196/jme.v7i2

Journal of Maritime and Education
p-ISSN : 2656-0658
e-ISSN : 2656-0666

PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DAN HAMBATAN PADA PT. TARUNA CIPTA KENCANA CABANG DUMAI

[1]Muhammad Sahid, [2] Fahmi Rinaldi, [3] Irma Handayani,[4] Maruli Jonatan Sianipar

[1,]NAUTIKA,[2] TEKNIKA [3,4] KPNK , Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan
email: idsahid1971@gmail.com

Abstrak. Keagenan adalah salah satu unit usaha pelayaran. Kegiatan keagenan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan kepada kapal–kapal yang diageni oleh PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai selaku agen yang memberikan pelayanan keagenan terhadap kapal–kapal yang sandar diPelabuhan Dumai, dalam kegiatan ini perusahaan pelayaran harus menjalin hubungan dengan instansi–instansi terkait seperti : bea cukai (custom), imigrasi, karantina, Kantor Syahbandar Otoritas Pelabuhan (KSOP), Pelindo. Untuk melaksanakan pelayanan keagenan PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai sedikit banyak mengalami hambatan dan kendala baik itu masalah dari dalam maupun masalah dari luar yang berasal dari luar perusahaan. Salah satu masalah diPelabuhan Dumai yang menyebabkan kapal–kapal yang akan sandar didermaga harus berlabuh berjam-jam bahkan sampai berhari–hari hanya untuk mendapatkan fasilitas tempat sandar kapal. Adapun hal yang harus dilengkapi untuk menyelesaikan makalah ini, Penulis menggunakan Metode penelitian lapangan (field research) yaitu dengan teknik pengamatan (observasi) dan wawancara (interview) serta metode penelitian perpustakaan (library research).
Kata Kunci: Jasa,Agen, Kapal, Hambatan

Abstract, Agency is one of the shipping business units. Agency activities have large duties and responsibilities in providing services to ships that are agented by PT. Tarunacipta Kencana Dumai Branch as an agent that provides agency services to ships that dock at Dumai Port, in this activity the shipping company must establish relationships with related agencies such as: customs, immigration, quarantine, Port Authority Harbormaster Office (KSOP), Pelindo. To carry out agency services PT. Tarunacipta Kencana Dumai Branch more or less experiences obstacles and constraints both internal problems and external problems originating from outside the company. One of the problems at Dumai Port that causes ships that will dock at the dock to have to anchor for hours or even days just to get a berthing facility. As for the things that must be completed to complete this paper, the author uses the field research method, namely with observation and interview techniques as well as library research methods.
Keywords: *Services, Ship,Agents, Obstacles*

PENDAHULUAN

Kegiatan dan hal-hal yang menyangkut hubungan antara kapal, muatan dan jasa dilakukan di pelabuhan (Gunawan, 2015 : 111). Dalam Undang–Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 dituliskan bahwa pelabuhan merupakan tempat yang terdiri dari daratan dan perairan dengan batas–batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan yang dipergunakan sebagai tempat kapal sandar, berlabuh, naik turun penumpang dan kegiatan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal.

Pelayaran merupakan bagian dari sarana transportasi laut yang ditetapkan pada Undang–undang pelayaran No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran. Pelayaran atau angkutan laut merupakan bagian sarana

transportasi lainnya, angkutan laut mempunyai karekteristik yang mampu melakukan pengangkutan secara massal, Sampai dapat menghubungkan dan menjangkau wilayah satu dengan lainnya melalui perairan, angkutan laut juga mempunyai potensi kuat untuk dikembangkan dan peranannya baik nasional maupun internasional sehinga mampu mendorong dan menunjang pembangunan nasional demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bidang kegiatan pelayaran dapat dibedakan menjadi dua yaitu pelayaran niaga dan bukan niaga. Pelayaran niaga adalah usaha pengangkutan barang, terutama dagangan, melalui laut antarpulau atau pelabuhan, pelayaran bukan niaga meliputi pelayaran kapal patroli kelautan dan sebagainya.

