

**STRATEGI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI PELAYARAN NASIONAL  
INDONESIA CABANG BATAM****Sri Dweni Astuti, Joko Tri Haryanta, Dwi Nuryani**

Akademi Pelayaran Nasional Surakarta

**ABSTRAK**

Pelayanan jasa keagenan kapal telah berjalan dengan baik, namun masih ditemui permasalahan diantaranya ialah: kurangnya keamanan dalam pelayanan jasa keagenan, adanya keterlambatan dalam pelayanan jasa keagenan, adanya keterlambatan proses bongkar muat, terlambatnya kapal berangkat, dokumen- dokumen yang dibutuhkan kurang dan biaya yang tinggi. Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui strategi pelayanan jasa keagenan pada kapal; 2) Untuk mengetahui teknik dan strategi pengembangan usaha jasa pelayanan keagenan kapal; dan 3) Untuk mengetahui peranan perusahaan pelayaran / keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam.

Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Batam dari bulan Februari sampai April 2022. Subyek dan informan dalam hal ini antara lain, pemandu, pembimbing prada, kepala-kepala bagian, karyawan atau pegawai Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Strategi pelayanan jasa keagenan pada kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Batam ialah a) mengutamakan kualitas jasa dalam pelayanan kapal; b) mengelola harapan pemilik kapal (owner); c) mengutamakan kepuasan pemilik kapal (owner); d) memberikan bukti bukan janji kepada pemilik kapal (owner), dan e) mengembangkan budaya kualitas dalam pelayanan kapal. 2) Teknik dan strategi pengembangan usaha jasa keagenan kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Batam ialah a) sebelum kapal tiba di pelabuhan, teknik yang harus diberikan adalah memonitor rencana kedatangan kapal di pelabuhan; b) pada waktu kapal tiba dipelabuhan, dilaksanakan pengurusan kepada instansi terkait dipelabuhan; dan c) setelah kapal berangkat dari pelabuhan, dilaksanakan pelaporan kepada General Agent atau principal tentang kapan kapaltiba dipelabuhan. 3) Sebelum kapal Keagenan milik PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Batam tiba / sandar, maka agen operasional wajib membuat Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) melalui *system website Igateway* Pelindo dan Permohonan untuk Jasa Kepanduan (*order pilot*) dan apabila agen sudah membuat Permohonan PPKB melalui *system*, maka Pelindo akan menyetujui dan mengeluarkan PPKB yang sudah di approve dan Surat Perintah dan Bukti Pemakaian Pandu dan Tunda.

**PENDAHULUAN**

Perkembangan pelabuhan akan sangat ditentukan oleh perkembangan aktivitas dipelabuhannya. Semakin ramai aktivitas perdagangan dipelabuhan pada suatu daerah, maka akan semakin besar pelabuhan tersebut. Perkembangan perdagangan juga mempengaruhi jenis kapal dan lalu lintas kapal yang melewati pelabuhan tersebut. Oleh karena itu, setiap negara berusaha membangun serta mengembangkan pelabuhannya sesuai dengan tingkat keramaiannya dan jenis perdagangannya yang ditampung oleh pelabuhan yang ada di masing – masing daerah. Alat transportasi laut

memiliki nilai lebih dibandingkan alat transportasi lainnya. Hal ini dikarenakan jasa angkutan laut dapat digunakan untuk mengangkut penumpang, barang, dan hewan dengan kapasitas / daya angkut yang sangat besar.

Alat transportasi laut digerakkan oleh perusahaan pelayaran atau keagenan kapal yang mendukung untuk operasional di pelabuhan. Pentingnya clearance in dan clearance out merupakan tugas kegiatan keagenan untuk melaporkan kedatangan dan keberangkatan kapal, keadaan kapal, awak kapal, pengecekan dokumen kapal (memorandum), membayar

administrasi fasilitas di pelabuhan dan pengajuan pembuatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) ke Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan.

Usaha keagenan timbul disebabkan karena pertimbangan dari sebuah perusahaan pelayaran yang akan melakukan ekspansi usahanya ke pelabuhan tertentu, namun untuk mendirikan sebuah cabang perusahaan dinilai memerlukan dana yang tidak sedikit, sementara frekuensi kunjungan kapal di pelabuhan tersebut kecil maka dengan pertimbangan tersebut perusahaan cukup dengan menunjuk sebuah perusahaan pelayaran sebagai agen untuk melayani kapal-kapal yang singgah di pelabuhan tersebut, karena selaku agen perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal-kapal yang diurusnya sejak kapal akan memasuki pelabuhan sampai akan meninggalkan pelabuhan.

