

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Efektivitas dalam pekerjaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan, profesionalisme, dan dedikasi terhadap bidang yang ditekuni. Komitmen seseorang terhadap organisasi menunjukkan kekuatan individu dalam mengenali keterlibatan dalam pekerjaan. Salah satu faktor yang dapat mendukung pencapaian efektivitas dalam bekerja adalah komunikasi internal. Dalam konteks pekerjaan, komunikasi internal merupakan hal yang pasti dan terus-menerus terjadi komunikasi internal berperan sebagai sarana untuk mengkoordinasikan berbagai bagian dalam organisasi. Organisasi yang berjalan dengan baik ditandai oleh kerjasama yang sinergis dan harmonis dari berbagai komponen yang ada.

Komunikasi di tempat kerja memiliki dampak pada efektivitas kerja karyawan karena, komunikasi yang efektif dan terorganisir sangat penting. Komunikasi dianggap efektif ketika setiap anggota tim menerima informasi yang jelas untuk menyelesaikan tugasnya. Melalui komunikasi rasa ingin tahu dapat mendorong untuk meningkatkan semangat kerja selain itu, komunikasi juga membantu menyatukan anggota tim untuk bekerja sama. Oleh karena itu, komunikasi sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari beberapa aspek komunikasi, salah satunya terkait dengan operasional kapal, seperti proses pelayanan kapal terdapat beberapa fenomena yang perlu diperhatikan terutama dalam proses *clearance* pelepasan kapal dari pelabuhan, komunikasi dan koordinasi informasi yang efektif menjadi sangat penting. Namun, seringkali terjadi kesulitan dalam berkomunikasi dan berkoordinasi terkait informasi yang terjadi di lapangan, sehingga proses pelepasan kapal tidak berjalan dengan efektif seperti yang diharapkan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan operasional kapal, perusahaan angkutan laut baik nasional maupun asing seringkali menunjuk perusahaan keagenan kapal untuk melayani kapal-kapal miliknya ketika berlayar dan singgah

di pelabuhan Indonesia. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 11 Tahun 2016 yang mengatur tentang penyelenggaraan dan perusahaan keagenan kapal. Pasal 2 dari peraturan tersebut menjelaskan bahwa keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Dalam hal menunjang kegiatan pengangkutan laut pihak keagenan kapal sangat berperan penting dalam menangani kapal dan segala keperluan kapal dimulai dari kapal datang sampai kapal berangkat kembali menuju pelabuhan selanjutnya di upayakan berjalan dengan baik dan efektif untuk meminimalisir terjadinya permasalahan saat berlayar dan sandar di pelabuhan yang dituju (Lesmini et al. 2022).

Perusahaan pelayaran mengoperasikan kapalnya dari pelabuhan domestik dan pelabuhan internasional untuk kegiatan kapal yang akan memasuki pelabuhan singgah atau sandar. Perusahaan angkutan laut asing atau nasional membuka kantor cabang atau menunjuk agen kapal yang membantu dan menangani segala aktivitas kebutuhan kapal selama di pelabuhan dan mengkoordinasikan dengan pihak otoritas pelabuhan. Pentingnya proses *clearance in/out* merupakan tugas penting pihak keagenan kapal untuk melaporkan permohonan kedatangan dan keberangkatan kapal, kondisi kapal, awak kapal, pemeriksaan dokumen kapal, pembayaran administrasi fasilitas di pelabuhan, serta pengajuan pembuatan surat persetujuan berlayar (SPB) ke kantor syahbandar dan otoritas pelabuhan (Hotmaria Situmorang & Yusnidah 2021).

Kualitas pelayanan dari pihak keagenan kapal menjadi patokan untuk menilai seberapa efektif pelayanan kapal selama sandar di pelabuhan yang dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti meminimalisir adanya kendala atau hambatan, memberikan layanan yang cepat dan akurat dalam proses kegiatan *clearance in* dan *clearance out* kapal tanpa memakan waktu yang lama agar klien tetap mempercayai perusahaan keagenan kapal. Untuk memastikan pengurusan kegiatan tersebut penting hubungan baik untuk saling berkomunikasi dan koordinasi pihak kapal, pihak agen, dan otoritas pelabuhan agar kegiatan operasional di lapangan berjalan secara optimal dan prosedur pelayanan keluar

masuknya kapal dapat dipermudah serta membantu dalam pengurusan perizinan keberangkatan kapal menuju pelabuhan selanjutnya oleh pihak syahbandar dan instansi pelabuhan (Puspitasari et al. 2021). Pihak instansi dan otoritas pelabuhan yang berperan penting dalam proses pengawasan keluar masuk kapal di pelabuhan dan pemenuhan persyaratan teknis dan administratif dokumen kapal serta memantau ketertiban pelabuhan. Adapun pihak instansi yang terlibat dalam kegiatan keluar masuknya kapal di pelabuhan antara lain: 1) Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, 2) Bea Cukai/Pabean, 3) Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), 4) Imigrasi, 5) PT. Pelabuhan Indonesia (PELINDO).

