



**ANALISIS PELAYANAN JASA *CLEARANCE IN OUT* KAPAL MT.  
DIONNE OLEH PT. SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK**

**BANTEN**

**SKRIPSI**

**Untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pelayaran pada  
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

**Oleh**

**MISBAHUL IRSYAD**

**531611306232 K**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV KETATALAKSANAAN**

**ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN**

**POLITEKNIK ILMU PELAYARAN**

**SEMARANG**

**2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

OPTIMALISASI PELAYANAN JASA PENYANDARAN KAPAL TANKER  
OLEH PT. SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK BANTEN

Disusun Oleh:

MISBAHUL IRSYAD  
NIT. 531611306232 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan

Dewan Penguji Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Semarang, 26 - 08 - 2020

Dosen Pembimbing I  
Materi

Dosen Pembimbing II  
Metodelogi dan Penulisan

R.A.J SUSILO HADIWIBOWO, S.IP., M.M.

RIA HERMINA SARI, SS., M.Sc.

Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19560121 198103 1 005

Penata Tk I (III/d)  
NIP. 19810413 200604 2 002

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

NUR ROHMAH, SE., MM.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 197503182003122 001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "ANALISIS PELAYANAN JASA *CLEARANCE IN OUT*  
KAPAL MT. DIONNE OLEH PT. SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG  
MERAK BANTEN" karya,

Nama : MISBAHUL IRSYAD

NIT : 531611306232 K

Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi KALK, Politeknik

Ilmu Pelayaran Semarang pada hari Rabu, tanggal 26 - 08 - 2020

Semarang, 26 - 08 - 2020

Penguji I,

Dr. RIYANTO, S.E., M.Pd.  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19600123 198603 1 002

Penguji II,

R.A.J SUSILO HADI WIBOWO, S.IP., M.M.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19560121 198103 1 005

Penguji III,

NASRI, M.T., M.Mar.E.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19711124 19903 1 001

Mengetahui  
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Dr. Capt. MASHUDI ROFIK, M.Sc, M.Mar.  
Pembina Tk I, (IV/b)  
NIP. 19670605 199808 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MISBAHUL IRSYAD

NIT : 531611306232 K

Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Skripsi dengan judul "ANALISIS PELAYANAN JASA *CLEARANCE IN OUT* KAPAL MT. DIONNE OLEH PT. SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK BANTEN"

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang di jatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 26-08-2020

Yang menyatakan pernyataan,

  
MISBAHUL IRSYAD  
NIT.531611306232 K

## HALAMAN MOTTO

Berakit-rakit ke hulu berenang-renang kemudian, bersakit-sakit dahulu bersenang-senang kemudian.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu tercinta Bapak Jambul Widayat Triyanto dan Ibu Rohmah Pujihastuti terimakasih atas doa restu, cinta dan kasih sayangnya, dukungan moril, semangat, nasihat, serta jerih payahnya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan lancar.
2. Kakak Yazid Midkholi yang selalu memberikan semangat.
3. Adik Rafa Fatin Fauziah yang selalu memberikan semangat.
4. Dosen pembimbing I Bapak R.A.J Susilo. Terimakasih atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen pembimbing II Ibu Ria Hermina Sari. Terimakasih atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Cecep Suwandi, Heri Berdika dan Toni Nur Habib sebagai pembimbing selama peaktek darat di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten.
7. Teman-teman seperjuangan, khususnya kelas K VIII B dan angkatan LIII yang selalu mendoakan dan mensupport selama ini.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.
9. Terima kasih kepada Tam-tam team 53 yang selalu memberikan yang terbaik kepada saya.
10. Terima kasih untuk teman-teman serta keluarga besar Kontrakan Ijo Sragen yang selalu mendukung serta memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.



## PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Jasa *Clearance In Out* Kapal MT. DIONNE Oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten”.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S.Tr.Pel), serta syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma IV Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga banyak mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan bermanfaat, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Capt. Mashudi Rofik, M.Sc. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Ibu Nur Rohmah, SE., M.M. selaku ketua Prodi KALK PIP Semarang.
3. Bapak R.A.J. SUSILO HADI WIBOWO, S.IP., M.M. selaku dosen pembimbing materi penulisan skripsi yang telah membimbing saya dengan sangat sabar dan telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini,. Terima kasih atas semuanya, tanpa bapak skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

4. Ibu RIA HERMINA SARI, SS., M.Sc. selaku dosen pembimbing metode penulisan skripsi yang telah membimbing saya dengan sabar dan telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
5. Seluruh dosen di PIP Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu serta keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi, kasih sayang dan doa serta dukungan moral yang telah diberikan.
7. Terima kasih teman-teman seperjuangan khususnya K VIII B (Keluarga Bonjor) yang selalu memberikan dukungan dan support.
8. Terima kasih kepada teman-teman KOMA yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta doa kepada saya.
9. Seluruh keluarga besar Kontrakan Ijo Sragen, terima kasih telah selalu menjaga kekompakan dan kerjasamanya dalam setiap kegiatan.
10. Kepada PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian dan praktik darat serta membantu penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran



dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata,  
penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang,.....

Penulis

**MISBAHUL IRSYAD**  
**NIT.531611306232 K**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	2
1.3 Tujuan penelitian.....	3
1.4 Manfaat penelitian.....	4
1.5 Sistematika penulisan.....	4
<b>BAB II. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan pustaka .....	7
2.2 Kerangka pikir.....	14
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>

3.1 Jenis Metode Penelitian.....	16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	16
3.3 Data dan Sumber Data .....	17
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	19
3.5 Teknik Analisis Data.....	23
<b>BAB IV. ANALISA HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	26
4.2 Hasil penelitian.....	30
4.3 Pembahasan masalah.....	38
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
5.1 Simpulan .....	51
5.2 Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>72</b>

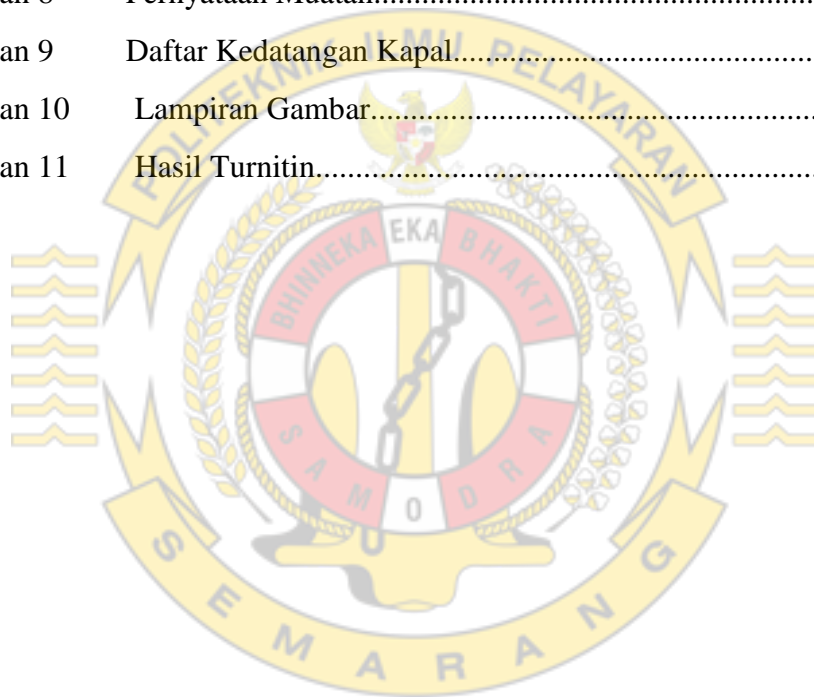
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	:	Kerangka Berpikir.....	15
Gambar 4.1	:	Struktur organisasi.....	30
Gambar 4.2	:	Proses penyandaran kapal.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara.....	57
Lampiran 2	<i>Dokumen Quarantine</i> .....	60
Lampiran 3	<i>Crew List</i> .....	62
Lampiran 4	<i>Ship Particular</i> .....	63
Lampiran 5	Sertifikat Bebas Tindakan Sanitasi Kapal.....	64
Lampiran 6	<i>Vaccination List</i> .....	65
Lampiran 7	<i>General Nil List</i> .....	66
Lampiran 8	Pernyataan Muatan.....	67
Lampiran 9	Daftar Kedatangan Kapal.....	68
Lampiran 10	Lampiran Gambar.....	69
Lampiran 11	Hasil Turnitin.....	71



## INTISARI

**Misbahul Irsyad**, NIT. 531611306232.K, 2020 “Analisis Pelayanan Jasa *Clearance In Out* Kapal MT. DIONNE oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten”, Program Diploma IV, Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: R.A.J Susilo Hadi Wibowo, S.IP., M.M. dan Pembimbing II: Ria Hermina Sari, SS., M.Sc.

Salah satu unsur dari keagenan kapal adalah penyandaran kapal. Peranan penyedia jasa penyandaran kapal sangat penting. Penyandaran kapal biasanya memakan waktu, dihitung dari kedatangan kapal sampai kapal berlayar kembali. Namun dalam pelaksanaannya sering terjadi keterlambatan dalam proses penyandaran, yang disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan proses penyandaran dapat berasal dari faktor eksternal dan internal dari perusahaan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Data kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menjawab rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian dapat diketahui faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penyandaran kapal tanker antara lain faktor internalnya adalah sumber daya manusia di perusahaan yang kurang baik, koordinasi antar pegawai kantor dengan pekerja lapangan kurang optimal. Sedangkan untuk faktor eksternalnya adalah kurangnya koordinasi dengan instansi terkait, sehingga proses pemeriksaan dokumen kapal dan penyandaran kapal lambat. Adapun upaya yang sebaiknya dilakukan untuk mencegah terjadinya keterlambatan dan mengoptimalkan penyandaran kapal di Pelabuhan Merak, Banten dengan cara meningkatkan koordinasi antar pegawai kantor, menjalin kerjasama yang baik dengan instansi terkait penyandaran kapal. Disamping itu, agar proses dapat berjalan dengan baik, harus didukung dengan perencanaan yang matang. Mengadakan pelatihan kerja bagi SDM baru supaya kualitas SDM menjadi lebih baik dan meningkatkan komunikasi sangat berpengaruh bagi kelancaran proses pelayanan penyandaran kapal.

**Kata Kunci:** *Penyandaran Kapal, Keterlambatan, Koordinasi, Tanker*

## ABSTRACT

**Misbahul Irsyad**, NIT. 531611306232.K, 2020 “Analisis of MT. DIONNE Berthing Services by PT. Serasi Shipping Indonesia, Merak Branch, Banten”. Program Diploma IV, Port and Shipping Studies, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Advisor 1: R.A.J Susilo Hadi Wibowo, S.IP., M.M and Advisor II: Ria Hermina Sari, SS., M.Sc.

One of the elements of ship agency is ship berthing. The role of ship berthing service providers is very important. Ship berthing usually takes some time, starting from the arrival of the ship until the ship sails back. However, in practice there is often a delay in the berthing process, which is caused by several factors. The factors that contribute to the delay of the berthing process can come from external and internal factors of the service provider company.

This research is a qualitative descriptive study. Data were collected through observation, interviews, literature study, and documentation. The data were then analyzed qualitatively to answer the research questions in this study.