Perusahaan pelayaran adalah merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam usaha pengangkutan laut dan mempunyai aktifitas kegiatan yang sangat kompleks, selain usaha pelayaran itu sendiri bidang usaha perusahaan yang lain adalah usaha keagenan, perdagangan, bongkar muat, Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL).

Usaha keagenan timbul disebabkan karena pertimbangan dari sebuah perusahaan pelayaran yang akan melakukan ekspansi usahanya kepelabuhan tertentu, namun untuk mendirikan sebuah cabang perusahaan dinilai memerlukan dana yang tidak sedikit, sementara frekuensi kunjungan kapal di pelabuhan tersebut kecil maka dengan pertimbangan tersebut perusahaan cukup dengan menunjuk sebuah perusahaan pelayaran sebagai agen untuk melayani kapal-kapal yang singgah di pelabuhan tersebut, karena selaku agen perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal-kapal yang diageninya sejak kapal akan memasuki pelabuhan sampai akan meninggalkan pelabuhan.

Pada perusahaan pelayaran bidang keagenan mempunyai peranan penting sebagaimana alternatif usaha di samping usaha pelayaran. Secara garis besar usaha pelayaran (agen) harus melayani keperluan kapal seperti mengurus penundaan kapal, menyiapkan tempat sandar kapal, mengurus clearance in out, mengurus dokumen-dokumen kapal, memenuhi kebutuhan

kapal, seperti bunkering, permintaan nakhoda dan ABK. Aktivitas perusahaan pelayaran selaku agen, khususnya dalam memberikan pelayanan terhadap kapal-kapal yang diageni sangat erat hubungannya dengan instansi-instansi yang ada di pelabuhan (baik pemerintah maupun swasta) perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab mewakili perusahaan yang diageninya dalam menjalin hubungan yang baik dengan instansi yang terkait.

Aktivitas perusahaan pelayaran selaku agen, khususnya dalam memberikan pelayanan terhadap kapal-kapal yang diageni sangat erat hubungannya dengan instansi-instansi yang ada di pelabuhan (baik pemerintah maupun swasta) perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab mewakili perusahaan yang diageninya dalam menjalin hubungan yang baik dengan instansi yang terkait.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis memilih judul “Strategi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam”.

#### Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah ialah sebagai berikut:

- Kurangnya keamanan dalam pelayanan jasa keagenan
- Adanya keterlambatan dalam pelayanan jasa keagenan
- Adanya keterlambatan proses bongkar muat
- Terlambatnya kapal berangkat
- Dokumen-dokumen yang dibutuhkan kurang
- Biaya yang tinggi

#### Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak keluar dari pokok permasalahan maka penulis memberikan batasan penelitian yang dilaksanakan pada “Strategi Peningkatan Pelayanan Jasa Keagenan Pada Kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam”.

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah penelitian ialah sebagai berikut :

- Bagaimana strategi pelayanan jasa keagenan pada kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam?
- Bagaimana teknik dan strategi pengembangan usaha jasa pelayanan keagenan kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam?

Vol. 7, No. 1, April 2024. Hal. 39-48

- Bagaimana peranan perusahaan pelayaran/keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini ialah:

- Untuk mengetahui strategi pelayanan jasa keagenan pada kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam
- Untuk mengetahui teknik dan strategi pengembangan usaha jasa pelayanan keagenan kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam
- Untuk mengetahui peranan perusahaan pelayaran / keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam

### **Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti mengharapkan adanya manfaat yang sangat baik terutama bagi Akademi Pelayaran Nasional (APN) Surakarta dan semua elemen masyarakat, bagi manfaat secara teoritis maupun praktis.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pengertian Strategi**

Dalam buku Manajemen Strategi-Pengetahuan yang dikutip oleh Kusumadmo (2013), kata strategi secara etimologis berasal dari kata Strategos dalam bahasa Yunani yang terbentuk dari kata stratos atau tentara dan kata ego atau pemimpin. Strategi merupakan ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu di perang dan perdamaian, ilmu dan seni memimpin bala tentara untuk menghadapi musuh dalam perang, untuk mendapatkan kondisi yang menguntungkan, rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan tempat yang baik menurut siasat perang.

