

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan jasa di sektor maritim akan tetap ada seiring dengan pertumbuhan sektor pelayaran di Indonesia. Akibatnya perusahaan pelayaran harus berjuang untuk menarik klien atau konsumen. Saat ini terdapat persaingan sengit di antara penyedia jasa pengangkutan dan tidak diragukan lagi terdapat banyak perusahaan pelayaran yang bersaing. Oleh karena itu, transportasi laut berperan penting dalam menghubungkan banyak pulau di Indonesia. Angkutan laut berbasis kapal merupakan salah satu jenis transportasi laut. Angkutan laut yang digunakan untuk mengangkut orang dan barang di laut disebut kapal. Perusahaan pelayaran yang menawarkan jasa angkutan laut dan pelayanan angkutan penumpang dan barang disediakan melalui laut disebut dengan perusahaan angkutan laut (Malau et al., 2019).

Pelabuhan harus mampu mengikuti kemajuan tersebut agar dapat terus memberikan pelayanan kepada kapal, karena pelabuhan merupakan salah satu tempat pertukaran produk mulai dari transportasi laut hingga transit darat. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang pelabuhan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015 tentang pelabuhan yang menyebutkan bahwa pelabuhan adalah suatu kawasan daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk kegiatan pemerintahan dan perekonomian. Pelabuhan juga berfungsi sebagai tempat kapal berlabuh, bongkar muat barang dengan fasilitas serta menaikkan dan menurunkan penumpang. Selain menyediakan lokasi transit atau tempat sandar kapal intra dan antar moda, layanan pendukung pelabuhan dan keselamatan maritim, pelabuhan ini juga melayani kapal dan berbagai transaksi jasa dan barang (Darmaputra & Setyadie, 2021).

Pelayanan keagenan kapal ini memiliki beberapa keunggulan bagi industri pariwisata serta transaksi ekonomi yang melibatkan kapal laut.

Melalui penyediaan jasa transportasi laut atau industri pelayaran yaitu dengan memfasilitasi perdagangan internasional melalui jalur pelayaran yang tentunya terhubung dengan jasa keagenan. Kegiatan tersebut membantu menstabilkan perekonomian bangsa. Banyak sekali bisnis keagenan kapal yang dapat ditemukan di seluruh Indonesia. Pengangkut maritim asing yang mengoperasikan kapal di perairan Indonesia wajib menunjuk agen umum untuk mengawasi kegiatan operasional-operasionalnya (Widodo et al., 2019).

Permintaan akan jasa pelayaran akan selalu ada seiring dengan berkembangnya sektor pelayaran. Perusahaan pelayaran kini terpaksa bersaing untuk mendapatkan klien. Mampu atau tidaknya suatu perusahaan bersaing di pasar global akan bergantung pada layanan yang diberikannya. Kemampuan perusahaan pelayaran dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat merupakan kriteria dasar yang harus dipenuhi (Yuliantini et al., 2022).

(Perhubungan, 2016) mengenai Penyelenggaraan dan Pelayanan Keagenan Kapal, Pasal 2 menjelaskan bahwa penyelenggaraan keagenan kapal meliputi jasa-jasa yang diberikan pada saat kapal berada di Indonesia atas nama perusahaan angkutan laut nasional dan internasional. Dalam hal ini, perusahaan keagenan kapal memainkan peran penting dalam industri pelayaran Indonesia.

Agan kapal perlu menyadari apa yang dibutuhkan klien dari prosedur pemrosesan dokumen *clearance in* dan *clearance out* pelabuhan dalam hal ketepatan waktu, keakuratan, dan kecepatan. Oleh karena itu, sebagai agen kapal yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut internasional atau domestik, bertanggung jawab atas kapal yang beroperasi di pelabuhan singgah. Guna mengurangi kemungkinan terjadinya masalah saat berlayar dan berlabuh di pelabuhan tujuan, sebagai perusahaan keagenan berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi semua permintaan kapal sejak kedatangan hingga kapal berangkat. Sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung keluar masuknya kapal di pelabuhan agar aktivitas kapal yang akan melakukan kegiatan di pelabuhan dapat berjalan dengan lancar.

Sebagian besar layanan yang diberikan kepada kapal yang berlabuh di pelabuhan disediakan oleh perusahaan pelayaran yang bekerja di industri keagenan kapal. Mengelola dan melengkapi izin bongkar muat muatan, *bunkering*, *docking*, dan perbaikan atau *maintenance*, serta mendukung kepentingan pemilik kapal (prinsipal) dalam memperpanjang masa berlaku sertifikat kapal di Kantor Syahbandar, serta juga melakukan pemenuhan kebutuhan anak buah kapal (ABK). Merupakan tujuan kegiatan pengurusan izin pelabuhan masuk dan keluar kapal di pelabuhan. Oleh karena itu, Inaportnet digunakan untuk layanan kapal dan muatan di pelabuhan dan termasuk instruksi untuk menerapkan sistem online yaitu layanan Inaportnet di pelabuhan (Ridwan et al., 2021).

