

**EVALUASI STRATEGI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL
PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI UNTUK MENGURANGI
KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN KAPAL
DI PELABUHAN TANJUNG PERAK**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Transportasi Laut Untuk Memenuhi
Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Transportasi Laut**



Disusun Oleh:

MOCHAMMAD NASRUL RIZALDY

NIM. 200901070

**PROGRAM STUDI D4 TRANSPORTASI LAUT
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
SEMARANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

EVALUASI STRATEGI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI UNTUK MENGURANGI KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN KAPAL DI PELABUHAN TANJUNG PERAK

Oleh:

MOCHAMMAD NASRUL RIZALDY

200901070

Telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji Skripsi
Program Studi D4 Transportasi Laut, Jurusan Bisnis Maritim
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

Semarang, 05 Agustus 2024

Penguji I



Christine Widilestari, SE., M.Si.
NIP 197212302021212004

Penguji II



Alimatussa'diyah, S.Pd., M.Pd.
NIP 199012132019032013

Penguji III



Widanto Mukti Adi, M.M.Tr.
NIP. 198904292022031004

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

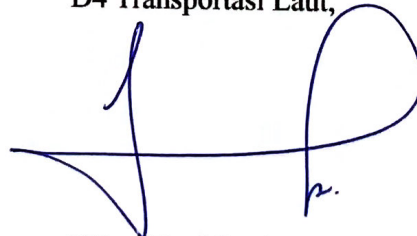
Skripsi yang berjudul “EVALUASI STRATEGI PELAYANAN KEAGENAN KAPAL EVALUASI STRATEGI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI UNTUK MENGURANGI KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN KAPAL DI PELABUHAN TANJUNG PERAK” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 05 Agustus 2024 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Christine Widilestari, SE., M.Si	Penguji I		07/08/2024
2. Alimatussa'diyah, S.Pd., M.Pd	Penguji II		07/08/2024
3. Widanto Mukti Adi, M.M.Tr	Penguji III		07/08/2024

Semarang, 05 Agustus 2024
Ketua Program Studi
D4 Transportasi Laut,



Niken Devi Rosita, S. Sit., M.M. Tr.
NIP. 198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MOCHAMMAD NASRUL RIZALDY
NIT : 200901070
Prodi : D4 TRANSPORTASI LAUT
Judul : EVALUASI STRATEGI PELAYANAN JASA
KEAGENAN KAPAL PT SAMUDERA MAKMUR
AGENCI UNTUK MENGURANGI KETERLAMBATAN
KEBERANGKATAN KAPAL DI PELABUHAN
TANJUNG PERAK

dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, 05 Agustus 2024

Yang menyatakan,



MOCHAMMAD NASRUL RIZALDY
NIM. 200901070

**HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI
MENJADI HAK MILIK PROGAM STUDI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MOCHAMMAD NASRUL RIZALDY
NIT : 200901070
Prodi : D4 TRANSPORTASI LAUT
Judul : EVALUASI STRATEGI PELAYANAN JASA
KEAGENAN KAPAL PT SAMUDERA MAKMUR
AGENCI UNTUK MENGURANGI KETERLAMBATAN
KEBERANGKATAN KAPAL DI PELABUHAN
TANJUNG PERAK

dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini menjadi hak milik progam studi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 05 Agustus 2024
Yang menyatakan,



MOCHAMMAD NASRUL RIZALDY
NIM. 200901070

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi pelayanan jasa keagenan kapal PT Samudera Makmur Agensi dalam mengurangi keterlambatan keberangkatan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak. Penelitian ini difokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan keberangkatan kapal dan bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan dapat mengatasi masalah tersebut. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan menggunakan teknik triangulasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang temuan, seperti menguraikan karakteristik, pola hubungan, dan variasi dalam data. Kemudian dilakukan analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi keterlambatan keberangkatan kapal meliputi kurangnya petugas pandu, kegiatan bongkar muat, lamanya waktu pengurusan dokumen, serta kurangnya pengetahuan mengenai draft aman kapal. Strategi pelayanan yang efektif untuk mengurangi keterlambatan mencakup peningkatan kecepatan dan ketepatan waktu pengurusan dokumen, penambahan personil, peningkatan dan penerapan standar operasional prosedur yang baik.

Kata kunci: faktor penyebab keterlambatan kapal, keagenan kapal, keterlambatan keberangkatan kapal, strategi pelayanan keagenan kapal

ABSTRACT

This study aims to evaluate the service strategy of PT Samudera Makmur Agency's ship agency in reducing ship departure delays at Tanjung Perak Port. This study focuses on the factors that influence ship departure delays and how the service strategy implemented can overcome these problems. The type of research conducted is descriptive qualitative research, using triangulation techniques. Data collection techniques are carried out with descriptive analysis to provide a comprehensive picture of the findings, such as describing the characteristics, relationship patterns, and variations in the data. Then data analysis is carried out through data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the main factors affecting ship departure delays include the lack of pilots, loading and unloading activities, the length of time for document processing, and the lack of knowledge about the ship's safe draft. Effective service strategies to reduce delays include increasing the speed and timeliness of document processing, adding personnel, improving and implementing good standard operating procedures.