Kapal sebagai sarana pelayaran mempunyai peran sangat penting dalam sistem angkutan laut. Hampir semua barang expor dan impor, dan muatan dalam jumlah sangat besar diangkut dengan menggunakan kapal laut, walaupun hanya tempat dimana pengangkutan dilakukan terdapat fasilitas angkutan lain yang berupa angkutan laut dan udara. Hal ini mengingat bahwa kapal mempunyai kapasitas yang jauh lebih besar dari pada sarana angkut lainnya. Adapun pengangkutan minyak yang mencapai puluhan atau bahkan ratusan ribu ton, apabila harus diangkut dengan truk tangki memerlukan ribuan kendaraan dan tenaga kerja. Dengan muatan yang berjumlah besar, angkutan dengan kapal akan memerlukan waktu lebih singkat, tenaga kerja lebih sedikit dan biaya jauh lebih baik. Selain itu untuk angkutan barang antarpulau atau negara, kapal merupakan sarana angkut yang paling sesuai.

Adapun tugas lain dari perusahaan keagenan pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai yaitu mengurus kedatangan dan keberangkatan kapal khususnya pengurusan dokumen clearance in dan clearance out kapal pada saat kapal akan berlayar dan ada juga pengurusan pelayanan jasa dalam sistem Bunker minyak air dan pelayanan bahan makanan pada kapal, dan juga pelayanan dalam penyijilan dan pembuatan serifikat dan perpanjangan sertifikat. Hal ini menunjukkan Perusahaaan pelayaran nasional untuk menjalankan sebagai wakil atau agen untuk memenuhi syarat yang dipenuhi oleh kapal. Oleh karena itu, pelayaran dalam pengurusan kadatangan dan keberangkatan kapal yang baik akan sangat menunjang mutu pelayaran kapal pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai. Sesuai dengan pelayanan yang bersifat tunggal, sebelum kapal datang petugas clearance terlebih dahulu memberitahukan rencana kedatangan kapal kepada, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Bea Cukai, Imigrasi, Kesehatan, serta pihak yang terkait untuk pengurusan ijin sandarnya kapal dan memakai alat-alat yang dibutuhkan dalam melakukan aktivitas bongkar atau muat, begitu juga untuk pengurusan dokumen-dokumen kapal tersebut pada pihak yang terkait. Pada saat kapal akan berangkat ke pelabuhan tujuan, Petugas clearance harus dapat melakukan perjanjian yang disertai dengan kelengkapan dokuman–dokumen, dan juga kebutuhan kapal harus diperhatikan karna kebutuhan kapal sangat penting, kapal berangkat menuju pelabuhan berikutnya harus memenuhi kebutuhan yang dimiliki kapal.

Beberapa permasalahan yang timbul pada saat kegiatan pelayanan jasa keagenan seperti kesalahpahaman pemberian informasi clearance kapal mengakibatkan keterlambatan kedatangan kapal maupun keberangkatan kapal, serta lamanya ketersediaan cargo yang akan dimuat Keatas kapal. Turunnya hujan pada saat proses pembongkaran dan pemuatan sehingga memperlambat keberangkatan kapal dan hal–hal yang tidak terduga lainnya dan juga sering terjadi gang

METODOLOGI

Selama menjalankan praktik darat penulis telah mengumpulkan bahan–bahan yang dianggap perlu untuk kelengkapan makalah ini, berikut data yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah sebagai berikut:

A. Field Research

1. Pengamatan (Observasi)

Metode pengamatan (observasi) dilakukan dengan mengamati bagaimana cara kerja karyawan pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai dan pada kegiatan dikantor maupun dipelabuhan.

2. Wawancara (Interview)

Penulis melakukan tanya jawab dalam kepada karyawan PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai dengan memperoleh informasi–informasi atau keterangan–keterangan.

B. Metode Perpustakaan (Library Research)

Penulis mendapat data dengan cara membaca atau mempelajari bahan yang ada pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai dan buku diperpustakaan maupun yang diberikan oleh dosen yang berkaitan dengan makalah ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Pelayanan Jasa Keagenan Kapal pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai

Pelayanan jasa keagenan untuk kedatangan dan keberangkatan kapal yaitu menyelenggarakan usaha pengurusan berbagai macam dokumen yang diperlukan pada saat kapal masuk atau keluar (dengan pengertian pengurusan dokumen kapal masuk dan pengurusan dokumen kapal keluar) sebelum ada terjadinya proses kedatangan kapal dan keberangkatan kapal dilakukan perjanjian kerja yang berbentuk kesepakatan yang tercurahkan dalam surat penunjukan keagenan kapal (Letter Of Appointment) antara pemilik kapal dan pihak keagenan.