Menurut David (2011) strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi bisnis mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengetatan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan atau joint venture.

Menurut Tjiptono (2006) istilah strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu strategi yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan suatu

rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah – daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan beberapa definisi strategi menurut arti bahasa yang digunakan maka dapat disimpulkan. Strategi adalah suatu perencanaan jangka panjang yang disusun untuk menghantarkan pada suatu pencapaian akan tujuan dan sasaran tertentu.

### **Perusahaan Pelayaran**

Menurut Loina (2001: 38) dalam bukunya yang bertajuk “Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik” mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut pendapat Moenir dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia”, mengatakan bahwa, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

### **Keagenan**

#### **Pengertian Keagenan**

Agen adalah perusahaan pelayaran atau orang yang ditunjuk oleh pemilik kapal laut sebagai wakil untuk mengurus setiap kebutuhan kapal nya selama di pelabuhan tempat kapal yang dioperasikannya singgah, guna melakukan sesuatu kegiatan dan mempercepat waktu penyelesaiannya. (Suwarno, 2011).

Agensi umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Pengertian metode penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk mendapatkan kembali pemecahan terhadap segala permasalahan yang diajukan. Sedangkan menurut I Made Wirartha (2006 : 68), metode penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara-cara melaksanakan penelitian (yaitu meliputi kegiatan- kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis sampai menyusun laporannya) berdasarkan

Vol. 7, No. 1, April 2024. Hal. 39-48

fakta-fakta atau gejala-gejala secara ilmiah. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa metode penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang merupakan jalan untuk mendapatkan pemecahan terhadap segala permasalahan dalam penelitian berdasarkan fakta atau gejala secara ilmiah.

Metode kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitiannya misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moloeng, 2004: 6).

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian yang dilakukan secara wajar dan natural sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi (Zainal Arifin : 2012). Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak hanya sebagai upaya mendeskripsikan data, tetapi deskripsi tersebut hasil dari pengumpulan data yang valid yaitu melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Alat pengumpulan data atau instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, yang langsung terjun ke lapangan (Moleong : 2007).

### **Subjek dan Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini, subyek memiliki peran yang sangat strategis karena pada subyek penelitian itulah data tentang variabel penelitian yang akan diamati. Istilah lain yang digunakan untuk menyebut subyek penelitian adalah responden, yaitu orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan kepadanya. Dikalangan peneliti kualitatif, istilah responden atau subyek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti, berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan yang menjadi subyek dan informan dalam hal ini antara lain, pemandu, pembimbing prada, kepala-kepala bagian, karyawan atau pegawai pada PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam.

Dalam pengumpulan data selalu di hadapkan dengan subyek yang akan diteliti baik itu berupa benda, manusia dan aktivitasnya atau

peristiwa yang terjadi. Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan (Margono: 2004). Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam.

Sampel adalah sebagian atau sebagai wakil popuasi yang akan diteliti (Arikunto: 2006). Hal ini dilakukan karena peneliti tidak mengetahui secara pasti siapa yang harus ditemui untuk dijadikan informan. Penentu sampel penelitian perlu dilakukan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan kemudian menjadi pedoman dalam penarikan sampel. Pada penelitian ini, sampel penelitian diambil dengan menggunakan Snowball Sampling, yaitu penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak. Pertimbangan peneliti menggunakan Snowball Sampling karena peneliti belum tahu situasi objek penelitian didasarkan pada informasi tentang strategi pelayanan jasa keagenan dalam hal kedatangan dan keberangkatan kapal, sedangkan jumlah sampel penelitian disesuaikan dengan kebutuhan data informasi dan tujuan dari penelitian pada PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Jenis sumber data, yaitu :

#### **Observasi**

Menurut S. Margiono yang dikutip oleh Nurul Zuriah, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Obyek yang diteliti yaitu pada Perusahaan PT Gateway Container Line Batam. Adapun cara-cara yang dapat dilakukan penulis dalam melakukan metode observasi melalui pengamatan-pengamatan langsung pada obyek dalam hal ini adalah PT Pelni Cabang Batam dalam strategi pelayanan jasa keagenan dalam hal kedatangan dan keberangkatan kapal.