From the results of the research, it can be seen that the factors that cause delay in tanker berthing include internal factors, namely poor human resources in the company, less optimal coordination between office employees and field workers. Meanwhile, the external factor is the lack of coordination with the relevant agencies, so that the process of checking ship documents and berthing is delayed. Efforts that should be made to prevent delays and optimize the berthing of ships at the Port of Merak, Banten are by improving coordination between office employees, establishing good cooperation with related agencies for ship berthing. Besides that, in order for the process to run well, it must be supported by careful planning. Conducting job training for new human resources so that the quality of human resources is better and improving communication is very influential for the smooth process of ship berthing services.

**Keywords:** *Ship Berthing, Delay, Coordination, Tanker*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dunia perdagangan di sektor minyak dunia sekarang ini semakin berkembang dengan pesat. Begitu juga dengan negara Indonesia yang memiliki industri minyak yang cukup besar. Untuk dapat mengolah pada sektor perdagangan minyak di Indonesia membutuhkan jasa pengangkutan laut untuk mendukung proses bisnisnya. PT. Serasi Shipping Indonesia yang berada di sektor ini harus mempunyai struktur organisasi internal yang tepat dalam mengembangkan usahanya dan menjadi pangsa pasar di Indonesia. Kegiatan PT. Serasi Shipping Indonesia salah satunya adalah penyedia jasa keagenan kapal yang dapat memberikan peningkatan industri dalam negeri dan memperluas pasar domestik.

Salah satu unsur dari keagenan kapal adalah penyandaran kapal. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten, penyandaran kapal tanker biasanya memakan waktu 2x24 jam, dihitung dari kedatangan kapal sampai kapal berlayar kembali. Namun dalam pelaksanaannya sering terjadi keterlambatan dalam proses penyandaran, yang disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan proses penyandaran dapat berasal dari faktor eksternal dan internal perusahaan.



Dalam proses penyandaran kapal di suatu pelabuhan, peranan penyedia jasa penyandaran kapal sangat penting. Fungsinya tidak hanya sebagai gerbang perdagangan dengan dunia luar, mata rantai arus barang dan jasa, tetapi berfungsi juga sebagai alat penghubung bagi perdagangan dan perkembangan ekonomi regional maupun ekonomi nasional bahkan internasional.

Berdasarkan pengalaman penulis secara langsung saat melaksanakan praktik darat mengalami masalah saat proses penyandaran kapal tanker yang disebabkan oleh salah satu kapal tunda yang mengalami *trouble engine*, sehingga saat proses penyandaran kapal tanker tersebut hanya dibantu dengan satu kapal tunda dan mengakibatkan keterlambatan waktu sandar kapal hingga kurang lebih satu jam lamanya. Hal ini tentu mempengaruhi kegiatan bongkar muat kapal tersebut dan proses penyandaran kapal-kapal berikutnya.

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis tertarik untuk membahas atau memilih judul “Analisis Pelayanan Jasa *Clearance In Out* Kapal MT. DIONNE Oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimana proses penyandaran kapal tanker yang ditangani oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten?

1.2.2 Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam proses penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten?

1.2.3 Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten dalam mengatasi hambatan dalam proses penyandaran kapal tanker?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang hendak penulisan capai. Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penyusunan skripsi ini antara lain adalah sebagai berikut:

1.3.1 Untuk mengetahui proses penyandaran kapal tanker yang ditangani oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten

1.3.2 Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam proses penyandaran kapal tanker oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten

1.3.3 Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten dalam memperlancar proses penyandaran kapal tanker.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis berharap akan dapat memberikan beberapa manfaat bagi siapa saja, dan para pembaca khususnya yang berkepentingan dengan skripsi ini sehingga memiliki arti dan kegunaannya. Secara umum manfaat yang dapat kita ambil dari kegiatan peneliti ini adalah memberikan wawasan dan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat-manfaat tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

### 1.4.1 Manfaat secara teoritis

Sebagai tambahan literatur tentang proses penyandaran kapal di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten.

### 1.4.2 Manfaat secara praktis

Sebagai pedoman bagi pemecahan masalah penyandaran kapal tanker dan sebagai masukan maupun cara pandang bagi instansi terkait dalam penanganan proses penyandaran kapal.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Agar lebih sistematis dan mudah untuk dimengerti, penulisan skripsi peneliti membagi menjadi beberapa bab dan sub bab yang mempunyai kaitan antara satu dengan yang lain:

## BAB I. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

## BAB II. LANDASAN TEORI

Bab landasan teori berisi tentang tinjauan pustaka yang akan membahas mengenai beberapa teori yang terkait dengan proses penyandaran kapal tanker yang akan digunakan dalam penulisan ini.

## BAB III. METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian berisi metode yang dipakai dalam skripsi ini berisi tentang lokasi dan waktu meneliti, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

## BAB IV. ANALISA HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini diuraikan tentang gambaran umum perusahaan yang akan diteliti, hasil penelitian, dan pembahasan masalah tentang proses penyandaran kapal di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten.

## BAB V. PENUTUP

Bab penutup terdiri sebagai bagian akhir dari penulisan skripsi ini, maka akan ditarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan masalah tentang proses pelayanan jasa penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia dan memberikan

saran terkait proses penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini akan diuraikan landasan teori yang berkaitan dengan Analisis Pelayanan Jasa *Clearance In Out* Kapal MT. DIONNE oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten. Lebih rinci pada landasan teori ini akan membahas tentang optimalisasi pelayanan penyandaran kapal tanker.

##### **2.1.1 Pengertian Analisis**

Menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2014:89) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya (Satori dan Komariyah, 2014:200).

Nasution dalam Sugiyono (2010:244) melakukan analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga

setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan berbeda. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat.

### 2.1.2 Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dikatakan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Sedangkan Gronroos (1990:27) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi permasalahan konsumen atau pelanggan.

PT. Serasi Shipping Indonesia memiliki beberapa jenis pelayanan usaha yang berupa pengoperasian kapal, *charter & broker*, keagenan kapal, administrasi pelabuhan dan lain sebagainya, yang berhubungan dengan pelayaran dalam bidang keagenan.

### 2.1.3 Jasa

Menurut Kotler (2000:428), jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terkait pada suatu produk.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:28), jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.

Berikut Klasifikasi Jasa :

2.1.3.1 Barang berwujud murni yaitu penawaran yang terdiri dari barang berwujud, tidak ada jasa yang menyertai produk itu.

Contoh : garam, gula, merica, sabun, pasta gigi.

2.1.3.2 Barang berwujud disertai layanan yaitu penawaran berupa barang berwujud yang disertai dengan satu atau beberapa jenis jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumen.

Contoh : Perusahaan dealer mobil tidak hanya menjual produknya saja tetapi disertai jasa pendukung dari awal, proses dan sesudah produk tersebut dijual.

2.1.3.3 Campuran yaitu penawaran terdiri barang dan jasa dalam proporsi yang sama.

Contoh : orang datang ke restoran untuk mendapatkan makanan dan pelayanan yang diberikan.

2.1.3.4 Jasa Utama yang disertai barang dan jasa tambahan yaitu penawaran terdiri dari jasa utama yang disertai dengan jasa



tambahan atau barang pendukung.

Contoh : penumpang pesawat terbang membeli jasa angkutan perjalanan tersebut meliputi barang berwujud, seperti makanan dan minuman, tiket dan majalah penerbangan. Jasa tersebut memerlukan barang padat moda (pesawat terbang) untuk merealisasikannya, tetapi produk utamanya adalah jasa.

2.1.3.5 Jasa Murni yaitu penawaran hanya terdiri dari jasa.

Contoh : psikiater, guru, laundry dan psikolog.

#### 2.1.4 Keagenan

Secara umum keagenan adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran lain di Indonesia atau perusahaan pelayaran asing di luar negeri (selaku *principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal *principal* tersebut (kapal milik, kapal *charter* yang dioperasikan *principal*). Jadi perusahaan pelayaran dapat menunjuk agen dalam hal untuk pelayanan kebutuhan kapalnya.

Menurut Engkos Kosasih dan Hananto Soewedo (2007:204), fungsi keagenan dalam penyandaran kapal tanker adalah sebagai berikut :

2.1.4.1 Menyusun program operasional keagenan kapal tanker dalam proses penyandaran kapal.

2.1.4.2 Memonitor pelaksanaan pelayanan penyandaran kapal tanker.

2.1.4.3 Mengadministrasikan kegiatan keagenan kapal tanker, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan dalam penyandaran kapal tanker.

2.1.4.4 Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan penyandaran kapal tanker sebagai masukan dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya.

2.1.4.5 Mengupayakan kegiatan penyandaran kapal tanker sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulan terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

#### 2.1.5 Penyandaran Kapal

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penyandaran kapal adalah proses, cara, atau perbuatan menyandarkan kapal di dermaga. Dalam hal ini, PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten berperan sebagai agen dalam pelayanan penyandaran kapal tanker. Standar operasional prosedur penyandaran kapal menurut KSOP Kelas I Banten adalah sebagai berikut :

2.1.5.1 Semua instruksi diberikan dari anjungan navigasi.

2.1.5.2 Perwira jaga harus melaporkan setiap situasi berbahaya yang timbul pada operasi penambatan.

2.1.5.3 *Winch* harus dihidupkan paling sedikit satu jam sebelum penambatan dimulai.

2.1.5.4 Pada waktu menerima atau melepaskan kapal tunda, isyarat yang jelas harus dimengerti dan diakui antara anjungan dan stasiun penambatan.

2.1.5.5 Seluruh operasi penambatan harus dilakukan di bawah tanggung jawab perwira.

2.1.5.6 Sebelum tiba, Muallim 1 harus memastikan seluruh *stopper*,

tali penghantar, dan tali lainnya siap digunakan. Pelindung tikus harus pada tempatnya dan lengkap untuk tiap tali tambat.

2.1.5.7 Kirim hanya jumlah tali tambat yang dapat ditangani pada suatu waktu. Jangan mengirim seluruh tali tambat pada waktu bersamaan pada waktu kapal sedang mendekati dermaga atau menyesuaikan posisinya.

2.1.5.8 Untuk mengatur posisi kapal, gunakan hanya satu tali *spring* dan tali tambat haluan atau buritan.

2.1.5.9 Jangan mencampur beberapa jenis tali tambat, misalnya jika tali tambat haluan dari nilon maka semua tali tambat haluan harus dari tali nilon dengan diameter yang sama.

Dalam pelayanan kapal di pelabuhan terdapat berbagai instansi pemerintah yang mendukung untuk pelayanan kapal serta

muatannya. Adapun instansi pengelola pelabuhan yang sangat berperan penting yaitu PT. Pelabuhan Indonesia yang menyediakan dan mengusahakan fasilitas pelabuhan yang memungkinkan kapal dapat berlabuh dengan aman dan dapat melakukan kegiatan bongkar/muat, serta menetapkan alokasi tempat tambatan dan waktu kapal bertambat. Selain itu Pelindo juga mengawasi pelaksanaan pemakaian tambatan sesuai dengan perencanaan sebelumnya.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.26 Tahun 1998, Bab VII tentang Pelaksanaan Kegiatan di Pelabuhan Laut, pasal 14 disebutkan bahwa pelaksana kegiatan di pelabuhan laut terdiri dari instansi pemerintah yang merupakan pemegang fungsi yaitu kantor Kesyahbandaran, dan Otoritas Pelabuhan, kantor Kesehatan Pelabuhan, kantor Imigrasi, dan kantor Bea dan Cukai.