Komunikasi dan koordinasi yang efektif antara pihak kapal dengan pihak agen dan otoritas pelabuhan untuk memastikan bahwa semua persyaratan perizinan dan pengurusan kelengkapan dokumen terpenuhi sangat penting untuk kelancaran proses *clearance in* dan *clearance out*. Pemberian informasi yang terjadi di lapangan penting untuk rasa saling terbuka antara pihak agen dan pihak perusahaan untuk membantu mengurangi dampak negatif seperti kendala yang tidak terduga dalam proses pelayanan penyandaran kapal maupun proses pelepasan kapal baik dari sisi internal maupun eksternal.

Komunikasi sangat berperan penting dalam pengambilan keputusan dan juga menentukan bagaimana kelancaran proses penanganan kapal, jika ada miskomunikasi sedikit saja akan menimbulkan permasalahan lain yang terjadi. Sebagai pihak agen yang mengurus segala keperluan dan perijinan kapal, jika tidak ada komunikasi bagaimana untuk mengetahui kapan kapal tersebut tiba dipelabuhan, bagaimana kondisi kapal, apa yang diperlukan kapal selama dipelabuhan, tanpa komunikasi yang baik, koordinasi juga akan berantakan. Komunikasi dan koordinasi saling berhubungan dan berkaitan untuk mencapai suatu pekerjaan agar berjalan dengan efektif dan efisien.

Dalam proses kegiatan operasional *clearance* pada kapal MV. Karunia Gemilang II ditemukan masalah berupa kerusakan mesin. Pihak kapal tidak segera memberikan informasi mengenai perkembangan perbaikan mesin kapal sehingga ketika kapal selesai melakukan pemuatan, pihak PT. Bahtera Banyu Emas

langsung menerbitkan surat persetujuan berlayar dan pengurusan *clearance out* di instansi dan otoritas pelabuhan. Proses pengurusan keberangkatan kapal berjalan kurang efisien karena kapal belum layak untuk berlayar

Berdasarkan pemaparan masalah yang penulis peroleh selama melaksanakan pra survei di PT. Bahtera Banyu Emas Cabang Tarakan, penulis tertarik mengangkat tema tersebut dalam penelitian yang berjudul **“PERAN KOMUNIKASI DAN KOORDINASI KAPAL MV. KARUNIA GEMILANG II UNTUK MENDUKUNG KELANCARAN *CLEARANCE OUT* PADA PT. BAHTERA BANYU EMAS CABANG TARAkan”**

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis membatasi tujuan penelitian agar lebih fokus dan terarah, penulis membatasi pembahasan masalah sesuai dengan judul pembahasan yang ditekankan pada efektivitas komunikasi dan koordinasi kapal MV. Karunia Gemilang II terhadap kelancaran *clearance out* pada PT. Bahtera Banyu Emas Cabang Tarakan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini difokuskan pada permasalahan pokok sebagai berikut:

- 1.3.1. Bagaimana peran efektivitas komunikasi terhadap kelancaran *clearance out* pada PT. Bahtera Banyu Emas Cabang Tarakan?
- 1.3.2. Bagaimana peran koordinasi kapal MV. Karunia Gemilang II terhadap kelancaran *clearance out* pada PT. Bahtera Banyu Emas Cabang Tarakan?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu:

- 1.4.1. Untuk mengetahui peran efektivitas komunikasi terhadap kelancaran *clearance out* pada PT. Bahtera Banyu Emas Cabang Tarakan.
- 1.4.2. Untuk mengetahui peran koordinasi kapal MV. Karunia Gemilang II terhadap kelancaran *clearance out* pada PT. Bahtera Banyu Emas Cabang Tarakan.

1.6. Manfaat

1.6.1. Bagi Penulis

Dengan adanya praktek industri dapat menambah wawasan, informasi dan ilmu pengetahuan jasa keagenan kapal di PT. Bahtera Banyu Emas Cabang Tarakan.

1.6.2. Bagi Perusahaan

Kegunaan bagi perusahaan menjadi saran sekaligus pertimbangan masalah yang timbul dalam proses *clearance* kapal dan sebagai masukan untuk perusahaan agar lebih efektif dan efisien dalam menangani masalah yang timbul terutama penanganan *clearance* kapal.

1.6.3. Bagi POLIMARIN Semarang

Menambah pengetahuan dan wawasan akademik POLIMARIN Semarang khususnya mengenai peran perusahaan keagenan kapal dan acuan atau referensi pada perpustakaan bagi civitas akademik POLIMARIN Semarang.