1. Pelayanan Jasa Keagenan Kedatangan Kapal

PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin terhadap para konsumen sebagai upaya oleh agen kapal. Usaha dalam menangani kapal selama berada dipelabuhan dan mempunyai banyak tugas dan tanggung jawab mengenai kapal konsumen yang diageninya mulai dari kapal akan memasuki pelabuhan, melakukan

kegiatan.Kapal yang akan memasuki pelabuhan wajib memenuhi ketentuan pihak Kesyahbandaran dan Otoritas pelabuhan beserta instansi–instansi terkait lainnya. Untuk pelayanan keberangkatan kapal, PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai sebagai agen akan bekerja sama dengan instansi–instansi yang berwenang. Tugas yang dilakukan oleh agen adalah :

a. Pelaksanaan Sehari Sebelum Kedatangan Kapal
   Dalam pelaksanaan sebelum kedatangan kapal kita harus mempersiapkan hal-hal;
   1) Mencari informasi rencana kedatangan kapal dari Letter Of Appointment (Surat Penunjukan Keagenan) untuk mempermudah komunikasi dan permintaan dokumen untuk persyaratan kedatangan kapal (clearance in).
   2) Komunikasi dengan Crew Kapal (captain) menanyakan tentang keperluan kapal dan rencana kedatangan satu hari sebelum kapal tiba daerah labuh Dumai.
   3) Meminta seluruh poto copy dokumen kapal sesuai dengan spesifikasi kapal untuk proses warta kedatangan diaplikasi inaportnet
b. Pelaksanaan Sebelum Kapal Labuh (Anchored Area) Sebelum Kapal berlabuh ada hal hal yang harus dipersiapkan:
   1) Mengirim pemberitahuan tentang rencana kedatangan kapal kepada pihak KSOP, Karantina Pelabuhan (Kantor Kesehatan Pelabuhan), Imigrasi (jika kapal dari luar negeri atau kapal bendera asing), Bea dan Cukai (jika cargo impor), Master jetty (Dermaga Utama), penerima barang (jika kapal bermuatan), Perusahaan Bongkar Muat (PBM), Surveyor, Perusahaan penyewaan alat, Morring (tambat).
   2) Mengirim pandu untuk kapal masuk dari PT. PDB Kepanduan Pelaksanaan Sebelum Kapal Sandar diPelabuhan Sebelum kapal sandar ada hal yang harus dipersiapkan untuk proses penyandaran kapal.

B. Pihak agen akan memeriksa kelengkapan dokumen kapal yang akan sandar meliputi sebagai :

1. Pada saat labuh sebelum kapal sandar kita pergi ketengah atau dissebut checking dengan membawa petugas karantina hanya untuk kapal bendera asing
2. Sebelum kapal sandar, tungu pihak karantina memberikan Cetificate Of Pratique (COP)
3. Untuk kapal lokal kita membawa seluruh dokumen yang asli untuk dapat diperiksa untuk kelayakan kapal dan untuk dapat melakukan clearance in dan out.

Saat kapal sudah di periksa oleh petugas berwenang. Adapun pelaksanaannya sebagai berikut :

1. Mengambil buku kesehatan dan mengambil pasport asli dan mengambil segala dokumen yang dibutuhkan Agent.
2. Memonitoring dan evaluasi kegiatan bongkar maupun muat dan monitoring aplikasi warta kedatangan kapal pada sistem Inaportnet.