#### 2.1.6 Kapal Tanker

Kapal tanker adalah kapal yang dirancang untuk mengangkut minyak atau muatan cair. Jenis utama kapal tanker termasuk tanker minyak, tanker kimia, dan pengangkut LNG. Kapal tanker merupakan alat transportasi yang dispesifikasikan untuk mengangkut muatan minyak, tidak hanya dari tempat pengeboran menuju darat, namun tanker juga digunakan untuk sarana angkut perdagangan minyak antar pelabuhan atau antar negara. Kapal

tanker memiliki karakteristik khusus yang berbeda dengan kapal lainnya.

Menurut Johan Avianto (2012:59), kecenderungan dari kapal tanker adalah:

2.1.6.1 Ukuran besar, khususnya untuk daerah pelayaran antar Negara.

2.1.6.2 Memiliki *coeffisien block* yang besar.

2.1.6.3 Memiliki daerah paralel *middle body* yang panjang, hingga lebih dari panjang kapal keseluruhan.

2.1.6.4 Lokasi kamar mesin umumnya di belakang. Adapun alasan pemilihan kamar mesin di belakang kapal adalah ruang muat kapal tanker memerlukan kapasitas yang lebih besar dan *safety* (keselamatan) untuk menghindari adanya kebakaran.

#### 2.1.7 Penyandaran Kapal Tanker

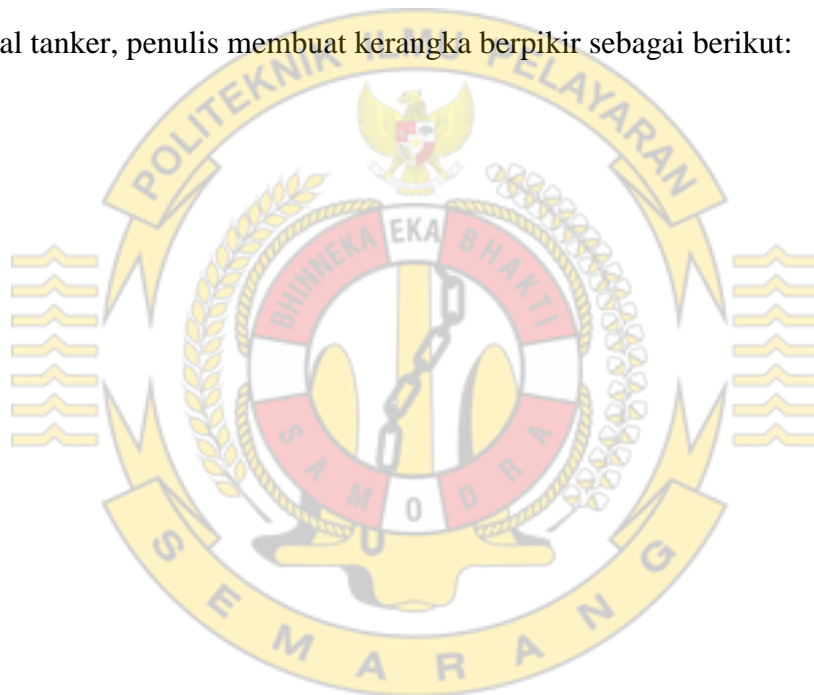
Penyandaran kapal tanker adalah suatu kegiatan menyandarkan atau merapatkan kapal tanker ke *jetty* untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat dengan menempatkan pipa dari *jetty* sejajar dengan pipa kapal dengan bantuan kapal tunda.

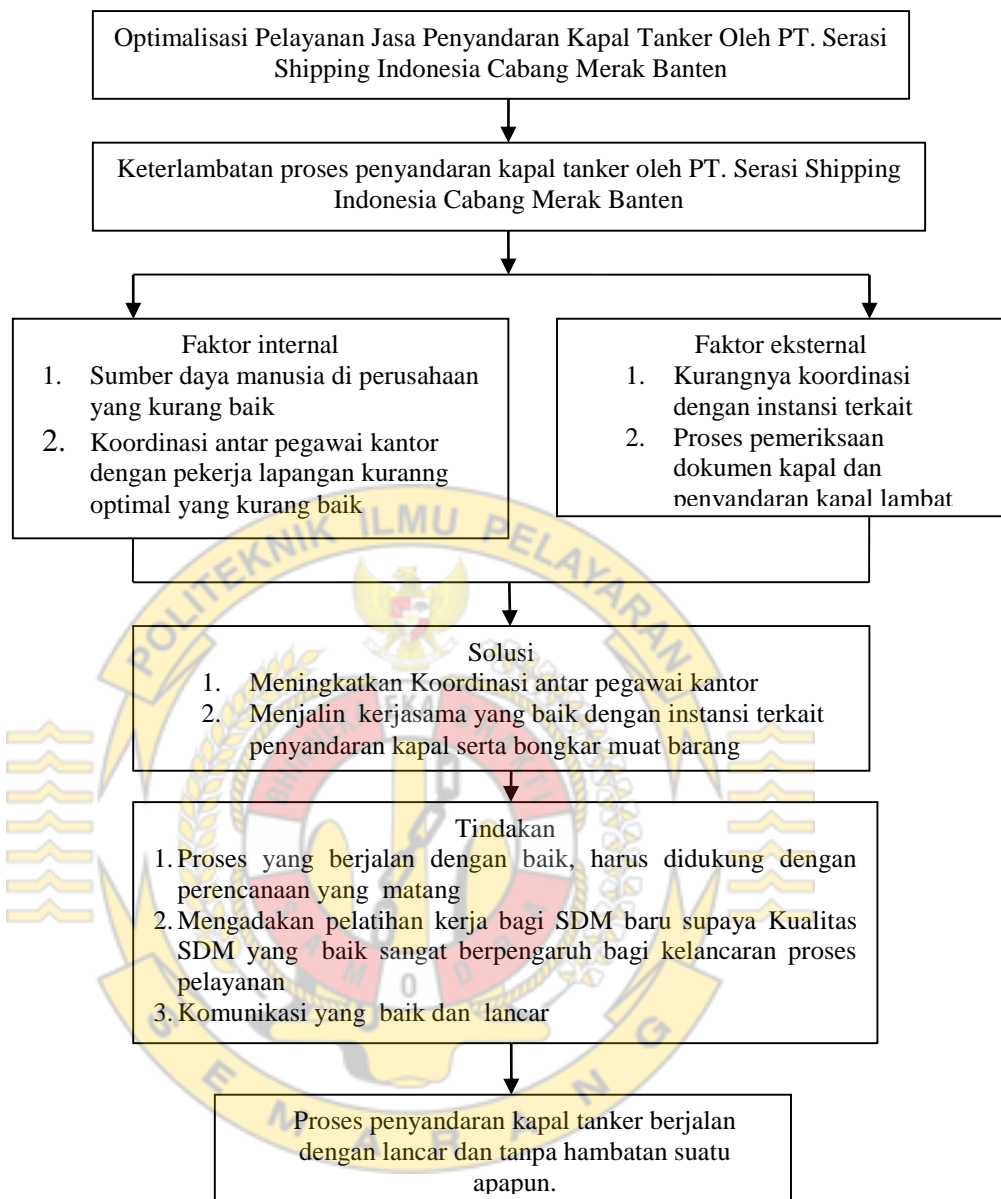
Saat proses penyandaran kapal tanker, harus diperhatikan adanya *Emergency Release System* (ERS) dan *Emergency Shut Down System* (ESDS). *Emergency Release system* (ERS) adalah kemungkinan pelepasan semua pipa transfer *cargo* pada kapal

tanker pada saat keadaan darurat. Sistem harus mampu beroperasi jika terjadi pemadaman kapal, sedangkan *Emergency Shut Down System* (ESDS) adalah sistem menjalankan *shut down* berurutan dari pompa dan katup kapal tanker jika terjadi keadaan darurat.

## 2.2 Kerangka Pikir Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini dengan judul optimalisasi kegiatan pelayanan jasa PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten dalam penyandaran kapal tanker, penulis membuat kerangka berpikir sebagai berikut:





## 2.1 kerangka pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode penelitian kualitatif. “Data kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang tepat diamati” (Uhar Saputra,2012:121). Penelitian kualitatif sendiri dapat diartikan sebagai penelitian yang mengkaji kualitas hubungan, kegiatan, situasi atau material dengan penekanan kuat pada deskripsi menyeluruh dalam menggambarkan rincian segala sesuatu yang terjadi pada kegiatan atau situasi tertentu.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten sebagai perusahaan tempat praktik darat yang terletak di Merak Banten. Adapun keterangan PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten:

Alamat : Komplek Perkantoran Bonakarta Blok A No. 27 Jl.  
Boulevard Bonakarta, Cilegon 42414 Banten, Indonesia.

Telepon : (62) 254 7813799



### 3.2.2 Waktu Penelitian

Permasalahan yang timbul dalam skripsi ini adalah berdasarkan pengamatan serta keterlibatan langsung peneliti ketika melaksanakan praktik darat di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten, selama 1 tahun, terhitung mulai tanggal 1 Agustus 2018 sampai dengan 1 Juli 2019. Selain itu untuk lebih melengkapi isi dari penyusunan skripsi ini, peneliti juga melakukan penelitian kepustakaan yang terdapat di perpustakaan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang diharapkan mampu mendapatkan informasi-informasi yang mendukung dan berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penyusunan skripsi ini.

### 3.3 Data dan Sumber Data

Dalam menulis skripsi ini, peneliti tentunya memerlukan data-data untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Adapun data yang diperlukan oleh peneliti pada PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten yaitu:

#### 3.3.1. Data Primer

Menurut Azwar, Saifuiddin (2011:91) data primer atau data tangan pertama, adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambil data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.

Metode pengumpulan data dalam kegiatan penelitian mempunyai tujuan mengungkapkan fakta mengenai variabel yang diteliti. Tujuan

untuk mengetahui (*goal of knowing*) haruslah dicapai dengan menggunakan metode atau cara-cara yang efisien dan akurat. Data tangan pertama (data primer) biasanya diperoleh melalui observasi (dalam arti luas) yang bersifat langsung sehingga akurasi lebih tinggi, dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten dan juga melalui wawancara peneliti memilih orang-orang tertentu atau figur-figur tertentu yang terkait dan mengetahui tentang kegiatan penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten serta pejabat, atasan, dan yang bertanggung jawab atas lingkup kerja tersebut.

### 3.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber data yang lain yang kita butuhkan dalam penyusunan skripsi ini, adapun dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari referensi yang berkaitan dengan penyusunan skripsi, serta data yang diperoleh dari instansi yang terkait dalam penelitian.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti mengambil data tentang sistematika atau prosedur proses penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten. Data-data tersebut diharapkan dapat memberikan informasi dalam pemecahan masalah yang terdapat dalam skripsi ini.