Vol. 7, No. 1, April 2024. Hal. 39-48

## **Wawancara**

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (Burhan Bungin: 2007). Dalam pengertian lain wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan orang yang menjadi sumber data atau obyek penelitian (Ahmad Tanzeh : 2009). Teknik ini dilaksanakan oleh penulis dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak yang terkait dengan pelayanan jasa keagenan. Selain itu penulis juga berdiskusi dengan beberapa narasumber saat melakukan observasi di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam, sebagai tambahan informasi terhadap obyek yang diteliti.

## **Studi Dokumen**

Selain ketiga metode pengumpulan data di atas, beberapa pakar menambahkan satu metode lain yaitu metode dokumentasi. Menurut Sugiyono, studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden. Pada Metode Penelitian ini, Penulis mempelajari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam yang berhubungan dengan pelayanan jasa keagenan dalam hal kedatangan dan keberangkatan kapal.

## **Teknik Keabsahan Data**

Merupakan fakta atau bahan-bahan keterangan yang penting dalam penelitian. Menurut Arikunto, sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan berhubungan dengan fokus penelitian. Menurut Lofland yang dikutip Moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sumber data dapat berupa sumber data umum yang berupa teori dan sumber data khusus yang berupa buku-buku penunjang majalah, koran, dan literatur lainnya secara umum berupa dokumen tertulis. Penerapan dalam praktek bahwa memenuhi nilai kebenaran penelitian

yang berkaitan pelayanan jasa keagenan, maka hasil penelitian harus dapat dipercaya oleh semua pembaca dari responden sebagai informan secara kritis. Hal ini dilakukan untuk tujuan memperoleh data yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan dengan seberapa jauh kebenaran hasil penelitian, mengungkapkan dan memperjelas data secara aktual di lapangan.

Data-data yang telah dikumpulkan penulis di dapat dari apa yang di lihat penulis selama Praktek Darat (Prada), dari referensi buku pegangan kuliah dan karya tulis ilmiah di perpustakaan Akademi Pelayaran Nasional (APN) Surakarta, referensi-referensi tersebut di lampirkan pada Daftar Pustaka.

## **Teknik Analisis Data**

Pada hakikatnya, analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode/tanda, dan mengategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah. Dalam menganalisis data yang diperoleh di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam, diantaranya :

## **Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.

Data yang direduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada dilapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar

tidak mempersulit analisis selanjutnya. Pada tahap ini peneliti memfokuskan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan jasa keagenan oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam.

### **Penyajian Data**

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Miles dan Huberman, 1992:17). Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian.

Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Pada tahap ini peneliti menyajikan data dalam bentuk teks naratif agar mudah dipahami, sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai pelayanan jasa keagenan oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam.

### **Penarikan Simpulan dan Verifikasi**

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau

proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan sebelumnya. Proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Fakta Temuan Penelitian**

#### **Gambaran Perusahaan**

Sejarah berdirinya PT Pelayaran Nasional Indonesia bermula dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum tanggal 5 September 1950 yang isinya mendirikan Yayasan Penguasaan Pusat Kapal-kapal (PEPUSKA).

Latar belakang pendirian Yayasan PEPUSKA diawali dari penolakan pemerintah Belanda atas permintaan Indonesia untuk mengubah status maskapai pelayaran Belanda yang beroperasi di Indonesia, N.V. K.P.M (Koninklijke Paketvaart Matschappij) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Pemerintah Indonesia juga menginginkan agar kapal-kapal KPM dalam menjalankan operasi pelayarannya di perairan Indonesia menggunakan bendera Merah Putih. Pemerintah Belanda dengan tegas menolak semua permintaan yang diajukan oleh pemerintah Indonesia.

Dengan modal awal 8 (delapan) unit kapal dengan total tonage 4.800 DWT (death weight ton), PEPUSKA berlayar berdampingan dengan armada KPM yang telah berpengalaman lebih dari setengah abad. Persaingan benar-benar tidak seimbang ketika itu, karena armada KPM selain telah berpengalaman, jumlah armadanya juga lebih banyak serta memiliki kontrak-kontrak monopoli.