Dalam kegiatan kedatangan kapal kita harus memberitahukan kepada KSOP (Kantor Kesyah bandaran dan Otoritas Pelabuhan). Dan untuk pengurusan kedatangan kapal di KSOP, agen melampirkan semua dokumen pada system inapornet dan dapat memonitoring system inapornet

1. RPT (Rencana Pola Trayek)
   Adalah berisi daftar pelabuhan singgah yang boleh dikunjungi kapal.
2. Surat Penunjukan Keagenan.
   Adalah salah satu surat yang berisi tentang perjanjian antara pihak perusahaan dan pihak perusahaan kapal.
3. Data Awak Kapal.
   Daftar nama, jabatan, nomor buku pelaut, nomor ijazah dari seluruh awak kapal
4. Ship Particular.
   Adalah dokumen yang berisi rincian data kapal mulai dari data pendaftaran kapal, struktur bangunan kapal, jenis kapal dan kelengkapan kapal.
5. Surat laut.
   Surat laut atau disebut Surat Tanda Kebangsaan Kapal merupakan bentuk kepemilikan kapal yang menyebutkan identitas kapal. Adapun hal–hal yang tercantum dalam surat tanda kebangsaan kapal adalah : (nama kapal, tanda panggilan, tempat pendaftaran, tanda pendaftaran, ukuran kapal , tonase kotor, tonase bersih, tahun pembangunan, Penggerak utama, merek, bahan utama).
6. Surat Ukur.
   Surat ukur merupakan keterangan kapal atau spesifikasi kapal, terdiri dari ukuran kapal. Adapun hal–hal yang tercantum dalam surat ukur adalah : (nama kapal,tanda panggilan, tempat pendaftaran, panjang kapal, lebar kapal, berat kotor, berat bersih).
7. SPB (Surat Persetujuan Berlayar)
   Adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi syarat kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya.
8. SPOG (Surat Persetujuan Olah Gerak)
   Adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administrasi telah memenuhi persyaratan keselamatan dan

keamanan pelayaran untuk melakukan pergerakan di pelabuhan.

Pelayanan Jasa Keagenan Keberangkatan Kapal Untuk pelayanan keberangkatan kapal, Pihak agen berkomunikasi dengan captain untuk mempersiapkan dokumen-dokumen proses clearance di bagian LALA (Lalu Lintas Angkutan Laut) KSOP Kelas 1 Dumai, dokumen–dokumen yang dipersiapkan oleh kapal:

1. Laporan Kedatangan Kapal (LKK)
   Laporan kedatangan kapal adalah laporan yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan tentang realisasi kegiatan kapal yang berisikan tanggal kapal tiba dan tanggal kapal berangkat, pelabuhan asal dan pelabuhan tujuan, serta muatan kapal (bongkar atau muat).
2. Crew list
   Crew List adalah daftar awak kapal yang ada diatas kapal yang tertera di crew list adalah (nama crew, tempat dan tanggal lahir crew, nomor pasport, masa berlaku pasport, tempat dan tanggal pembuatan pasport, nomor buku pelaut, jabatan.
3. Stowage plan
   Stowage Plan adalah rencana pemuatan atau rencana dimana kapal kapal yang akan dilakukan pemuatan dan disetujui oleh Surveyor, Captain, Loading master.
4. Manifest Muat
   Adalah dokumen daftar muatan yang dibawa kapal saat berlayar. Untuk yang tertera pada manifest antara lain (nama kapal, kebangsaan, berat kotor, nama nahkoda, nomor pelayaran, pelabuhan muat, pelabuhan bongkar, nomor B/L (Bill of Lading), pengirim, penerima, deskripsi barang dan berat).
5. Master Sailing Declaration (Surat Pernyataan Nakhoda)
   Adalah Surat Pernyataan yang dibuat oleh Nahkoda yang menerangkan bahwa kapal, muatan, dan awak kapalnya telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan maritime untuk berlayar kepelabuhan tujuan.