Dalam penyusunan ini juga peneliti harus mendapatkan data tentang dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang di analisis oleh peneliti serta keterangan tentang proses penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yaitu metodologi yang khusus membicarakan teknik pengumpulan data. Dalam penyampaian hasil penelitian ke dalam sebuah tulisan tentunya harus disusun secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Masing-masing bagian dari tulisan tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain. Oleh sebab itu sangat dibutuhkan data-data yang akurat. Untuk memperoleh data-data tersebut secara akurat dan dapat dijamin tingkat validitasnya, maka diperlukan beberapa metode pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dari beberapa macam tergantung dari bagaimana penyampaian hasil penelitian tersebut nantinya. Namun demikian dari sekian banyak teknik penelitian tidak satupun teknik yang dianggap paling sempurna. Tiap-tiap teknik yang digunakan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Untuk membuat penyampaian hasil penelitian kedalam sebuah tulisan agar dapat memenuhi kriteria-kriteria yang diwajibkan, maka harus dilengkapi dengan teknik pengumpulan data lebih dari satu.

Dalam skripsi ini peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu :

### 3.4.1 Metode Wawancara

Metode wawancara dibutuhkan dalam penelitian skripsi. Menurut (Sugiyono, 2007:72) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.

Metode dokumentasi wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg, dalam (Sugiyono, 2012:233) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur (peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan) semi terstruktur (pelaksana wawancara lebih bebas, dan bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana responden dimintai pendapat dan ide-idenya, dan wawancara tidak terstruktur (merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya).

Wawancara dilakukan dengan pihak terkait yaitu pihak bagian Kepala Operasional serta pihak-pihak Pejabat dan Staff kantor di PT.

Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten untuk mendapatkan data secara maksimal dan nyata.

#### 3.4.2 Metode Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran. Metode ini untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang terjadi pada suatu waktu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi langsung, dimana pengamatan dan pencatatan dilakukan terhadap kegiatan penyandaran kapal tanker ditempat berlangsungnya peristiwa, dan observasi yang tidak langsung yaitu pengamatan yang tidak pada saat berlangsungnya peristiwa, tetapi mengamati gambar-gambar pada foto.

#### 3.4.3 Kepustakaan

Kajian pustaka adalah cara mengumpulkan data-data dari literatur karya ilmiah serta mengambil materi yang terdapat dari buku-buku karangan orang lain yang berhubungan dengan materi yang digunakan oleh peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Dalam teknik kajian pustaka ini, peneliti menggunakan buku-buku panduan dari perpustakaan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian. Teori-teori yang mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan melakukan studi kepustakaan. Selain itu seorang peneliti dapat memperoleh informasi

tentang penelitian-penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitiannya, dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya.

Untuk melakukan studi kepustakaan, perpustakaan merupakan suatu tempat yang tepat guna memperoleh bahan-bahan dan informasi yang relevan untuk dikumpulkan, dibaca dan dikaji, dicatat dan dimanfaatkan. Seorang peneliti hendaknya mengenal atau tidak merasa asing di lingkungan perpustakaan sebab dengan mengenal situasi perpustakaan, peneliti akan dengan mudah menemukan apa yang diperlukan. Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan peneliti mengetahui sumber-sumber informasi tersebut, misalnya kartu katalog, referensi umum dan khusus, buku-buku pedoman, buku petunjuk, laporan-laporan penelitian, jurnal, ensiklopedi, dan bahan-bahan khusus lain. Dengan demikian peneliti akan memperoleh informasi dan sumber yang tepat dalam waktu yang singkat.

#### 3.4.4 Dokumentasi

“Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda dan sebagainya.”(Arikunto S, 2006:158). Metode ini sangat mendukung dengan keterangan-keterangan bukti fisik atau nyata dari dokumen yang bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dari

metode ini memiliki keuntungan dengan mendapat keterangan yang akurat yang bisa dipertanggungjawabkan sesuai bukti nyata/fisik.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Metode analisa data yang peneliti gunakan adalah analisa kualitatif, yaitu dengan mengolah data dan menganalisa data penelitian yang telah dikumpulkan. Untuk penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya kesimpulan dan penarikan tindakan. Maka data yang telah didapat tersebut akan disusun secara sistematis dan teratur sehingga penelitian menyajikan secara uraian atau penjelasan, berikut analisa yang digunakan:

#### 3.5.1. Verifikasi data

Pembentukan teori dalam penelitian ini dapat dilakukan melalui verifikasi terhadap suatu teori yang berlaku atau terhadap teori yang baru muncul dari data. Penyajian hipotesis dari suatu teori yang berlaku dalam hal ini adalah menguji relevansi kategori yang dilakukan dengan jalan perbandingan data, pengecekan tersebut dilakukan secara berkesinambungan.

Lebih lanjut analisa data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berurutan dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisa.

### 3.5.2. Reduksi data

Dalam analisis data penelitian kualitatif, menurut Miles & Huberman (2017:16) diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung.

Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (acapkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.



### 3.5.3. Penyajian data

Penyajian data sebagai proses analisis untuk merakit temuan data di lapangan dalam bentuk tabel atau paparan deskriptif dalam satu kategori bahan yang khusus. Penyajian data tersebut dengan mengelompokkan responden dan perilaku serta bagaimana perbedaannya sehingga dapat menemukan tema dan pembentukan hipotesis yang dibuat dengan tepat untuk menyajikan data dengan karya tulis ilmiah.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 4.1.1. Sejarah Singkat PT. Serasi Shipping Indonesia

PT. Serasi Shipping Indonesia adalah salah satu kantor keagenan kapal terkemuka dan perusahaan jasa logistik di Indonesia dengan pengalaman dan profesionalisme yang luas. Perusahaan ini fokus pada layanan bisnis seperti agen pengiriman, bongkar muat/ pengapalan, penyewaan *tug boat* & tongkang, penyewaan alat berat, pengurusan dokumen *custom clearance* dan *ekspor/impor*. Perusahaan keagenan ini memiliki jaringan luas, hubungan yang kuat dengan pemerintah dan pihak berwajib khususnya di berbagai pelabuhan di Indonesia. PT. Serasi Shipping Indonesia memiliki etika bisnis yang kuat, dan pelayanannya kepada *customer* 24 jam *non stop* dengan mudah dan cepat. Untuk memperkuat kredibilitas dan loyalitasnya, PT. Serasi Shipping Indonesia didukung oleh lebih dari 50 karyawan berpengetahuan dan berpengalaman dengan kantor cabang di sebagian besar pelabuhan di Indonesia, diantaranya di Jakarta sebagai kantor pusat, Merak Banten, Semarang, Surabaya, Medan (Belawan), Banjarmasin, Panjang (Lampung), Samarinda, Sangatta, Kota Baru, dll

Penulis melaksanakan penelitian selama melakukan praktik darat selama 12 bulan dari bulan Agustus 2018 – Juli 2019 secara langsung di kantor cabang PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten, yang beralamatkan di:

Alamat : Komplek Perkantoran Bonakarta Blok A No. 27 Jl.  
Boulevard Bonakarta, Cilegon 42414 Banten, Indonesia.

Telepon : (62) 254 7813799

#### **4.1.2. Visi, Misi dan Nilai**

##### 4.1.2.1. Visi

Menjadikan perusahaan keagenan kapal menangani bongkar muat yang memberikan pelayanan/*service* yang cepat, tepat dan berkualitas.

##### 4.1.2.2. Misi

4.1.2.2.1. Memberikan jasa bongkar muat kapal dalam dan luar negeri secara cepat, tepat, dan berkualitas menyediakan solusi yang berkualitas *transshipment* untuk batubara dan barang barang curah lainnya termasuk minyak dan gas.

4.1.2.2.2. Memiliki standar pelayanan yang didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional.

#### 4.1.2.3. Nilai

##### 4.1.2.3.1. Integritas

Jujur dengan diri sendiri, orang lain dan pekerjaan seseorang setiap saat dengan menjunjung tinggi berlaku standar, etika, dan norma hukum.

##### 4.1.2.3.2. Bersatu dalam perbedaan

Melihat keragaman aneka budaya sebagai aset bagi perusahaan dan menerima, menghargai, melengkapi dan memperkuat satu sama lain sebagai entitas kokoh bersatu.

##### 4.1.2.3.3. Kerjasama dalam tim

Aktif dalam berkontribusi dan berkolaborasi dengan berdasarkan kepercayaan, kekompakan dan berbagi kepentingan dari pada kepentingan pribadi.

##### 4.1.2.3.4. Pencapaian

Membuat prestasi sebagai ukuran keberhasilan dan Seleksi untuk melakukan apa yang terbaik bagi perusahaan.

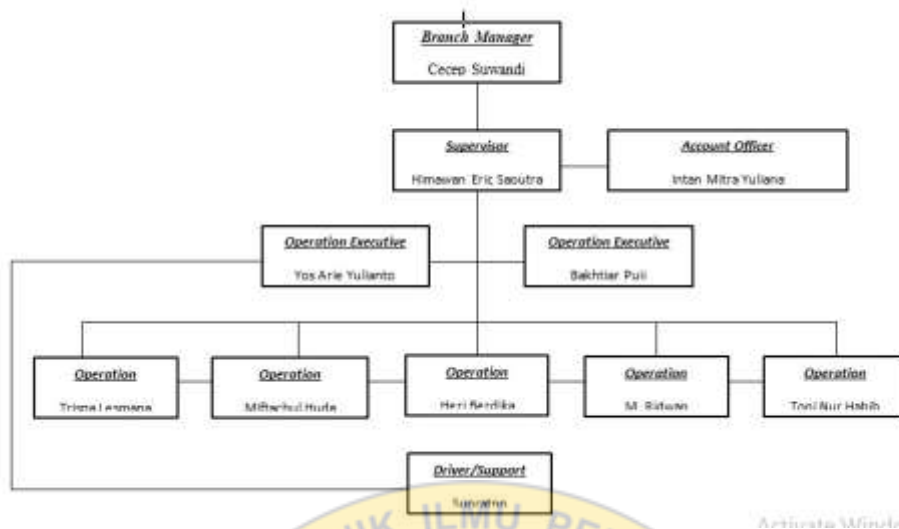
##### 4.1.2.3.5. Tanggung jawab sosial

Peka terhadap lingkungan, masyarakat, dan memberikan kontribusi nilai tambah serta

memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat dan pemangku kepentingan.