Akhirnya pada 28 April 1952 Yayasan PEPUSKA resmi dibubarkan. Pada saat yang sama didirikanlah PT Pelayaran Nasional Indonesia dengan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor M.2/1/2 tanggal 28 Februari 1952 dan No. A.2/1/2 tanggal 19 April 1952, serta Berita Negara Republik Indonesia

Vol. 7, No. 1, April 2024. Hal. 39-48

No. 50 tanggal 20 Juni 1952. Sebagai Presiden Direktur Pertamanya diangkatlah R. Ma'moen Soemadipraja (1952-1955).

Delapan unit kapal milik Yayasan Pepuska diserahkan kepada PT Pelayaran Nasional Indonesia sebagai modal awal. Karena dianggap tidak mencukupi maka Bank Ekspor Impor menyediakan dana untuk pembelian kapal sebagai tambahan dan memesan 45 "coaster" dari Eropa Barat. Sambil menunggu datangnya "coaster" yang dipesan dari Eropa, PELNI mencarter kapal-kapal asing yang terdiri dari berbagai bendera. Langkah ini diambil untuk mengisi trayek-trayek yang ditinggalkan KPM. Setelah itu satu persatu kapal-kapal yang dicarter itu diganti dengan "coaster" yang datang dari Eropa. Kemudian ditambah lagi dengan kapal-kapal hasil pampasan perang dari Jepang.

Status PT Pelayaran Nasional Indonesia mengalami dua kali perubahan. Pada tahun 1961 pemerintah menetapkan perubahan status dari Perusahaan Perseroan menjadi Perusahaan Negara (PN) dan dicantumkan dalam Lembaran Negara RI No. LN 1961. Kemudian pada tahun 1975 status perusahaan diubah dari Perusahaan Negara (PN) menjadi Perseroan terbatas (PT) PELNI sesuai dengan Akte Pendirian No. 31 tanggal 30 Oktober 1975. Perubahan tersebut dicantumkan dalam Berita Negara RI No. 562-1976 dan Tambahan Berita Negara RI No. 60 tanggal 27 Juni 1976.

Seiring dengan perjalanan waktu dan perkembangan usaha, perusahaan mengalami beberapa kali perubahan bentuk Badan Usaha. Pada tahun 1975 berbentuk Perseroan sesuai Akta Pendirian Nomor 31 tanggal 30 Oktober 1975 dan Akte Perubahan Nomor 22 tanggal 4 Maret 1998 tentang Anggaran Dasar PT. Pelni yang diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 16 April 1999 Nomor 31 tambahan Berita Negara Nomor 2203.

### **Deskripsi Hasil Penelitian**

Pada perusahaan pelayanan bidang keagenan mempunyai peranan penting sebagaimana alternatif usaha disamping usaha pelayaran. Secara garis besar usaha pelayaran (agen) harus melayani keperluan kapal seperti mengurus penundaan kapal, menyiapkan tempat sandar kapal, mengurus clearance in out, mengurus dokumen-dokumen kapal, memenuhi kebutuhan kapal, seperti bunkering, permintaan nakhoda dan anak buah kapal, dan lain-lain. Untuk itu dalam merencanakan strategi yang akan dijalankan perusahaan harus

diperhitungkan dan dianalisa apa-apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, kesempatan apa yang diraih serta ancaman yang mungkin akan terjadi.

Strategi Peningkatan Keamanan dan Pelayanan Jasa Keagenan pada Kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam Mengutamakan Kualitas Jasa dalam Pelayanan Kapal.

Setiap perusahaan pelayaran perlu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pemilik kapal (owner). Untuk itu dibutuhkan kualitas jasa yang baik agar para pemilik kapal puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perlayaran tersebut. Selain itu perusahaan perlu memperhatikan dan memperkirakan pelayanan yang diberikan terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan harga kualitas di pasaran sehingga dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya. Namun perusahaan harus memantau perubahan-perubahan yang terjadi antarsesama perusahaan pelayaran agar menghindari harga yang terlalu tinggi yang ditawarkan kepada pemilik kapal (owner) semi menjaga prioritas perusahaan sepanjang waktu.

