

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pelayaran terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Persaingan di antara perusahaan jasa pelayaran semakin ketat karena perusahaan pelayaran berusaha menyediakan layanan yang memuaskan bagi pelanggan. Kualitas layanan menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam bersaing di pasar global (Lesmini et al., 2022).

Perusahaan jasa keagenan melakukan permohonan kelengkapan dokumen kapal kepada pihak berwenang. Dokumen tersebut antara lain untuk kegiatan Clearance in dan Clearance Out. Dokumen Clearance in diperlukan untuk kegiatan kedatangan kapal. Sedangkan dokumen Clearance Out untuk keberangkatan kapal dari pelabuhan. Dalam melakukan proses Clearance pada peraturan. Menteri perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014 harus mengurus di Syahbandar terdekat. Perusahaan jasa keagenan pelayaran harus sudah mengurus dokumen kedatangan kapalsejak kapal singgah di pelabuhan(Dirhamsyah, 2021).

Perusahaan jasa keagenan memerlukan dokumen untuk mengurus surat kedatangan. Kenyataanya perusahaan keagenan kapal masih ada kendala yang menyebabkan keterlambatan pelayanan dalam proses dokumen clearance in. Kendala tersebut antara lain kurang lengkapnya dokumen dari crew kapal, kesulitan akses *inaportnet*, kesulitan akses Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA), ketersediaan jetty, ketersediaan jasa kepanduan. Dengan kurangnya salah satu dalam dokumen kedatangan kapal tersebut maka akan menyebabkan ketidak efektifan jasa pelayanan(Suryani, Yudi Pratiwi, & Hendrawan, 2018)

Keterlambatan kedatangan kapal dapat secara signifikan memengaruhi jadwal sandar yang telah ditetapkan oleh Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA). berpotensi menimbulkan kerugian karena agen harus menyusun ulang PPKB dengan biaya tambahan yang diperlukan. Manajemen keterlambatan ini sering kali

menjadi tantangan utama dalam industri pelayaran, di mana efisiensi waktu dan pengelolaan biaya menjadi krusial(Suryani et al., 2018).

Pandu memiliki peran penting dalam informasi tentang keadaan perairan setempat. Jasa pelayanan ini membantu kapal untuk melakukan sandar dan labuh. Keterlambatan kedatangan kapal dapat disebabkan oleh pelayanan jasa pandu. Sulitnya koordinasi ketersediaan jasa pandu dalam membantu proses kedatangan kapal menjadi penyebab terhambatnya pelayanan jasa keagenan. Kerja sama serta koordinasi yang baik antar perusahaan pandu dan jasa keagenan sangat dibutuhkan demi kelancaran pelayanan terhadap kapal yang akan melakukan aktivitas di suatu Pelabuhan (Gultom & Ginting, 2024).

Pelayanan jasa keagenan juga dapat terhambat akibat terlambatnya kapal. Kondisi ini dikarenakan cuaca yang tidak memungkinkan kapal untuk sandar. Kapal kontainer MV Ever Globe mengalami keterlambatan kedatangan sekitar 12 jam di Pelabuhan hari ini. Keterlambatan disebabkan oleh cuaca buruk yang memengaruhi kecepatan perjalanan kapal. Manajemen kapal telah menginformasikan semua pihak terkait, termasuk agen pengiriman dan otoritas pelabuhan, tentang situasi ini dan sedang berkoordinasi untuk menyesuaikan jadwal bongkar muat dan mengurangi dampaknya terhadap operasional pelabuhan, kondisi cuaca yang tidak menentu menyebabkan keterlambatan kedatangan kapal, sehingga agen harus melakukan penyesuaian terhadap jadwal operasional bongkar muat untuk mengakomodasi perubahan tersebut.

Pelabuhan jasa keagenan kapal sewaktu mengajukan warta kedatangan kapal masih ada beberapa dokumen yang belum lengkap dari *ship owner* sehingga harus menunggu untuk mengajukan warta kedatangan kapal. Dalam hal ini, koordinasi intensif antara agen pengiriman, otoritas pelabuhan, dan pemilik kapal diperlukan untuk memastikan bahwa semua persyaratan administratif terpenuhi dengan tepat waktu, sehingga tidak mengganggu jadwal operasional dan kelancaran bongkar muat kapal. Proses *upload* dokumen melalui sistem *inaportnet* sering eror sehingga menyebabkan harus menunggu sampai sistem dapat kembali normal. Agen harus menunggu *approve* dari petugas syahbandar berkitan dengan surat pemberitahuan berlayar (Sri Sayekti & Vita, 2024).