Menurut penelitian dari (Andromeda & Putra, 2020) masih tertundanya tanggal pemberangkatan kapal karena adanya tahapan pelaksanaan izin, antara lain disebabkan oleh permasalahan yang sering dialami dalam kegiatan-kegiatan pengelolaan pemberangkatan kapal (*clearance out*). Perkiraan waktu keberangkatan tertunda karena pelaksanaan proses *clearance* yang tidak tepat. Misalnya, pada bulan Maret 2019, prosedur pengurusan izin kapal di dermaga PT Dharma Lautan Utama memakan waktu lebih lama dari perkiraan. Oleh karena itu, sejumlah kapal yang terhubung dengan PT Dharma Lautan Utama masih mengalami penundaan. Selain itu, kapal-kapal tersebut juga mempunyai kendala pada dokumen atau sertifikat kapal yang sudah kadaluwarsa, ketidakakuratan informasi kedatangan yang diterima agen pelayaran sehingga menyebabkan perusahaan menetapkan PPKB 3 (Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang) terlambat, dan kurangnya fasilitas dermaga karena area dermaga masih terdapat kapal lain (Andromeda & Putra, 2020).

Menurut penelitian dari (Farasichwan & Hartanto, 2022) Selain ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup, solusi yang dijabarkan adalah untuk mendukung terwujudnya dan terlaksananya pelayanan kepelabuhanan yang diharapkan. Artinya pelayanan kepelabuhanan harus terlaksana secara efektif dan efisien yang harus sesuai dengan objek yang dilayani dengan

menggunakan sistem, teknik, dan metode yang baik. Sehingga setiap kapal yang melakukan kegiatan atau aktivitas di pelabuhan dapat mendapat manfaat positif dari perusahaan pelayaran (*owner ship*). Peneliti ini memberi contoh yaitu untuk kapal dengan standar pelayanan yang tinggi diperlukan suatu perusahaan jasa keagenan guna memberikan instruksi kepada awak kapal untuk menjalani pemeriksaan kesehatan maksimal satu bulan sebelum bekerja di kapal. Hal ini akan membantu mengatasi masalah penundaan dan lamanya waktu yang diperlukan untuk memberikan sertifikat pemeriksaan kesehatan. Oleh karena itu, para awak kapal yang akan keluar dari perusahaan harus memberitahukan kepada pihak perusahaan agar bagian operasional dapat mempersiapkan awak kapal pengganti agar proses pergantian awak kapal tidak tertunda. Dengan cara ini, perusahaan dapat bersiap menghadapi kejadian tak terduga dan mempercepat proses implementasi satu bulan sebelum tanggal penandatanganan. Setiap kapal laut yang berlayar yang akan singgah di pelabuhan untuk memuat atau membongkar muatan serta menaikkan dan menurunkan orang atau penumpang. Oleh karena itu, penyedia jasa keagenan kapal perlu memiliki mekanisme yang dapat mencegah terjadinya keterlambatan proses pemberangkatan kapal. (Farasichwan & Hartanto, 2022).

Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi masalah yang sejalan dengan penelitian yang sudah ada. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan topik keterlambatan keberangkatan kapal di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Keterlambatan keberangkatan kapal yang disebabkan oleh lamanya waktu pengurusan dokumen *clearance*, keberangkatan kapal menyesuaikan *safety sailing draft*, adanya pergantian awak kapal yang mendadak, adanya informasi permintaan kebutuhan kapal yang mendadak (*owner matter*), padatnya kegiatan kapal keluar masuk alur pelayaran Surabaya yang mengakibatkan menunggu petugas pandu yang bertugas memandu kapal masuk atau keluar alur pelayaran Surabaya. Adanya hal itu, peneliti akan mengevaluasi strategi pelayanan jasa keagenan kapal

oleh kapal yang diageni PT Samudera Makmur Agensi agar meminimalisir keterlambatan keberangkatan kapal.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait **“EVALUASI STRATEGI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI UNTUK MENGURANGI KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN KAPAL DI PELABUHAN TANJUNG PERAK”**.

1.2 Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah lebih terarah, maka peneliti memberikan batasan pada penelitian ini. Adapun batasan masalah tersebut memfokuskan pada strategi pelayanan jasa keagenan dalam proses keberangkatan kapal yang diageni PT. Samudera Makmur Agensi di Pelabuhan Tanjung Perak mulai 1 Agustus 2023 hingga 31 Mei 2024.

1.3 Rumusan Masalah

Semakin banyak perusahaan jasa keagenan kapal, mengharuskan setiap perusahaan dapat meningkatkan pelayanan jasa keagenan guna mempercepat proses keberangkatan kapal. Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Faktor apa yang mempengaruhi keterlambatan keberangkatan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak?
2. Bagaimana strategi pelayanan jasa keagenan kapal untuk mengurangi keterlambatan keberangkatan kapal PT Samudera Makmur Agensi di Pelabuhan Tanjung Perak?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keterlambatan keberangkatan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak.
2. Untuk mengetahui strategi pelayanan jasa keagenan kapal untuk mengurangi keterlambatan keberangkatan kapal PT Samudera Makmur Agensi di Pelabuhan Tanjung Perak.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada teori strategi operasional yang berhubungan dengan efisiensi layanan keagenan kapal di pelabuhan, serta dapat menambah wawasan kepada pembaca, sebagai acuan penelitian oleh peneliti yang akan datang dan sebagai referensi bagi orang lain.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan dan menambah pengetahuan dalam penerapan strategi yang lebih efektif untuk meminimalisir keterlambatan keberangkatan kapal, serta dapat digunakan sebagai pedoman perusahaan keagenan kapal guna meningkatkan kualitas pelayanan di industri maritim.