### **Mengelola Harapan Pemilik Kapal (Owner)**

Tidak jarang suatu perusahaan berusaha lebih-lebihkan tawaran kepada pemilik kapal (owner) dengan maksud agar mereka terpicat. Hal seperti ini dapat menjadi bumerang bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan yang diberikan terhadap para pemilik kapal (bahkan bisa menjurus menjadi tidak realistis) yang pada gilirannya menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pemilik kapal oleh perusahaan. Oleh karena itu perlu diterapkan pedoman jangan sekedar janji tapi perlu pembuktian agar para pemilik (owner) tidak kecewa dan tidak lari ke perusahaan pelayaran lain.

### **Mengutamakan Kepuasan Pemilik Kapal (Owner)**

Pelayanan jasa keagenan kapal point utama yang harus ditingkatkan yaitu pemuasan pemilik kapal. Kepuasan yang dimaksudkan dalam pelayanan kapal yaitu:

- Proses clearance in/out yang tidak bertele-tele.
- Proses penyandaran kapal sesuai dengan prosedur.
- Biaya-biaya yang diberikan sesuai dengan tarif yang telah disepakati dan tidak

Vol. 7, No. 1, April 2024. Hal. 39-48

menambah biaya-biaya lainnya.

- Proses bongkar muat berjalan dengan lancar.

### **Memberikan Bukti Bukan Janji Kepada Pemilik Kapal (Owner)**

Jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Dari sudut pandang perusahaan jasa keagenan, bukti kualitas merupakan segala sesuatu yang dipandang konsumen kapal sebagai indikator 'seperti apa jasanya akan diberikan' (pre-service expectation) dan 'seperti apa jasa yang telah diterima' (post-service evaluation). Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik jasa (seperti proses penyandaran kapal, clearance, pelayanan dan terhadap kapal) penampilan pemberi jasa, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk memberikan jasa, laporan biaya yang jelas sesuai dengan kesepakatan dan keamanan kapal selama sandar di pelabuhan.

### **Mengembangkan Budaya Kualitas dalam Pelayanan Kapal**

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas. Agar dapat terciptanya budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

Begitu halnya dalam pelayanan jasa keagenan kapal harus membudidayakan kualitas agar pemilik kapal (owner) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Upaya membentuk budaya kualitas dapat dilakukan pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Karyawan merupakan aset utama perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan. Dalam rantai profit jasa, kualitas jasa internal yang mengarah pada kepuasan karyawan pada gilirannya akan dapat memberikan profit yang besar pada perusahaan. Teknik dan Strategi Pengembangan Usaha Jasa Keagenan Kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam

Sebelum kapal tiba di pelabuhan, teknik yang harus diberikan adalah memonitor rencana kedatangan kapal di pelabuhan, selanjutnya

menginformasikan kepada pihak pemilik kapal perihal nominasi (jumlah) yang akan dimuat selanjutnya mempersiapkan clearance in kapal dan dokumen lainnya.

Pada waktu kapal tiba dipelabuhan, dilaksanakan pengurusan kepada instansi terkait di pelabuhan agar kapal dapat tiba di pelabuhan dan sandar di dermaga dengan tepat waktu, semua keperluan nahkoda/ crew kapal harus dilayani dengan baik.

Setelah kapal berangkat dari pelabuhan, dilaksanakan pelaporan kepada General Agent atau principal tentang kapan kapal tiba dipelabuhan, kapan mulainya, jumlah jenis muatan, pelayanan yang telah diberikan serta rencana kapal tiba dipelabuhan tujuan.

Peranan Perusahaan Pelayaran/ Keagenan Kapal dalam Menangani Kedatangan dan Keberangkatan Kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Batam.

Sebelum kapal Keagenan milik PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Batam tiba/ sandar, maka agen operasional wajib membuat Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) melalui system website/ gateway Pelindo dan Permohonan untuk Jasa Kepanduan (order pilot) dan apabila agen sudah membuat Permohonan PPKB melalui system, maka Pelindo akan menyetujui dan mengeluarkan PPKB yang sudah diapprove dan Surat Perintah dan Bukti Pemakaian Pandu dan Tunda.