#### **4.1.3. Struktur Organisasi PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten**

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting bagi mekanisme kerja sebuah perusahaan, demikian halnya bagi PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten. Dalam menjalankan roda bisnis, PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten juga membuat dan menyusun organisasi sesuai dengan kebutuhan yang dianggap paling efektif oleh perusahaan. Dengan membuat susunan organisasi, dapat diketahui pembagian tugas atau pekerjaan (*job description*), demikian pula jumlah personil yang diperlukan pada masing-masing unit usaha yang ada di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten. Dalam struktur organisasi pada suatu perusahaan, akan terlihat tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian, agar saling memudahkan koordinasi antar bagian, sehingga dapat tercipta kerjasama yang baik antara unit satu dengan yang lainnya. Adapun struktur organisasi PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. SSI Cabang Merak Banten  
Sumber : Dokumen Pribadi

#### 4.2. Hasil Penelitian

Pada tanggal 18 Oktober 2018 terjadi permasalahan yang dialami oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten di pelabuhan Merak saat proses penyandaran kapal tanker. Permasalahan yang terjadi adalah terlambatnya kapal dalam proses penyandaran oleh pihak pelabuhan. Hal itu melibatkan pihak terkait dari instansi Karantina Kesehatan, Bea Cukai, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, serta pihak instansi lain yang terkait dalam proses penyandaran kapal. Kurangnya komunikasi dan kerjasama dengan pihak PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten ditengarai sebagai penyebabnya. Faktor sumber daya manusia di kantor yang kurang mendalami pekerjaan dalam bidangnya masing-masing menyebabkan pekerjaan jadi terganggu. Pihak pejabat dari instansi

Karantina Kesehatan, Bea Cukai, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan pun menanggapi hal ini secara serius dan terjadi masalah saling menyalahkan antara pihak PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten dengan pihak instansi-instansi seperti Karantina Kesehatan, Bea Cukai, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

Permasalahan tersebut menimbulkan adanya perselisihan antara satu dengan yang lain dan PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten pun mengalami kerugian yang cukup banyak dari segi biaya untuk penambatan serta kapal-kapal dari agen lain yang akan bersandar pun jadi terhambat dan dampaknya pun menjadi besar. Oleh karena, itu pihak PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten serta pejabat dari instansi Karantina Kesehatan, Bea Cukai dan Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan turun serta dalam penanganan masalah ini untuk membantu mengklarifikasi masalah tersebut. Sebelumnya masalah dan kasus seperti ini sudah pernah dialami oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten. Masalah tersebut merupakan salah satu contoh masalah yang dialami oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten. Berdasarkan hasil penelitian di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten, peneliti mendapatkan data bagaimana proses penyandaran kapal tanker, hambatan-hambatan, serta bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan tersebut. Berikut hasil penelitian dari peneliti:

#### 4.2.1. Bagaimana proses penyandaran kapal tanker yang ditangani oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten?

Dalam proses penyandaran kapal tanker oleh PT. Serasi Shipping Indonesia cabang Merak Banten sebelumnya selalu melakukan koordinasi dengan pihak kapal melalui perwakilan perusahaan atau agen. Selanjutnya agen akan memberikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) kepada instansi terkait seperti Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Karantina Kesehatan, Imigrasi, Bea dan Cukai. Setelah itu agen melakukan koordinasi dengan kepanduan, *mooring boat* serta pihak *jetty* untuk mempersiapkan tenaga bongkar muat dan mempersiapkan *jetty* untuk penyandaran kapal dan kegiatan bongkar muat.



Gambar 4.2 Proses penyandaran kapal

Selama proses penyandaran kapal, agen juga *standby* di dermaga *jetty* untuk membantu pandu dalam memberikan informasi mengenai posisi jarak kapal dengan *jetty*, tali yang akan dipasang di *bolder jetty*, dan menginformasikan mengenai posisi pipa kapal dengan pipa



*jetty* untuk menunjang pemasangan pipa bongkar muat. Setelah selesai penyandaran, agen dan karantina kesehatan naik ke atas kapal untuk mengurus dokumen *clearance in* dan mencatat *time sheet* proses penyandaran kapal.

Proses pelayanan penyandaran kapal tanker di Pelabuhan Merak Banten, menurut pengamatan peneliti pelayanan sudah dilakukan dengan baik.

#### **4.2.2. Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam proses penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten?**

Dalam bagian ini penulis akan menjelaskan hasil penelitian yang berkaitan dengan hambatan yang terjadi ketika proses penyandaran kapal. Permasalahan yang terjadi atas keterlambatan proses penyandaran kapal tanker disebabkan oleh 2 faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai dasar dalam menemukan faktor-faktor permasalahan penyebab mengapa terjadi keterlambatan proses penyandaran kapal. Setelah faktor-faktor tersebut ditemukan, kemudian dicari bagaimana solusi pemecahan masalah agar tidak terjadi keterlambatan proses penyandaran kapal.

Selain hal tersebut di atas peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Cabang sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa

keterlambatan disebabkan oleh dua faktor, sebagaimana keterangan beliau:

“Keterlambatan proses penyandaran kapal disebabkan karena dua faktor utama yaitu faktor dari dalam perusahaan (faktor internal) dan juga faktor dari luar (faktor eksternal). Untuk faktor internal sendiri disebabkan sumber daya manusia di perusahaan yang kurang baik, kurang adanya kerjasama dan hubungan yang kurang harmonis antar pegawai serta juga koordinasi antar pegawai kantor dengan pekerja lapangan kurang optimal. Sedangkan dari faktor eksternalnya disebabkan kurangnya koordinasi dengan instansi-instansi terkait, dan kadang kala kapal tunda (*tug boat*) yang membantu proses penyandaran kapal kurang memadai dan tak jarang mesin kapal tunda mengalami masalah”.

Dari pengamatan dan hasil wawancara tersebut didapatkan beberapa data mengenai faktor hambatan proses penyandaran kapal.

Faktor internal terkait dengan sumber daya manusia (SDM) di perusahaan yang kurang baik. Hal ini terjadi karena karyawan baru di kantor PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten direkrut berdasarkan pengalaman kerja sebelumnya dalam bidang pelayaran, tetapi dalam pelaksanaan pekerjaannya masih kurang memahami sistem kinerja di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten. Karyawan tersebut direkrut oleh HRD karena kepercayaan atas hasil penilaian dan pengalaman kerja oleh Kepala Sumber Daya Manusia. Hal ini dilakukan oleh HRD karena kebutuhan akan tenaga baru untuk menggantikan karyawan lama yang pensiun dan mengundurkan diri atau keluar, disamping agar kegiatan dan aktivitas pekerjaan di kantor PT. Serasi Shipping

Indonesia Cabang Merak Banten tidak terhambat dan berjalan dengan lancar.

Secara internal, hambatan selanjutnya terkait kurang optimalnya koordinasi antar pegawai kantor dengan pekerja lapangan, yang sedikit banyak disebabkan pegawai operasional yang menangani masalah operasional yang ada di lapangan jarang melaksanakan koordinasi mengenai pembagian tugas dan pelaksanaannya bersifat individual sehingga terjadi miskomunikasi antara pegawai kantor dengan pegawai lapangan. Padahal koordinasi merupakan sesuatu yang penting dalam melakukan kerjasama untuk menunjang keberhasilan suatu pekerjaan. Akan tetapi kerjasama yang dilakukan oleh pihak perusahaan sangat kurang. Hal ini dibuktikan dengan adanya wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Kepala Operasional. “Selama ini penyandaran kapal yang dilakukan oleh perusahaan keagenan dengan operasional pelabuhan kurang koordinasi untuk menunjang pembagian tugas dan tanggung jawab sehingga pekerjaan menjadi tidak maksimal”.

Sedangkan untuk faktor eksternal sendiri didapat dari beberapa hal yang terjadi dari luar perusahaan berkaitan dengan penyandaran kapal. Seperti yang dikatakan Kepala Operasional dalam wawancara mengenai faktor eksternal yang menghambat proses penyandaran kapal:

“Kurangunya koordinasi dengan instansi terkait baik antara pihak agen dengan instansi-instansi terkait seperti Karantina Kesehatan,

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Bea dan Cukai, dan Imigrasi menjadi penghambat penyandaran kapal. Selain itu juga kadang koordinasi hanya dilakukan via telepon sehingga mengakibatkan terjadinya kelalaian manusia, yaitu lupa”.

Berdasarkan studi pustaka yang penulis lakukan terhadap karya Suyono (2007:223) yang mengulas tentang Pengiriman Pengangkutan Antar Moda Ekspor Impor melalui laut harus dipastikan bahwa ketika kapal masuk ke penambatan pelabuhan, pelaksanaan pandu dan kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik. Disamping itu, koordinasi antar instansi-instansi dalam proses pemeriksaan dokumen kapal dapat mengakibatkan terganggunya jadwal kapal untuk melakukan penyandaran kapal. Bila tidak dilaksanakan dengan baik maka akan mempengaruhi proses penyandaran kapal. Hal ini berkaitan dengan perusahaan tempat penyandaran kapal pada saat itu.

Selain hal tersebut ada juga penyebab lain, salah satunya adalah pihak petugas karantina yang tidak mau berangkat untuk melaksanakan tanggung jawab pemeriksaan. Hal ini menyebabkan terlambatnya pengecekan dokumen saat penyandaran kapal, meski perusahaan juga sudah mengajukan pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) dan mendatangi pejabat Karantina Kesehatan, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Bea Cukai, Imigrasi serta melalui telepon untuk mengingatkan kegiatan yang sudah direncanakan sebelum kapal tiba untuk sandar.

Faktor hambatan lainnya yang juga berpengaruh adalah kapal tunda yang membantu proses penyandaran kapal sudah tua dan sering mengalami *engine trouble*, seperti *black out*, disamping kurangnya daya dorong untuk melakukan bantuan penyandaran kapal. Hal ini dikarenakan kapal tunda tersebut memiliki (DWT) yang kecil untuk membantu dalam menyandarkan kapal ke dermaga pelabuhan.

#### **4.2.3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten dalam mengatasi hambatan dalam proses penyandaran kapal tanker ?**

Upaya yang dapat diberikan agar proses penyadaran tidak terlambat:

4.2.3.1. Miskomunikasi yang timbul karena tidak adanya koordinaasi antar pegawai kantor harusnya dapat dicegah dengan melakukan *meeting* secara bertahap dan terjadwal.

Bagi karyawan yang tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh atasan dapat diberi teguran agar tidak melakukan hal tersebut dan memicu terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan kerja.

4.2.3.2. Kurangnya kerjasama yang baik antar intansi terkait dalam penyandaran kapal serta bongkar muat. Adapun upaya yang dapat dilakukan menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Cabang dan Kepala Operasional PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten, adalah

dengan meningkatkan kerjasama dengan instansi terkait seperti kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, kantor Bea dan Cukai, Imigrasi dan kantor Karantina Kesehatan Pelabuhan.

#### **4.3. Pembahasan Masalah**

Dari hasil gambaran umum di atas dan analisa selama penelitian maka penulis menarik garis besar dari pokok permasalahan yang dibahas kemudian memaparkan dan memberikan solusi sebagai pemecahan dari masalah penelitian ini.

##### **4.3.1. Bagaimana proses penyandaran kapal tanker yang ditangani oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten?**

Pelaksanaan proses penyandaran kapal yang dilaksanakan PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten sudah sesuai prosedur, namun memang belum berjalan dengan optimal. Hal ini dibuktikan ketika peneliti melakukan observasi di lapangan saat pelaksanaan penyandaran kapal, dan diperkuat dengan pernyataan dari Bapak Cecep Suwandi yang menjabat sebagai Kepala Cabang di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten, yaitu sebagai berikut :

“Sistem penyandaran kapal di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten ini sudah diinformasikan dengan pihak kapal, setiap kapal akan tiba di pelabuhan tetapi masih terdapat kekurangpahaman di antara para karyawan dalam proses penerimaan

informasi dan pelaporan kepada instansi terkait, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses penyandaran kapal”.