Dalam waktu 1x24 agen melakukan pemberitahuan keberangkatan kapal kepada KSOP dan memberikan arsip dokumen kapal. Satu hari sebelum diperkiraan selesai bongkar maupun muat mempersiapkan dokumen keberangkatan kapal guna untuk penerbitan surat persetujuan berlayar dari KSOP Dumai:

1. Memindahkan data kapal dari warta kedatangan ke warta keberangkatan pada aplikasi inaportnet.
2. Melaporkan buku kesehatan ke kantor kesehatan pelabuhan Dumai membayar PNBP pajak negara agar dapat diterbitkan surat persetujuan berlayar oleh KSOP.
3. Membayar PNBP Rambu kebagian keuangan KSOP Dumai dengan melaporkan kedatangan kapal dan keberangkatan kapal beserta melampirkan data LK3 agar dapat nota pembayaran lunas dari KSOP.
4. Mengumpulkan Data Nota Bayar.
5. Memonitoring inaportnet dan mengunggah data data yang sudah dibayar dan dokumen wajib lainnya.
6. Menunggu approval dari petugas KSOP agar dapat Surat Persetujuan Berlayar.
7. Setelah terbitnya Surat Persetujuan Berlayar, pihak agen mempersiapkan seluruh dokumen keberangkatan dan menyatukannya dalam satu tas.
8. Pihak agen pergi ke kapal untuk pengantaran dokumen keberangkatan kapal.
   Adapun Surat dan Dokumen Pelengkapan antara lain sebagai berikut:

a. Surat Perjanjian Kerja Laut (PKL)
   Berisi tentang perjanjian kerja atau hubungan kerja antara pihak perusahaan dan kru kapal yang dibuat di kantor kesyahbandaran.
b. Buku Sijil
   Buku yang berisi tentang daftar ABK yang mau sign on/sign off dari kapal.
c. Cargo Manifest Adalah daftar muatan yang ada di atas kapal
d. Time Sheet
   Adalah suatu lembaran untuk pencatatan waktu mulai dan berakhirnya aktivitas bongkar dan muat. Isi dari Time Sheet antara lain: (nama kapal, jumlah muatan yang dimuat atau dibongkar, waktu kapal tiba, waktu kapal sandar atau labuh, Notice of Readiness (NOR) diberikan.
e. Buku Pelaut
   Buku pelaut yang merupakan dokumen resmi negara adalah berisi tentang catatan atau track record seorang pelaut (pengalaman berlayar seorang pelaut).
f. Paspor
   Adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan negara. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel visa yang dilakukan oleh petugas imigrasi negera kedatangan.

C. Instansi–Instansi Yang Terkait dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal

1. Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

Kantor syahbandar mempunyai tugas dan melaksakan pengawasan dan penegakan hukum dalam bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, dalam pelaksanaan Clearance kapal tugas syahbandar :

a. Pengawasan keselamatan dalam bidang pembangunan fasilitas dan peralatan pelabuhan,

alur pelayaran dan kolam labuh serta pemantauan kinerja operasional pelabuhan.

b. Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat pengisian bahan bakar, tertip lalu lintas kapal dipelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal serta penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB).

c. Pelaksanaan pengawasan serta kelaiklautan kapal, sertifikat kapal, dan pencegahan pencemaran diperairan pelabuhan.

2. Karantina Kesehatan Pelabuhan

Kantor kesehatan pelabuhan merupakan unit pelaksanaan teknis dilingkungan Kementrian kesehatan yang bertanggung jawab dalam menjaga kesehatan pelabuhan.

3. Vessel Traffic Service (VTS)

Merupakan pelayanan lalu lintas kapal di wilayah yang ditetapkan dan saling berintegrasi dan dilaksanakan oleh pihak yang berwenang (Menteri Perhubungan) serta dirancang untuk meningkatkan keselamatan kapal, efesiensi bernavigasi dan menjaga lingkungan dan yang memiliki kemampuan untuk berintraksi dan menanggapi situasi perkembangan lalu lintas kapal diwilayah VTS dengan menggunakan sarana perangkat radio dan elektronika pelayaran

4. Kantor Pelayanan Bea Dan Cukai

Bea Dan Cukai, Pelayanan kepabeanan, inisiatif dari perusahaan pelayaran, import dan eksportir, perusahaan pelayaran manyampaikan rencana kedatangan sarana pengangkut (RKSP) beserta dengan daftar muatan (Manifest). Dipihak importir menyampaikan pemberitahuan impor barang (PIB) dan eksportir menyampaikan pemberitahuan ekspor barang (PEB). Penyampaian pemberitahuan pabean RKSP, Manifest, PIB, PEB dan dokumen jenis lainnya.

