

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu energi fosil yang mengalami peningkatan permintaan adalah batu bara. Batu bara adalah bahan bakar fosil yang terbuat dari mineral organik dan sisa tumbuhan yang mengendap lalu berubah bentuk akibat proses fisika dan kimia selama jutaan tahun yang dimanfaatkan menjadi energi listrik melalui Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) (Rosliawaty et al., 2022). Bagi sejumlah negara batu bara masih menjadi pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan energinya, hal ini dikarenakan belum tersedianya sumber energi terbarukan dengan biaya yang terjangkau. Berdasarkan ketentuan dalam *International Energy Agency* (IEA), bahwa konsumsi batu bara menyumbang hampir 40 persen dari pembangkit listrik global, berdasarkan data tersebut terlihat bahwa konsumsi batu bara sebagai pembangkit listrik masih mendominasi dibandingkan dengan sumber energi lainnya sehingga membuat permintaan batu bara sebagai bahan baku dalam menghasilkan listrik masih tinggi (Voller & Hastiadi, 2024).

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan bahan baku PLTU di setiap negara diperlukannya transportasi sebagai sarana pengangkut. Transportasi laut memiliki peranan penting dalam dunia industri untuk membawa barang atau penumpang dari tempat asal ke tempat tujuan yang telah direncanakan (Arwini & Juniastra, 2023). Transportasi laut yang digunakan dalam mengangkut batu bara yaitu kapal kargo curah (*bulk carrier*). Kapal *bulk carrier* memainkan peran vital dalam pasokan energi global karena memiliki kapasitas yang besar untuk mengangkut batu bara dalam jumlah besar secara efisien. Kapasitas muatan yang besar memungkinkan untuk mengangkut jumlah batu bara yang signifikan dalam satu perjalanan, mengoptimalkan efisiensi transportasi dan mengurangi biaya pengiriman per ton batu bara (Daminto, 2023).

Pada saat kapal memasuki suatu pelabuhan untuk melakukan pemuatan diperlukannya perusahaan keagenan sebagai perwakilan dari pemilik kapal (*principal*) untuk mengurus dan melayani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan. Setelah penunjukan agen yang dikukuhkan dalam “*Agency Agreement*” oleh *principal*. Kemudian *principal* akan memberitahukan kepada “*general agent*” mengenai kedatangan kapalnya beserta muatan yang perlu ditangani, setelah itu *general agent* memerintahkan cabang atau *local agent* sebagai pelaksana pelayanan jasa kapal beserta muatan dari kapal *principal*. *Local agent* harus mengikuti instruksi dari *principal* pada saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya melayani kapal. Menurut (Suwarno 2011) dalam (Shohibul Anwar & Nuryaman, 2021), ada beberapa tugas pokok dari keagenan kapal, yaitu memberikan pelayanan operasional kapal *principal*, memonitor perkembangan muatan, menangani kapal beserta muatannya, menyelesaikan masalah klaim asuransi jika terjadi muatan hilang atau rusak yang diteruskan ke *principal* selama memenuhi persyaratan dalam pengajuan dan setelah mendapat persetujuan dari *principal*, dan pelayanan klaim yang menyangkut keputusan dari “*Owner’s Representative*”.

Sebagai *local agent*, keagenan di Pulau Kalimantan menyediakan layanan jasa keagenan yang menangani kapal *bulk carrier* khusus untuk pemuatan batu bara di area *loading point*. Dalam menjalankan layanan keagenan, agen harus aktif dan paham mengenai tugas pokoknya mengurus dan menangani kapal sehingga pengguna jasa tidak mengalami keluhan atas keterlambatan kedatangan maupun keberangkatan kapal (Khairuman et al., 2022). Maka dari itu *local agent* harus memiliki hubungan yang baik dengan otoritas Pelabuhan dan instansi-instansi terkait dalam proses kegiatan keagenan agar pengurusan kapal dapat dilaksanakan dengan cepat dan efektif.