Proses penyandaran kapal sendiri memiliki prosedur sebagai berikut. Alur proses penyandaran kapal di *jetty* memerlukan konfirmasi ke agen. Konfirmasi yang dilakukan pihak kapal kepada pihak agen untuk melakukan koordinasi dengan pihak terkait, seperti pihak *jetty*, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Bea dan Cukai, Karantina Kesehatan, dan Imigrasi. Sebelum proses sandar, harus menunggu persetujuan dari pihak *jetty* (*loading master*) untuk mempersiapkan pekerja yang membantu dalam pelaksanaan proses bongkar muat.

Pemanduan merupakan proses penyandaran kapal yang dibantu menggunakan 2 kapal *tug boat* guna membantu proses penyandaran kapal. Langkah-langkah proses pemanduan yaitu semua instruksi diberikan dari anjungan navigasi. Namun demikian perwira jaga harus melaporkan setiap situasi berbahaya yang timbul pada operasi penambatan. *Winch* harus dihidupkan paling sedikit satu jam sebelum penambatan dimulai. Pada waktu menerima atau melepaskan kapal tunda, isyarat yang jelas harus dimengerti dan diakui antara anjungan dan stasiun penambatan. Seluruh operasi penambatan harus dilakukan di bawah tanggung jawab perwira. Sebelum tiba, Mualim 1 harus memastikan seluruh *stopper*, tali penghantar, dan tali lainnya siap digunakan. Pelindung tikus harus pada tempatnya dan lengkap untuk tali tambat. Kirim hanya jumlah

tambat yang dapat ditangani pada suatu waktu. Jangan mengirim seluruh tali tambat pada waktu bersamaan pada waktu kapal sedang mendekati dermaga atau menyesuaikan posisinya. Untuk mengatur posisi kapal, gunakan hanya satu tali *spring* dan tali tambat haluan atau buritan. Jangan mencampur beberapa jenis tali tambat, misalnya bila tali tambat haluan dari nilon, maka semua tali tambat haluan harus dari tali nilon dengan diameter yang sama

Melihat alur proses penyandaran dan langkah-langkah proses pemanduan kapal, dapat dikatakan bahwa perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur, mulai dari kapal tiba hingga kapal sandar agen selalu *stand by* memberikan pelayanan. Namun melihat masih adanya keterlambatan penyandaran kapal, dapat dikatakan kurang optimal karena dalam koordinasi tugas dan tanggung jawabnya masih kurang di masing-masing instansi-instansi terkait, seperti Karantina Kesehatan, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Imigrasi, Bea dan Cukai sehingga sering bergantung dengan perusahaan agen yang menangani penyandaran kapal.

#### **4.3.2. Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam proses penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten?**

Setelah melihat hasil dari penelitian, kemudian peneliti dapat mengemukakan bahwa hambatan yang dihadapi dalam proses penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang



Merak Banten adalah belum terlaksananya dengan optimal proses penyandaran, dimana masih ditemukan keterlambatan proses penyandaran kapal. Hambatan tersebut sedikit banyak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, yaitu:

#### 4.3.2.1. Sumber daya manusia di perusahaan yang kurang baik.

Dalam melakukan perekrutan karyawan perusahaan hanya bermodalkan prestasi dan pengalaman kerja sebelumnya yang dibuktikan dengan surat keterangan. Hal ini dipandang oleh manajer sumber daya manusia lebih mudah dan tidak memakan waktu lama dalam proses rekrutmen. Akan tetapi apabila seperti cara itu dipakai dalam perekrutan karyawan akan menimbulkan pemalsuan surat keterangan, yang berarti kemampuan seseorang tersebut tidak asli dengan apa yang ada pada keterangan yang disajikan. Akibatnya ketika karyawan bekerja tidak dapat memenuhi sesuai harapan yang diinginkan perusahaan. Selain itu masalah yang lain adalah karyawan cenderung pasif dalam menyumbangkan ide-ide kreatif demi memajukan perusahaan. Hal ini terjadi karena karyawan baru merasa sungkan dengan karyawan yang lama dan juga karyawan takut apabila ide pemikiran tersebut digunakan akan menimbulkan suatu masalah di

kemudian hari. Akibatnya tidak ada suatu terobosan kemajuan perusahaan dan cenderung mengikuti aturan yang telah ada.

#### 4.3.2.2. Koordinasi antara pegawai kantor dengan pekerja lapangan kurang optimal.

Melakukan komunikasi dan koordinasi dalam pengawasan aktivitas karyawan pihak perusahaan dan karyawan lapangan merupakan hal yang penting dalam setiap proses pelaksanaan operasional di perusahaan PT.

Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten.

Komunikasi dan koordinasi yang baik perlu dilakukan agar tidak terjadi miskomunikasi dan dapat menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan kerja di perusahaan.

Apabila terjadi kesalahan oleh karyawan dengan tidak melaporkan suatu kejadian, maka pihak pengawas di perusahaan dapat memberikan sanksi sesuai dengan prosedur aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Melakukan pengawasan terhadap karyawan pada saat melaporkan suatu kejadian *near miss* pada saat bekerja di

PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten merupakan salah satu cara yang efektif untuk mengoptimalkan proses penyandaran kapal tanker di PT.

Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten.

#### 4.3.2.3. Kurangnya koordinasi dengan instansi-instansi terkait.

Menjalin koordinasi dengan instansi-instansi terkait lainnya juga merupakan salah satu upaya yang harus dicapai PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten dalam proses penyandaran kapal. Tanpa koordinasi yang baik, mustahil proses penyandaran kapal dapat dilaksanakan secara optimal. Kendala keterlambatan proses penyandaran kapal yang terjadi sedikit banyak disebabkan oleh kurangnya koordinasi perusahaan dengan instansi-instansi terkait.

Mengingat pentingnya hal tersebut, Kepala Cabang teringat langkah-langkah yang dilakukan oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten, yaitu koordinasi tidak selalu melalui pertemuan formal, bila ingin koordinasi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, bukankah sekarang sudah ada telekonferensi. Misalnya mengadakan pertemuan dengan instansi terkait dengan cara mengundang instansi terkait dengan melakukan olahraga golf bersama atau dengan mengadakan *hangout/outbond* serta makan bersama. Jadi pertemuan antara PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten dengan instansi-instansi terkait dapat dilakukan kapan saja tanpa adanya suatu hubungan yang terlalu formal dan penuh ketegangan antara

kedua belah pihak sehingga terjadi koordinasi yang baik antara kedua belah pihak untuk kelancaran bersama.

#### **4.3.3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten dalam mengatasi hambatan dalam proses penyandaran kapal tanker?**

Terjadinya hambatan dalam pelaksanaan proses penyandaran kapal di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten memerlukan adanya langkah-langkah guna mencegah/mengatasi hambatan dalam proses penyandaran kapal. Pada prinsipnya, setiap karyawan harus memahami dengan benar mengenai tanggung jawab dan berkoordinasi dengan setiap orang yang terlibat dalam pelaksanaan proses penyandaran kapal. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan, antara lain yaitu:

##### **4.3.3.1. Selama proses penyandaran kapal harus didukung dengan perencanaan yang matang.**

Dalam menyusun perencanaan yang matang, harus dilaksanakan *meeting* yang terjadwal. Yang dimaksudkan adalah pihak perusahaan memberikan pengarahan tentang perencanaan prosedur penyandaran kapal dan membagi tugas yang akan dilaksanakan ketika penyandaran kapal. Hal ini dimaksudkan agar menghindari terjadinya kesalahan kerja dengan memberikan pengetahuan tentang risiko yang mungkin terjadi. Untuk itu diperlukan pencegahan dan

penanggulangan resiko dari kesalahan kerja dengan melaksanakan pengarahan atau (*safety meeting*) kepada karyawan sebelum kegiatan operasional perusahaan berlangsung. Hal ini dilakukan juga untuk mengoptimalkan proses penyandaran kapal tanker di Pelabuhan Merak yang dilakukan oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten.

#### 4.3.3.2. Mengadakan pelatihan kerja bagi SDM baru.

Setelah rekrutmen terhadap karyawan baru, hal yang dilakukan perusahaan adalah pelatihan. Pelatihan yang dilakukan menggunakan metode secara induksi yaitu pelatihan yang dilakukan dengan cara karyawan baru akan diarahkan oleh karyawan lama yang sudah mengerti di bidang tersebut serta pihak manajer kantor untuk menyelesaikan tugas dan kewajiban karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada di perusahaan, selain itu supaya kualitas kerjanya menjadi baik dan dapat berpengaruh bagi kelancaran proses pelayanan jasa penyandaran kapal. Mengutip pendapat T. Hani Handoko dalam bukunya Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (2010: 90), seleksi atau ujian diadakan dengan maksud untuk mendapatkan ketegasan tentang kecakapan, kepribadian, kebiasaan dan lain-lain

keterangan yang perlu dipandang untuk mendapatkan tenaga-tenaga kerja yang baik. Hal-hal tersebut dapat dicapai dengan cara:

#### 4.3.3.2.1. Tes Psikologi

Tes Psikologi yaitu tes yang mengukur atau menguji kepribadian atau tempramen, bakat, minat, kecerdasan, dan keinginan, dalam hal ini tingkat keberhasilan dari tes ini dapat dilihat dari hasil IQ seseorang. Pada umumnya IQ seseorang berkisar antara 109-119 apabila karyawan nilai IQ-nya di bawah nilai tersebut perlu dilakukan sebuah kursus sendiri agar bisa mencapai nilai tersebut.

#### 4.3.3.2.2. Tes Kepribadian

Tes ini mencerminkan kesediaan bekerja sama kualitas kepemimpinan, dan kepribadian lainnya. Dalam menentukan dimana tingkat keberhasilan dari tes ini dilihat dari seseorang ketika memimpin suatu kegiatan yang ada dilapangan. Apakah dia mampu atau tidak?, apakah dia panik atau tidak bila terjadi suatu masalah?.

#### 4.3.3.2.3. Tes bakat (*aptitude test*) dan minat,

Tes ini mengukur kemampuan potensi pelamar yang dapat dikembangkan. Dari hasil tes ini akan didapat kemana kecenderungan potensi seseorang dalam melakukan suatu hal. Seperti halnya didapatkan potensi seseorang dalam berhitung maka seseorang itu dapat ditempatkan dalam pekerjaan yang berhubungan dengan keuangan.

#### 4.3.3.2.4. Tes pengetahuan (*knowledge test*)

Bentuk yang menguji informasi atau pengetahuan yang dimiliki oleh pelamar. Pengujian yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan dalam bidangnya masing-masing. Tes ini berkaitan dengan pengetahuan yang dipunyai oleh pelamar mengenai bidang yang akan dilamar. Dalam hal ini tingkat keberhasilan yang dipakai perusahaan adalah 80% jawaban benar dari soal yang diberikan saat ujian.

#### 4.3.3.2.8. *Performance test*

Yaitu suatu bentuk tes yang mengukur kemampuan para pelamar untuk melaksanakan bagian pekerjaan yang akan dipegangnya. Hasil

dari tes ini akan diperoleh berupa *condite* karyawan dari nilai A sampai nilai D. Nilai A sendiri dari mencerminkan bahwa sikap kejujuran dan pengetahuan seseorang berada diatas nilai 85, sedang kan nilai B berkisar antara 70-85, untuk nilai C dan D di bawah nilai 70. Dan apabila karyawan memiliki nilai di bawah B maka perusahaan perlu memberikan pelatihan dan keterampilan bagi para pegawai, baik bagi pegawai lama maupun pegawai baru dan menambah metode pelatihan lain seperti mendatangkan ahli atau instruktur untuk memberikan diklat kepada karyawan dan mengirimkan karyawan ke suatu kursus eksternal.