5. Kantor Imigrasi

Imigrasi dapat diartikan sebagai kedatangan atau kunjungan orang yang masuk ke wilayah negara asing untuk maksud tertentu. Apabila Indonesia sebagai negara tujuan, maka kegiatan keimigrasian adalah pengawasan terhadap orang–orang asing yang berkunjung ke wilayah kedaulatan NKRI sejak saat kedatangan sampai keberangkatan.

Kapal berbendera asing yang berkunjung kepelabuhan Indonesia, penumpang atau wisatawan asing boleh meninggalkan kapal/pergi mengunjungi tempat tertentu diluar area pelabuhan. Tetapi dengan ketentuan yang bersangkutan memiliki paspor dan Visa, Paspor adalah tanda bukti diri yang diterapkan pada paspor yang bersangkutan dengan Visa Indonesia yang diberikan oleh pejabat berwenang pada kantor perwakilan RI di negara asal pengunjung yang menyatakan persetujuan bagi orang–orang asing untuk dan melakukan perjalanan di wilayah negara RI.

6. Jenis Pelayanan Jasa Keagenan

Adapun jenis pelayanan jasa keagenan lainnya:

a. Pelayanan jasa bunker
   Pelayanan jasa bunker ini adalah pelayanan dimana sebuah kapal memiliki sebuah kebutuhan seperti bunker minyak dan bunker air Yang dimana hal tersebut dilibatkan kepada Agent untuk dapat memenuhi permintaan tersebut

b. Pelayanan jasa untuk perpanjangan serifikat dan Crew on/off pada buku sijil adapun pelayanan tersebut ini dilibatkan kepada Agent yang dimana Agent mengurus hal tersebut kepihak KSOP

c. Pelayanan jasa untuk supply bahan makanan untuk kapal dimana kapal tersebut ingin melakukan perjalanan (berlayar), Captain harus melihat ketersediaan bahan makanan bagi mereka dan bahan makan kurang terseda crew kapal melapor kepada pemilik kapal dimana ketersediaan bahan makanan yang dimiliki kurang.

D. Cara Mengatasi Hambatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal

Dalam mekanisme pelayanan jasa keagenan pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pihak agen selama pengguna jasa keagenan untuk kedatangan dan keberangkatan kapal dari faktor internal dan eksternal. Penjelasan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam dalam pengguna jasa keagenan untuk kedatangan dan keberangkatan kapal pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai berdarkan wawancara dengan Bapak Sahat Hutahaean selaku bagian divisi Operasipnal di PT Tarunacipta Kencana-Dumai. kendala–kendala dalam mekanisme pelayanan jasa keagenan kapal pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai sebagai berikut :

1. Penyediaan Dokumen terlambat

Setiap kapal yang akan masuk/keluar dari suatu pelabuhan tentu harus melengkapi dokumen–dokumen yang dimiliki kapal tersebut. Dokumen tersebut harus diajukan ke instansi–instansi terkait dan merupakan persyaratan administrasi penyandaran kapal. Pada kenyataan dokumen yang diperlukan tidak komplit sehingga menyulitkan bagian opersional dalam pengurusan ijin masuk ke pejabat yang berwewenang di pelabuhan.

2. Terjadinya gangguan pada jaringan

Jaringan computer merupakan teknologi yang sangat membantu aktivitas manusia. Namun dibalik segala kecanggihannya, terdapat masalah–masalah yang biasa terjadi dalam jaringan komputer. Kehadiran jaringan komputer membawa banyak sekali manfaat bagi manusia. Adapun masalah–masalah dalam jaringan seperti kegagalan piranti jaringan, tidak bisa sharing data, atau hang pada komputer, kegagalan kabel jaringan, kerusakan pada kabel dan konektor jaringan, gangguan pada Hub/Switch, terkena virus, kegagalan sistem, koneksi

putus, masalah pada network connection dan komputer tidak terdeteksi oleh komputer lain.

Terjadinya gangguan pada jaringan bisa menyebabkan seluruh aktivitas pengadministrasian di sistem Inaportnet lumpuh sehingga menyebabkan proses kedatangan dan keberangkatan kapal menjadi terhambat.