Dalam pelayanan jasa keagenan kapal masih terdapat beberapa kesalahan dalam mengurus proses *clearance out* yang mengakibatkan lamanya kapal berlayar. Kapal yang labuh di pelabuhan terlalu lama dapat membuat kerugian bagi *principal* maupun pemilik barang. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa waktu yang

dibutuhkan dalam pengurusan *clearance out* melampaui target waktu yang telah ditentukan, contoh lamanya proses *clearance out* terlihat seperti pada tabel 1.1 di bawah. Dampak dari lamanya kapal berlayar bagi pengangkut akan berakibat meningkatnya biaya operasional, seperti biaya konsumsi bahan bakar, biaya makan crew, air tawar, dan biaya penundaan di pelabuhan, sedangkan untuk pemilik barang dapat mengganggu rantai pasok dan menyebabkan keterlambatan dalam proses produksi dan distribusi barang (Bambang Sumali et al., 2019). Oleh karena itu agen dituntut harus bekerja secara cepat dan efisien dalam mengurus *clearance out* supaya menghasilkan efektivitas waktu kapal berlayar, dengan agen bekerja secara efisien maka akan terhindar dari kerugian-kerugian yang akan berdampak bagi principal dan pemilik barang, serta dengan waktu berlayar yang efektif dapat meningkatkan pendapatan perusahaan pelayaran dan meningkatkan keuntungan bagi pemilik barang. (Premadi & Magdalena, 2022).

Table 1. 1 Lamanya Proses *Clearance out*

No	Nama kapal	Waktu	Proses Clearance
1.	MV Tasik Sakura	1 Oktober 2023 - 6 Oktober 2023	07.00 WITA - 13.06 WITA = 6 jam, 6 menit
2.	MV Altair Sky	10 Maret 2024 - 19 Maret 2024	08.00 WITA - 23.00 WITA = 15 jam
3	MV Peony Laut	19 Maret 2024 – 22 Maret 2024	11.00 WITA - 19.24 WITA = 8 jam, 24 menit

Sumber Data Primer Yang Diolah, Tahun 2024

Layanan dari jasa keagenan dapat mempengaruhi kinerja saat kapal akan sandar di pelabuhan maupun keberangkatan kapal untuk berlayar kembali. Apabila jasa keagenan tidak dapat meningkatkan kualitas layanannya akan berakibat

keterlambatan waktu berlayar, mengurus perizinan dokumen kapal dan keterlambatan dalam pemenuhan kebutuhan kapal akan terhambat. Layanan pada jasa keagenan juga menentukan daya saing jasa perusahaan di pasar global. Perusahaan pelayaran harus memenuhi syarat sederhana dengan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan *customer*. Manajemen perusahaan pelayaran harus responsif dan cepat dalam menanggapi kebutuhan crew kapal. Sebagai penyedia jasa, perusahaan keagenan harus fokus pada kualitas layanan yang diberikan, supaya mampu menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2005) dalam (I. A. J. dan T. R. Putri, 2022) bahwa manfaat kepuasan dari layanan yang diberikan kepada *customer* adalah meningkatkan hubungan harmonis antara Perusahaan dengan *customer*, terciptanya loyalitas *customer*, sehingga akan menguntungkan bagi perusahaan penyedia jasa.

Keterampilan kerja juga merupakan unsur penting dalam mengurus proses *clearance* kapal. Agen yang terampil harus dapat memainkan peran penting dalam kelancaran dan efisiensi keberangkatan kapal, seperti membantu mempercepat proses *clearance*, memastikan kelengkapan dokumen, dan menyelesaikan berbagai tugas penting lainnya yang terkait dengan keberangkatan kapal. Agen yang terampil dapat dengan cepat dan efektif mengatasi masalah yang mungkin timbul selama proses persiapan keberangkatan kapal. Hal ini dapat membantu menghindari penundaan keberangkatan kapal karena masalah teknis atau birokrasi. Menurut (Karyoto 2016:21) dalam (Sari et al., 2019) bahwa agen yang terampil dalam melakukan suatu kegiatan tertentu dapat memberikan hasil yang optimal. Dengan demikian keterampilan yang baik dari keagenan seperti kelancaran pemenuhan persyaratan administratif, koordinasi, penanganan masalah, komunikasi dengan kapten kapal, dan pemahaman tentang kondisi cuaca dan navigasi, seorang agen kapal dapat memastikan bahwa keberangkatan kapal dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Pentingnya pelayanan jasa keagenan sangat berpengaruh bagi pelaku bisnis di bidang pelayaran guna mendapatkan keuntungan bagi setiap perusahaan yang terlibat. Dengan pelayanan yang baik dan efisien maka akan menguntungkan antar