Pelatihan dilakukan untuk mendukung kualitas kinerja karyawan baru agar lebih cepat memahami tugas dan tanggung jawabnya serta terjalinnya komunikasi antara karyawan baru dengan karyawan lama sehingga dapat menjalin kerjasama dengan baik untuk melayani kedatangan dan keberangkatan kapal dan meningkatkan kepuasan pelanggan.



4.3.3.3. Memberikan kesempatan pada karyawan untuk menyumbang ide kebijakan.

Kepala Cabang memberikan kesempatan pada karyawan untuk memberikan ide dan gagasan baru untuk memajukan perusahaan dengan membuat pengembangan pada setiap sektor perusahaan agar mendapatkan masukan dan pemikiran yang lebih kompeten dan terarah. Selain itu konsep pemikiran kreatif yang disumbangkan ketika rapat dapat memberi manfaat besar bagi perusahaan. Dalam lingkungan perusahaan yang efektif, sesama anggota akan merasa yakin untuk menyatakan ide-idenya karena ada lebih banyak ruang untuk berkreaitivitas. Ketika bekerja sendiri, seseorang memiliki tanggung jawab langsung terhadap ide-idenya, sehingga cenderung memberikan pilihan yang lebih aman untuk manajemen. Namun, ketika melakukan diskusi dengan tim, maka gagasan tentang ide-ide kreatif dan unik pun bermunculan. Selain itu, tim yang terdiri dari orang-orang dengan berbagai latar belakang dan pengalaman yang lain bisa menciptakan solusi yang optimal.

4.3.3.4. Pihak perusahaan dan karyawan harus menjalin hubungan komunikasi yang baik dan lancar.

Dalam setiap proses pelaksanaan operasional di perusahaan PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak

Banten, harus melakukan komunikasi secara baik agar hambatan dalam sistem penyandaran kapal dapat diminimalisir dan dapat dihindari di perusahaan, sehingga proses penyandaran kapal dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala. Selain itu, kerjasama karyawan juga membuat pekerjaan menjadi lebih cepat selesai karena adanya pembagian tanggung jawab kerja. Sementara itu dari atasan memberikan dorongan supaya kerjasama karyawan di tempat kerja akan lebih terarah yang memungkinkan perusahaan atau divisi untuk mengambil pekerjaan tambahan yang meningkat sehingga akan menghasilkan pendapatan tambahan tanpa harus karyawan baru. Dan apabila ada hambatan maka dilaporkan dan dikoordinasikan dengan baik dan mencari jalan keluar untuk mengatasi hambatan yang akan terjadi. Dan dengan Mengadakan pertemuan secara berkala dengan masing-masing kantor instansi terkait tersebut hal ini dilakukan selain untuk meningkatkan koordinasi juga ditujukan untuk meningkatkan hubungan baik dan harmonis antara kedua belah pihak agar terjalin adanya suatu kerja sama yang baik dan saling menguntungkan satu sama lain. Dalam rangka untuk menjalin kerjasama dan komunikasi yang baik pihak PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten

melakukan kegiatan bersama seperti senam bersama dengan orang-orang instansi terkait dan *family gathering* bersama orang-orang instansi terkait.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

5.1.1. Proses penyandaran kapal tanker yang ditangani oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten sudah sesuai dengan prosedur, namun belum optimal, dimana masih terjadi keterlambatan proses penyandaran kapal tanker di Pelabuhan Merak, Banten.

5.1.2. Hambatan yang dihadapi dalam proses penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang memadai, kurangnya komunikasi yang harmonis dengan sesama karyawan perusahaan untuk menunjang kelancaran pekerjaan dalam proses penyandaran kapal serta dalam pengurusan dokumen dan waktu kedatangan serta pergantian penyandaran kapal oleh pihak PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten. Sementara faktor eksternalnya yaitu kurangnya koordinasi dengan instansi-instansi terkait seperti Kantor Kesehatan Pelabuhan, Bea dan Cukai, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dan Imigrasi serta kapal *tug boat* yang mengalami *engine trouble* ketika membantu proses penyandaran kapal di demaga *jetty*.

#### 5.2 Saran

5.2.1 Dalam proses penyandaran kapal tanker yang di tangani oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten seharusnya

melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik dengan pihak-pihak yang terlibat seperti Kantor Kesehatan Pelabuhan, Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan, Bea dan Cukai, dan Imigrasi dalam menangani penyandaran kapal, agar tidak terjadi masalah baik itu miskomunikasi atau yang lainnya. Selain itu dengan diadakannya pelatihan dan sosialisasi mengenai pemahaman sistem prosedur penyandaran kapal yang diterapkan Pihak PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten maka tidak akan terjadi keterlambatan penyandaran kapal.

- 5.2.2 Untuk mengatasi masalah hambatan yang dihadapi dalam proses penyandaran kapal tanker di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten ada beberapa cara mulai dari faktor internal yaitu dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan dan juga kursus yang diberikan. Meningkatkan suasana yang harmonis antar karyawan, sehingga tercipta suatu komunikasi yang baik dengan sesama karyawan perusahaan untuk menunjang kelancaran pekerjaan dalam proses penyandaran kapal. Dan untuk mengatasi masalah faktor eksternalnya sendiri yaitu meningkatkan koordinasi yang baik dengan instansi-instansi terkait seperti Kantor Kesehatan Pelabuhan, Bea dan Cukai, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dan Imigrasi melalui kegiatan semacam olahraga, *out bond* dan *family gathering* ataupun bakti sosial yang dapat mempererat tali silaturahmi. Melakukan pengecekan secara rutin oleh *crew tug boat* maupun dari perusahaan kepanduan serta melakukan

perawatan secara rutin terhadap mesin *tug boat* agar tidak terjadi *trouble engine* ketika dalam proses penyandaran kapal sehingga dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrahman, 2014, *Manajemen Tata Laksana dan Transportasi International*, Transmedia Pustaka, Jakarta.
- Anwar, 2014, *Fasilitas Pelabuhan*, maritimedia, Jakarta.
- Arwinas Dirgahayu, 2012, *Penayjuk Penanganan Kapal dan Barang di Pelabuhan*, Herindo Ergatama, Jakarta
- Baskoro, 2012, *Manajemen Umum di Indonesia*, BumiAksara: Jakarta
- Gatot Batubara, 2014, *Perencanaan Pelabuhan*. Beta Offset, Yogyakarta
- Hengky Supit, 2012, *Pedoman Khusus Keselamatan dan Kemanem pelayaran*, Gakum Kamila, Jakarta
- Herman Budi, 2015, *Manajemen Kapal Niaga*, Andi Publisher, Jakarta
- Saebani, Beni Ahmad, 2008, *Metode Penelitian*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, CV Alfabeta: Bandung.
- Suranto, 2013, *Manajemen Operasional Angkutan Kepelabuhanan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Tim Penyusun, 2016, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, PIP Semarang, Semarang.
- Republik Indonesia, 2008, *Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*, Lembaran Negara RI Tahun 2008, No. 17, Sekretariat Negara. Jakarta.

## Lampiran 1 Wawancara

### Hasil Wawancara

#### A. Wawancara kepada responden I kepala cabang

Wawancara yang peneliti lakukan dalam hal analisis

Nama : Cecep Suwandi

Jabatan : Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Daftar pertanyaan wawancara

Cadet : “Apa tugas agen dalam proses penyandaran kapal ? “

Cecep : “Proses penyandaran kapal tanker oleh PT. Serasi Shipping Indonesia cabang Merak Banten sebelumnya selalu melakukan koordinasi dengan pihak kapal melalui perwakilan perusahaan atau agen. Selanjutnya agen akan memberikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) kepada instansi terkait seperti Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Karantina Kesehatan, Imigrasi, Bea dan Cukai. Setelah itu agen melakukan koordinasi dengan kepanduan, *mooring boat* serta pihak *jetty* untuk mempersiapkan tenaga bongkar muat dan mempersiapkan *jetty* untuk penyandaran kapal dan kegiatan bongkar muat.. “

Cadet : “Kendala apa saja yang bapak hadapi selama penyandaran kapal berlangsung? “

Cecep : “Selama saya menjadi kepala cabang di perusahaan ini, terjadi beberapa kendala dalam proses penyandaran kapal seperti halnya masalah koordinasi antara orang kantor deng orang oprasional



tidak sinkron, selain itu juga ada kendala mengenai mesin tug but yang di pakai mengalami masalah seperti *black out* atau masalah yang lainya “

Cadet : “Apakah tindakan bapak bila hal tersebut masih terus berulang lagi? “

Cecep : “dalam mengatasi masalah tersebut biasanya kantor akan melakukan koordinasi lagi untuk mengatasi masalah yang di hadapi seperti masalah tug boat yang black out maka dicarikan pengganti sementara untuk membantu proses penyandaran kapal agar tidak terlambat dalam penyandaran kapal yang dilakukan.

B. Wawancara kepada responden II kepala operasional dilapangan.

Cadet : “Apa tugas pokok dan fungsi bapak sebagai kepala operasional dilapangan “


Faisal : “Tugas pokok saya sebagai kepala operasional dilapangan yaitu mengawasi dan memberi panduan keselamatan kerja kepada awak kapal. Saya mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan di lapangan. Saya disini mengkoordinasi dari manajer tentang hal-hal yang dilakukan di lapangan dan melaporkan kegiatan yang ada disini. “

Cadet : “Kendala apa saja yang dihadapi dalam mengkoordinasi semua kegiatan dilapangan guna mengurangi keterlambatan penyandaran kapal? “


Faisal : “Ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam mengkoordinasi kegiatan di lapangan salah satunya masih ada pekerja yang pada saat melaksanakan pekerjaan. namun kita selalu memberikan pengawasan dan langsung menegur. Ada juga pekerja yang kehilangan tetapi tidak segera melaporkan dan meminta yang baru. Sehingga menjadi kendala kita dalam memaksimalkan kegiatan kesehatan keselamatan kerja. “



**Lampiran 2 Dokumen Quarantine**



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL**  
**PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT**  
**KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS II BANTEN**  
 Jalan Mayor Jenderal Sutoyo No.21 Kota Cilegon Banten 42438  
 Telepon (0254) 571083 Faksimile (0254) 572491



Active  
 Go to Se

**DOCUMENT OF QUARANTINE**

NO	Document	REMARKS	... V ...
1	Maritime Declaration Of Health	( Original )	( ..... )
2	Crew List	( Copy )	( ..... )
3	Vaccination List	( Copy )	( ..... )
4	Ship Sanitation Control Certificate (SSCEC)	( Copy )	( ..... )
5	Health Book	( Original )	( ..... )
6	Port Of Call / Voyage Memo	( Copy )	( ..... )
7	Medicine Chest Certificate	( Copy )	( ..... )
8	Medicine Inventori List	( Copy )	( ..... )
9	Ship's Particulars	( Copy )	( ..... )
10	Narcotics List	( Copy )	( ..... )
11	Cargo Manifest	( Copy )	( ..... )
12	Ship's Store Declaration / Bonded Store List	( Copy )	( ..... )
13	Nil List	( Copy )	( ..... )
14	Last Port of Clearance	( Copy )	( ..... )