### **Prosedur Kedatangan Kapal (Clearance In)**

Clearance in kapal merupakan kegiatan masuknya kapal ke dalam pelabuhan tambat untuk melakukan kegiatan bongkar muatnya. Prosedur masuknya kapal ke dalam pelabuhan yang melayani perdagangan internasional adalah nahkoda atau pemimpin kapal atau bagian operasional principal wajib memberitahukan rencana kedatangan kapal dengan telegram Nahkoda (master cable) atau melalui telepon dan email kepada agen dalam waktu 1 x 24 jam, setelah menerima informasi rencana kedatangan kapal, agen kemudian mengajukan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) kepada instansi – instansi terkait.

### **Dokumen–Dokumen Kedatangan Yang Dipersiapkan**

Sebelum Kapal tiba/ sandar, dokumen – dokumen kedatangan yang sangat penting yang harus dipersiapkan oleh agen yaitu, Laporan Kedatangan Kapal, Permohonan Persetujuan Olah Gerak Sandar Kapal, Kesepakatan Rencana Penyandaran Kapal, Rencana Kegiatan Bongkar

Vol. 7, No. 1, April 2024. Hal. 39-48

Muat, Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Izin sandar dikawasan pabean, Tug Boat Request Berthing and Unberthing.

### **Prosedur Keberangkatan Kapal (Clearance Out)**

Clearance Out kapal merupakan kegiatan berlayarnya sebuah kapal Port Clearance atau Surat Persetujuan Berlayar. Setiap kapal yang hendak berlayar harus memiliki Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang diterbitkan oleh Syahbandar. Surat Persetujuan Berlayar yang diterbitkan Syahbandar hanya berlaku selama 1 x 24 jam dan untuk sekali pelayaran. Permohonan tersebut dilengkapi dengan Surat Pernyataan Nahkoda (Master Sailing Declaration) dan bukti-bukti pemenuhan kewajiban kapal lainnya sesuai dengan tujuan kapal tersebut berlayar.

Apabila berkas permohonan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar/ Port Clearance sudah diajukan ke Syahbandar maka pihak Syahbandar melakukan pemeriksaan kelengkapan dari berkas dan dokumen kapal. Jika terdapat hal-hal yang bersifat pelanggaran atau adanya kekurangan pada kapal, Surat Persetujuan Berlayar tidak dapat diberikan, dan kepada Nahkoda atau Perusahaan Pelayaran (Agen) diperintahkan untuk melengkapi kekurangan, menurunkan muatan atau penumpang apabila jumlah penumpang kapal berlebih, atau menyelesaikan dokumen yang sudah tidak berlaku lagi.

Dokumen-Dokumen Keberangkatan Yang Dipersiapkan Setelah kapal selesai melakukan kegiatan bongkar/ muat dipelabuhan, maka selanjutnya agen juga harus mempersiapkan dokumen-dokumen keberangkatan yang diperlukan untuk Port Clearance yaitu, Pemberitahuan Keberangkatan Kapal, Permohonan Olah Gerak Berlayar Kapal, Surat Persetujuan Berlayar yang dikeluarkan oleh KSOP.

Sebelum kapal berangkat / berlayar meninggalkan pelabuhan Batam menuju pelabuhan berikutnya, agen terlebih dahulu mengurus Port Clearance ke KSOP. Ada beberapa Permohonan dan Pemberitahuan Keberangkatan Kapal yang diajukan agen yaitu:

- Ke Kantor Syahbandar Otoritas Pelabuhan Batam
- Surat Pemberitahuan Keberangkatan Kapal
- Manifest Muat/ Loading List Batam
- Loading List Next Port
- Bill of Lading (B/L)
- Ship Particular, Surat ukur Kapal, Surat

Laut

- Surat Penunjukkan Keagenan dari principal
- Surat Penunjukkan Keagenan Kapal Asing (apabila kapal asing yang berangkat)

### **Rencana Pola Trayek (RPT)**

- Permohonan Persetujuan Olah Gerak Berlayar Ke Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP)
- Surat Pemberitahuan Keberangkatan Kapal Ship's Health Book Kapal yang sudah diisi oleh petugas KKP Ke PT Pelindo Cabang Batam
- Membuat permohonan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang keluar (PPKB Out) melalui system online Pelindo
- Membuat permohonan Order Pilot dan tunda melalui system online Pelindo Ke PT SECAPA (Segara Catur Perkasa) membuat permohonan kapal tunda melalui online system Badan Usaha (BP)