Keyword: factors causing ship delays, ship agencies, ship departure delays, ship agency service strategies.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“EVALUASI STRATEGI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI UNTUK MENGURANGI KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN KAPAL DI PELABUHAN TANJUNG PERAK”**.

Karya tulis ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia (POLIMARIN) Semarang.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, serta meluangkan waktunya dalam membimbing penyelesaian Skripsi ini, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Orang tua dan saudara.
2. Bapak Ir. Akhmad Nuriyanis, M.T., selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia dan segenap jajaran pimpinan;
3. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr., selaku Ketua Jurusan Bisnis Maritim di Politeknik Maritim Negeri Indonesia;
4. Ibu Niken Devi Rosita, S.SIT., M.M.Tr., selaku Koordinator Prodi Studi D4 Transportasi Laut.
5. Ibu Christine Widilestari, SE., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan dalam menyusun skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
6. Ibu Alimatussa'diyah, S.pd., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan dalam menyusun skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.

7. Bapak Widanto. Mukti Adi. M.M.Tr. Selaku Dosen Penguji III yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dalam menyusun skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
8. Mentor di tempat penelitian.
9. Bapak, Ibu Dosen dan Pabintar yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama empat tahun ini semoga bermanfaat di masa yang akan datang.
10. Teman seangkatan yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk terus berkembang.
11. Semua pihak yang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Sebagai penutup dengan segala harapan semoga Skripsi ini dapat menjadi masukan dan manfaat bagi semua pihak dan bagi penulis pribadi maupun para pembaca pada umumnya, serta penulis menerima saran dan kritik yang membangun guna meningkatkan kualitas dalam penulisan Skripsi pada masa yang akan datang.

Semarang, 05 Agustus 2024
Penulis,



MOCHAMMAD NASRUL RIZALDY
NIM. 200901070

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGAM STUDI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Strategi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal	7
2.1.2 Keterlambatan Keberangkatan Kapal	8
2.1.3 Strategi Meminimalisir Keterlambatan Keberangkatan Kapal	13
2.1.4 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Pikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tipe Penelitian	31

3.2	Objek Penelitian	31
3.3	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4	Sumber Data	34
3.4.1	Data Primer	34
3.4.2	Data Sekunder	34
3.5	Teknik Analisa Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Hasil Observasi	37
4.1.2	Hasil Wawancara	39
4.2	Pembahasan	48
4.2.1	Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Keberangkatan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	48
4.2.2	Strategi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal untuk Mengurangi Keterlambatan Keberangkatan Kapal PT Samudera Makmur Agensi	58
BAB V PENUTUP		66
5.1.	Simpulan	66
5.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pikir	30
Gambar 4.1 <i>Spreader</i> Rusak	48
Gambar 4.2 Tunggu Pandu	51
Gambar 4.3 Pengarahan <i>Draft</i> Kapal	53
Gambar 4.4 Pengurusan Sertifikat Kapal	54
Gambar 4.5 Dokumen <i>Time Sheet</i>	56
Gambar 4.6 Dokumen <i>Time Sheet</i>	57
Gambar 4.7 Meeting Operasional	59
Gambar 4.10 Pamflet Rekrutment.....	60
Gambar 4.11 Pengiriman <i>Sparepart</i>	62
Gambar 4.12 Terjadinya Miskomunikasi.....	63
Gambar 4.13 <i>Sparepart</i> Kapal	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.2 Hasil Observasi Penelitian	37
Tabel 4.3 Sampel Informan.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Informan	71
Lampiran 2 Hasil Meeting Operasional	75
Lampiran 3 <i>Port Clearance</i>	77
Lampiran 4 Surat Olah Gerak Kapal Berlabuh Menunggu SI	78
Lampiran 5 Manifest Kapal	79
Lampiran 6 <i>Letter of Appointment</i> / Surat Penunjukan Keagenan.....	82
Lampiran 7 Sistem SIMLALA mencari nomor Rencana Pengoperasian Kapal...	84
Lampiran 8 Surat Laut	85
Lampiran 9 Surat Ukur.....	86
Lampiran 10 <i>Ship Particular</i>	87
Lampiran 11 <i>Bill Of Lading</i>	88
Lampiran 12 <i>Crew List</i>	90
Lampiran 13 Laporan Kedatangan Keberangkatan.....	92
Lampiran 14 LK3 Nakhoda	93
Lampiran 15 Rapat Pengarahan Penggunaan Sistem <i>Indonesia National Single Window</i> (INSW) Oleh Instansi Bea dan Cukai	94