Keterlambatan kedatangan kapal dapat memengaruhi waktu kapal yang telah ditetapkan oleh PPSA untuk sandar dan hal ini dapat mengakibatkan kerugian bagi

agen karena agen harus membuat PPKB ulang yang menyebabkan agen harus mengeluarkan biaya tambahan. Manajemen keterlambatan ini sering kali menjadi tantangan dalam industri pelayaran, di mana efisiensi waktu dan biaya sangat penting (Subroto & Susanto, 2015).

Proses penanganan penyandaran dari pihak jasa pelayaran harus tepat. Agen PT Internasional Total Service & Logistic selalu berusaha memberikan layanan keagenan dengan tepat. Pengajuan layanan kedatangan kapal, melalui sistem *inaportnet* dilakukan dalam waktu paling lambat 1x24 jam setelah nama kapal sudah terdaftar oleh agen untuk proses penyandaran. Proses dadakan pemberitahuan ini harus dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi para *crew* kapal juga mengingat pentingnya komunikasi jika terjadi suatu kendala. Kepatuhan terhadap regulasi dan memastikan kapal dapat bersandar secara efisien dan sesuai jadwal yang telah ditentukan (Mahsunah, Putri, Sholikhah, Herdawan, & Marselia, 2023).

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan kedatangan kapal pada PT. Internasional Total Service & Logistic yang memiliki jasa dalam industri pelayaran dan logistik. Dengan memahami secara mendalam faktor-faktor yang dapat memengaruhi ketepatan waktu kedatangan kapal, para pengelola pelabuhan dan agen keagenan dapat mengambil langkah-langkah preventif yang lebih efektif. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional dan layanan kepada pelanggan, tetapi juga dapat mengurangi dampak ekonomi yang timbul akibat keterlambatan dalam proses bongkar muat dan distribusi barang.

Penyebab keterlambatan kedatangan kapal perlu untuk dikaji secara mendalam. Permasalahan keterlambatan kedatangan kapal dapat menyebabkan keterlambatan jasa keagenan. Untuk itu peneliti mengambil judul. “**Analisis Faktor – Faktor Keterlambatan Pelayanan Jasa Keagenan Pada PT Internasional Total Service Dan Logistic**”

1.2. Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah lebih terarah, maka peneliti memberikan batasan pada penelitian ini. Adapun batasan masalah tersebut memfokuskan pada Faktor Penyebab keterlambatan kedatangan kapal terhadap pelayanan Jasa Keagenan

dalam proses keberangkatan kapal yang di sebabkan oleh faktor ketersediaan pandu, kondisi cuaca dan sistem *inaportnet*. Pelayanan jasa yang dilayani oleh PT. Internasional Total Service & Logistic di Pelabuhan mulai 31 Juli 2023 hingga 9 April 2024.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini disajikan sebagai berikut:

1. Bagaimana cuaca dapat berdampak pada kedatangan kapal?
2. Bagaimana faktor ketersediaan pandu berpengaruh terhadap keterlambatan kedatangan kapal?
3. Bagaimana hubungan mekanisme sistem *inaportnet* dengan keefektifan layanan jasa keagenan kapal?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor cuaca berdampak pada kedatangan kapal.
2. Untuk mengetahui faktor ketersediaan pandu terhadap jasa pelayanan keagenan kapal.
3. Untuk mengetahui hubungan mekanisme sistem *inaportnet* dengan keefektifan layanan jasa keagenan kapal.

1.5. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan serta kajian mengenai pelayanan jasa keagenan kapal dan memperkaya khasanah penelitian yang ada, juga digunakan sebagai perbandingan penelitian berikutnya.

b) Manfaat Empiris

1. Bagi Peneliti

Peneliti ini dapat digunakan peneliti untuk memperdalam pengalaman di bidang pelayanan jasa keagenan dalam implementasi atas teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan serta menambah wawasan akan kasus nyata di dunia bisnis.

2. Bagi Politeknik Maritim Negeri Indonesia

Untuk menambah referensi atau buku bacaan perpustakaan dan dapat memberikan informasi tambahan wawasan kepada para pembaca yang ingin memperdalam mengenai strategi kolaborasi antara PT Internasional Total Service & Logistic.

3. Bagi PT. Internasional Total Service & Logistic

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai motivasi agar dapat meningkatkan kesadaran peduli terhadap hubungan kerjasama dengan PT yang bekerja sama.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai pelayanan jasa keagenan kapal dan menjadi *literature* bagi pembaca yang ingin mengadakan penelitian di bidang Keagenan