3. Terjadinya cuaca buruk

Cuaca adalah keadaan udara di atmosfer pada waktu dan tempat tertentu yang sifatnya tidak menentu dan berubah–ubah. Penilaian terhadap kategori cuaca umumnya dinyatakan dengan memperhatikan kondisi hujan, suhu udara, jumlah tutupan awan, penguapan, kelembapan dan kecepatan angin dilaut.

Terjadinya cuaca buruk membuat proses kedatangan dan keberangkatan menjadi terhambat dan bisa saja membatalkan kedatangan dan keberangkatan kapal dipelabuhan tersebut.

4. Kurangnya peralatan keamanan yang disediakan

Peralatan keamanan sangat dibutuhkan oleh para pekerja untuk menjaga keamanan dan keselamatan dilingkungan kerja yang penuh resiko. Hal ini karena ada banyak potensi bahaya lingkungan kerja, misalnya kejatuhan benda berat, terluka oleh mesin produksi, atau terpapar bahan kimia. Kurangnya peralatan keamanan untuk agen membuat proses on boarding pada saat pengambilan dokumen diatas kapal menjadi tidak efisien dan membahayakan keselamatan pihak agen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan jasa keagenan kapal pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai yang dituangkan dalam penulisan penelitian ini, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Bahwa mekanisme pelayanan jasa keagenan kapal pada PT.Tarunacipta Kencana Cabang Dumai sudah berjalan dengan baik.
2. Hambatan–hambatan dalam pelayanan jasa keagenan kapal, penyediaan dokumen terlambat, terjadinya gangguan pada jaringan, terjadi nya cuaca buruk dan kurangnya peralatan safety.

DAFTAR PUSTAKA

Ginting, D., Sahid, M., & Tarigan, E. M. B. (2021, November). PROSES PERGANTIAN CREW PADA KAPAL MV. ELISABETH OLDENDORF OLEH PT. SEA ASIH LINES (SAL) CABANG BELAWAN. In Prosiding Seminar Nasional (Vol. 3, No. 1, pp. 213-224).

Ginting, D., Taruna, T., & Raja, B. (2022). IZIN TINGGAL CREW ASING YANG AKAN BEKERJA DI ATAS KAPAL LAY UP PADA PT. ANSARI SHIPPING BATAM DI PELABUHAN BATU AMPAR. Journal of Maritime and Education (JME), 4(2), 400-406.

Herry Gunawan. 2015. Pengantar Transportasi dan Logistik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2017. Customer Services Exellent Teori dan Praktik. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Keller, Kotler. 2021. Intisari Manajemen Pemasaran. Jakarta. Indeks. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Lallo, Monir Larasati. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta.Bumi Aksara: Penerbit Publisher.

Lilis, L., & Fadillah, N. (2021). PROSEDUR PENANGANAN CREW KAPAL ASING YANG MASUK KE PERAIRAN INDONESIA PADA PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BATAM. Journal of Maritime and Education (JME), 3(1), 168-175.

Lilis, L., Siregar, N. S., & Abdullah, P. (2022). TATA CARA PERPANJANGAN SERTIFIKAT KONSTRUKSI KAPAL PADA KANTOR KSOP (KESYAHBANDARAN DAN OTORITA PELABUHAN) KELAS I DUMAI OLEH PT. WASAKA INDONESIA JAYA DUMAI. Journal of Maritime and Education (JME), 4(1), 318-324.

Pengembangan Bahasa dan Perbukuan. 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia. KBBI Daring. Kemendikbud.go.id. Diakes tanggal 29 Oktober 2023.

Peraturan Menteri Pehubungan Nomor PM 82 Tahun 2014 Tentang Clearance Out.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 11. 2016. Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal.

Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan. 2020. Pedoman Praktek Darat dan Penulisan Makalah Program Studi KPNK. Medan

Tjiptono. 2019. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi

Undang-Undang No. 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran peraturan.go.id › id ›uu-no-21-tahun-1992UU No. 21 Tahun 1992 Tentang Pelayaran - PERATURAN. Diakes tanggal 29 Oktober 2023.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

UU RI No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, https://hubla.dephub.go.id/ uu. no.17 Tahun_2008_Tentang_Pelayaran.pdf. Diakes tanggal 29 Oktober 2023.