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

- Strategi peningkatan keamanan dan pelayanan jasa keagenan pada kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Batam ialah a) mengutamakan kualitas jasa dalam pelayanan kapal; b) mengelola harapan pemilik kapal (owner); c) mengutamakan kepuasan pemilik kapal (owner); d) memberikan bukti bukan janji kepada pemilik kapal (owner), dan e) mengembangkan budaya kualitas dalam pelayanan kapal.
- Teknik dan strategi pengembangan usaha jasa keagenan kapal di PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Batam ialah a) sebelum kapal tiba di pelabuhan, teknik yang harus diberikan adalah memonitor rencana kedatangan kapal di pelabuhan; b) pada waktu kapal tiba dipelabuhan, dilaksanakan pengurusan kepada instansi terkait dipelabuhan; dan c) setelah kapal berangkat dari pelabuhan, dilaksanakan pelaporan kepada General Agent atau principal tentang kapan kapaltiba dipelabuhan.
- Sebelum kapal Keagenan milik PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Batam tiba / sandar, maka agen operasional wajib membuat Permohonan Pelayanan

Vol. 7, No. 1, April 2024. Hal. 39-48

Kapal dan Barang (PPKB) melalui system website Igateway Pelindo dan Permohonan untuk Jasa Kepanduan (order pilot) dan apabila agen sudah membuat Permohonan PPKB melalui system, maka Pelindo akan menyetujui dan mengeluarkan PPKB yang sudah di approve dan Surat Perintah dan Bukti Pemakaian Pandu dan Tunda.

#### **Saran**

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menjelaskan mengenai penyelesaian dokumen impor diharapkan dapat memberikan rekomendasi manfaat bagi kemajuan dan perkembangan perusahaan di masa yang akan datang antara lain adalah:

Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan yang bermanfaat dalam mengambil kebijakan manajemen PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Batam dalam strategi pelayanan jasa keagenan kapal.

Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberikan referensi dan masukan bagi perkembangan ilmu ketatalaksanaan pelayaran niaga dan kepelabuhanan mengenai strategi pelayanan jasa keagenan kapal.

Diharapkan strategi pelayanan jasa keagenan kapal yang dijelaskan peneliti diatas dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan agar lebih memperhatikan prosedur-prosedur yang digunakan dan sumber daya manusia yang bekerja dalam instansi tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Tanzeh. 2009. Pengantar Metode Penelitian. Yogyakarta: Teras.
- Ambar Teguh Sulistiyani, M. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Arifin, Zainal. 2012. Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- David, Fred R. 2011. Strategic Management, Buku 1. Edisi 12 Jakarta.
- Fahmi, A. 2018. Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Hal Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Penumpang Di Pt. Peln Cabang Batam. Karya Tulis.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra. 2006. Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: Andi Offset
- Gurning, Saut Raja Oloan. 2007. Manajemen

Bisnis Pelabuhan. APE Publishing, Jakarta

- I Made Wirartha. 2006. Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis. Yogyakarta: Andi
- Karsafman, T., & Prabaningtyas, Y. 2015. Strategi Keagenan Kapal Perintis. Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik, 1(2), 247-272.
- Kusumadmo, E. 2013. Manajemen Strategik Pengetahuan. Yogyakarta: Cahaya. Atma Pustaka.
- Lasse, D.A. 2014. Manajemen Kepelabuhan. Jakarta: RajaGrafindo.
- Malau, A. G., & Simatupang, D. 2019. Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Guna Menambah Jumlah Kunjungan Kapal Pada PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak. In Prosiding Seminar Pelayaran dan Teknologi Terapan (Vol. 1, No. 1, pp. 175-185).
- Margono. 2004. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong Lexy J. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja.
- Rosdakarya. Nawawi, Hadari. 2012. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Sunyoto, Danang. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta : CAPS Suranto.
2004. Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhan. Jakarta : Pustaka Utama
- Suyono, R.P. 2005. Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut. Jakarta : PPM
- Yusnidah, M. P., & Muda, H. 2019. Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kapal Pada PT. Karana Line Cabang Belawan. Journal Of Maritime And Education (Jme), 1(2)