pengguna jasa dengan penyedia jasa, namun jika terjadi pelayanan yang buruk dari jasa keagenan maka akan berdampak negatif bagi pengguna jasa yang akan menimbulkan ketidakpuasaan bagi *customer*. Hal ini yang menyebabkan pihak *principal* tidak lagi menunjuk jasa keagenan dan memilih untuk mencari jasa keagenan yang lain (Hotmaria Situmorang & Yusnidah, 2021).

Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan untuk menunjang kelancaran jasa keagenan kapal dalam pelayanannya, diantaranya yaitu agen harus berperan aktif serta cekatan dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul pada saat proses *clearance out* kapal. Minimnya pengetahuan serta pengalaman agen dalam mengambil peran berdampak pada kurangnya inisiatif dan tindakan seorang agen dalam menyelesaikan masalah-masalah yang timbul. Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menyelidiki lebih lanjut dalam penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Keterampilan Keagenan terhadap Efektivitas Waktu Berlayar Kapal Kargo Curah Muatan Batu Bara”**

1.2 Batasan Masalah

Mengingat banyaknya masalah yang akan timbul, maka penulis memutuskan untuk membatasi cakupan masalah dalam skripsi ini agar pembahasannya tetap terfokus pada topik yang sesuai dengan judul yang diangkat. Oleh karena itu, penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya fokus pada kapal *bulk carrier* muatan batu bara dengan ukuran dan spesifikasi tertentu.
2. Kualitas layanan keagenan akan diukur berdasarkan beberapa indikator yang telah ditentukan, seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.
3. Keterampilan keagenan akan diukur berdasarkan beberapa indikator yang telah ditentukan, seperti keahlian dasar, keterampilan teknik, *interpersonal skill*, dan pemecahan masalah.
4. Lokasi penelitian akan difokuskan pada beberapa area *loading point* di Pulau Kalimantan yang memiliki aktivitas pengangkutan batu bara.

5. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 sampai dengan bulan Juni 2024.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis menyusun beberapa rumusan masalah yang akan dijadikan pertanyaan penelitian dan akan dibahas secara rinci pada bab-bab berikutnya dalam skripsi ini. Beberapa masalah yang dirumuskan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap efektivitas waktu berlayar kapal kargo curah muatan batu bara?
2. Apakah keterampilan memiliki pengaruh terhadap efektivitas waktu berlayar kapal kargo curah muatan batu bara?
3. Seberapa besar kualitas layanan dan keterampilan keagenan secara bersama-sama terhadap efektivitas waktu berlayar kapal kargo curah muatan batu bara?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan keagenan terhadap efektivitas waktu berlayar kapal kargo curah muatan batu bara.
2. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan karyawan keagenan terhadap efektivitas waktu berlayar kapal kargo curah muatan batu bara.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan keterampilan keagenan secara bersama-sama terhadap efektivitas waktu berlayar kapal kargo curah muatan batu bara.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a.) Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi wadah bagi penulis untuk menerapkan, memahami, dan mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari secara teoritis. Hal ini

diharapkan dapat memperluas wawasan dan mengembangkan pola pikir penulis.

b.) Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dalam meningkatkan pengetahuan karyawan dalam hal jasa keagenan kapal sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan dalam mengurus *clearance* kapal dan akan membawa kemajuan bagi perusahaan.

2. Manfaat Praktis

- a.) Agar tercipta pelayanan jasa keagenan yang berkualitas, sesuai dengan perencanaan kegiatan yang telah dibuat dan terhindar dari keterlambatan berlayar kapal.
- b.) Memberikan panduan bagi agen pelayaran untuk meningkatkan kualitas layanannya dan meningkatkan efisiensi waktu berlayar kapal.
- c.) Meningkatkan daya saing sehingga agen dapat memberikan layanan berkualitas dan efisien agar lebih kompetitif di pasar global.