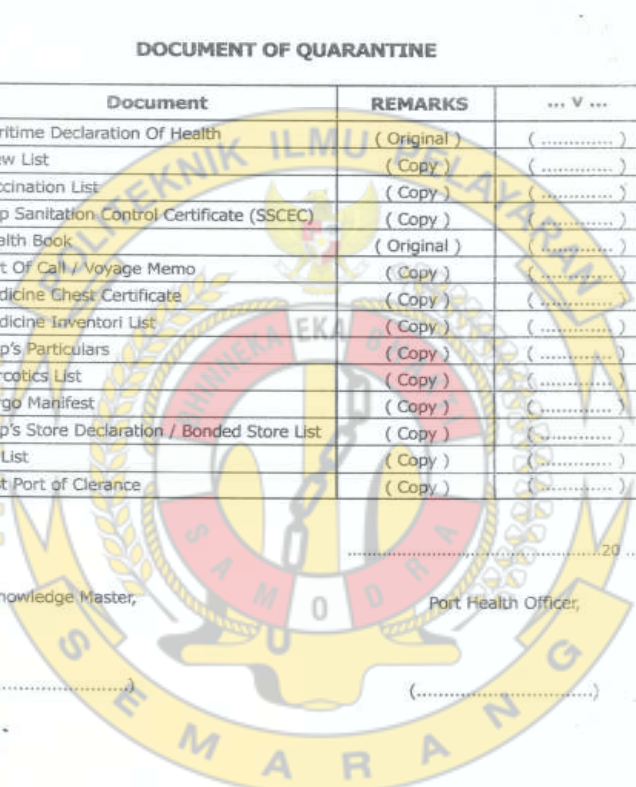
.....20.....

With Knowledge Master,

(.....)

Port Health Officer,

(.....)



## ANNEX B

## MODEL OF MARITIME DECLARATION OF HEALTH

(To be completed and submitted to the competent authorities by the masters of ships arriving from foreign ports)

Submitted at the port of MERAK Date 02 FEBRUARY 2020  
 Name of ship or inland navigation vessel MT.SINAR MARATUA Registration / IMO No: 9276327 arriving from TAGANITO  
 sailing to MERAK  
 (Nationality) (Flag of vessel) : INDONESIA Master's name : Capt DIDIK HARJANTO  
 Gross tonnage (ship) : 2571 Tonnage (inland navigation vessel) : 1132  
 Valid Sanitation Control Exemption / Control Certificate carried on board? Yes  No   
 Issued at : BANTEN date : 04 SEPTEMBER 2019  
 Re-inspection required? Yes  No   
 Has ship/vessel visited an affected area identified by the World Health Organization? Yes  No   
 Port and date of visit :

List ports of call from commencement of voyage with dates departure, or within past thirty days, whichever is shorter :

1. TAGANITO	Departure	28 JANUARY	2020
2. LAHAD DATU	Departure	24 JANUARY	2020
3. BONTANG	Departure	21 JANUARY	2019

Upon request of the competent authority at the port arrival, list crew members, passengers or other person who have joined ship/vessel since international voyage began or within past thirty days, whichever is shorter, including all ports/countries visited in this period (add additional names to the attached schedule)

(1). Name: NIL joined from: (1) (2) .....  
 (2). Name: NIL joined from: (1) (2) .....  
 (3). Name: NIL joined from: (1) (2) .....

Number of crew members on board: 17 persons including Master

Number passengers on board: Nil

## Health questions

- (1). Has any person died on board during the voyage otherwise than as result of accident? Yes  No   
 If yes, state particulars in attached schedule. Total no of death: NIL
- (2). Is there on board or has there been during the international voyage any case of disease which you suspect to be an infectious nature? Yes  No   
 If yes, state particulars in attached schedule.
- (3). Has the total number of all passengers during the voyage been greater than normal / expected? Yes  No   
 How many all persons? NIL
- (4). Is there any ill person on board now? Yes  No   
 If yes, state particulars in attached schedule
- (5). Was a medical practitioner consulted? Yes  No   
 If yes, state particulars of medical treatment or advice provided in attached schedule.
- (6). Are you aware of any condition on board which may lead to infection or spread of diseases? Yes  No   
 If yes, state particulars in attached schedule.
- (7). Has any sanitary measure (e.g. quarantine, isolation, disinfection or decontamination) been applied on board? Yes  No   
 If yes, specify type, place and date.
- (8). Have any stowaways been found on board? Yes  No   
 If yes, where did they join the ship (if known)
- (9). Is there a sick animal or pet on board? Yes  No

Note: In absence of a physician, the master should regard the following symptoms as ground for suspecting the existence of a disease of an infectious nature:

- a) Fever, persisting for several days is accompanied by: (i) prostration; (ii) decreased consciousness; (iii) circulatory swelling; (iv) jaundice; (v) cough or shortness of breath; (vi) unusual bleeding; or (vii) paralysis.
- b) With or without fever; (i) any acute skin rash or eruptions; (ii) severe vomiting (other than sea sickness); (iii) severe diarrhea; or (iv) recurrent convulsions.

I hereby declare that the particulars and answers to the questions given in this Declaration of health (including the schedule) are true and correct to the best of any knowledge and belief.

Date: 02 FEBRUARY 2020

Signed: \_\_\_\_\_  
Master

Lampiran 3 Crew list

Active  
Go to Sea

**CREW - LIST**

SHIP: MT SINAR KALAYITA / YUSKO  
INDONESIA  
PT. SAMUDERA ENERGI TANJUNGPINANG  
OIL/CHEMICAL TANKER TYPE II

GRY: 2.571 T  
LOA/BPH: 88.60 M / 7.20 M  
LOCAL AGENT: PT. SAMUDERA ENERGI TANJUNGPINANG

DATE OF DEPARTURE: 02 FEBRUARY 2020  
PORT OF DEPARTURE: MEDAK  
NEXT PORT: TEGAYANTO  
CARGO: GABSK

NO	NAME OF CREW	RANK	P. M. T.			QUALIFICATION			CERTIFICATE OF COMPETENCY			ISSUE DATE	EXPIRE DATE	ISSUE NUMBER		
			NUMBER	ADVICE	STATUS	NUMBER	CERT	NUMBER	VALIDITY	ISSUE DATE	EXPIRE DATE				NUMBER	
1	DIOIK HARIANTO	Master	PK.30010600518	TPK-19	E.08.01.19	1-AUG-21	0	1.06.04.04	29-Sep-20	ATT 7	620008072410115	03.12.2016	03.03.2016	620008072410116	03.03.2021	620008072410116
2	DHANY WARSAMANTO	Ch. Off	PK.30010601018	TPK-19	F.02.01.16	08-Nov-20	B.06.01.17	11-Dec-22	ANT 7	62000415610610116	14.11.2015	14.11.2015	14.11.2016	6200415610610116	14.11.2021	6200415610610116
3	RIZKI DWI ATMONG	2nd Off	PK.30010601818	TPK-19	F.02.02.01	03-Feb-21	C.22.09.07	29-May-22	ANT 11	620006011402714	17.11.2014	17.11.2014	04.08.2014	6200020811010116	06.05.2024	6200020811010116
4	NUR DENI	3rd Off	PK.30010601918	TPK-19	C.06.06.02	25-Jun-21	C.07.06.04	21-Sep-23	ANT 10	621146023192019	07.06.2016	07.06.2016	04.08.2016	621146023192019	04.08.2021	621146023192019
5	SUGANTO	Ch. Eng	PK.30010601918	TPK-19	E.11.06.19	09-Oct-21	C.23.01.14	07-Feb-24	ATT 11	6200070648710219	23.02.2014	23.02.2014	24.03.2015	6200020246011116	24.03.2020	6200020246011116
6	BORONG LASCONO ISWANTO	2nd Eng	PK.30010601918	TPK-19	F.02.01.19	16-May-20	C.23.01.19	28-Feb-24	ATT 11	62000115131710114	31.11.2014	31.11.2014	22.09.2019	62000115131710119	22.09.2024	62000115131710119
7	HELI LUOMAN	3rd Eng	PK.30010601918	TPK-19	E.11.04.17	21-Dec-21	B.06.03.00	08-Jan-23	ATT 11	620002560720216	30.08.2016	30.08.2016	30.08.2021	620002560720216	30.08.2026	620002560720216
8	ERWIN RICARDI	4th. Eng	PK.30010601918	TPK-19	F.02.02.01	02-May-21	B.02.02.20	05-Nov-22	ATT 8	620106010812019	04.04.2019	04.04.2019	05.04.2019	620106010812019	05.04.2024	620106010812019
9	SUGIONO	Boiler	PK.30010601918	TPK-19	E.11.07.16	03-Jan-22	C.20.04.18	09-Jul-24	ABE DECK	6200060703020717	30.01.2017	30.01.2017	N/A	N/A	N/A	6200060703020718
10	YUS HAU SETIAJI	A/B	PK.30010601918	TPK-19	E.08.05.19	10-May-21	C.07.01.23	17-Jul-23	ABE DECK	6201110609040716	30.08.2016	30.08.2016	N/A	N/A	N/A	6201110609040715
11	ROBERT PANJAITAN	A/B	PK.30010601918	TPK-19	C.01.14.07	10-Oct-20	B.12.04.00	14-Jul-22	ABE DECK	6200031071240717	13.07.2017	13.07.2017	N/A	N/A	N/A	6200031071240717
12	SUTOMO	A/B	PK.30010601918	TPK-19	E.11.06.22	30-Dec-21	C.04.01.23	02-Oct-24	ABE DECK	620041051340217	21.02.2017	21.02.2017	N/A	N/A	N/A	620041051340215
13	SUPANDI	Ch. Off	PK.30010601918	TPK-19	E.02.04.04	01-Nov-20	B.06.03.07	13-Dec-21	ABE DECK	6200077331420717	09.02.2017	09.02.2017	N/A	N/A	N/A	6200077331420715
14	LUMMAN HIDAYAT	Ch. Off	PK.30010601918	TPK-19	E.06.04.03	01-Jun-21	B.27.03.16	15-Dec-21	ABE DECK	620007240420217	16.03.2017	16.03.2017	N/A	N/A	N/A	620007240420215
15	ADE ADHITA	Ch. Off	PK.30010601918	TPK-19	F.09.01.19	16-Jun-21	C.06.02.04	13-Jun-24	ABE DECK	6200060704020517	09.02.2017	09.02.2017	N/A	N/A	N/A	6200060704020716
16	MUSRIPIN	Ch. Cook	PK.30010601918	TPK-19	F.12.01.12	02-Mar-21	B.06.01.12	27-Mar-23	COOK	620005152246000310	03.01.2016	03.01.2016	N/A	N/A	N/A	620005152246000310
17	GALANG RICHLO PRAKOSO	Steward	PK.30010601918	TPK-19	F.24.01.04	30-Jun-22	C.02.01.02	23-Jul-24	STEWARD	622208115246000303	19.01.2018	19.01.2018	N/A	N/A	N/A	6201060903101717

TOTAL OF CREW: 16 PERSONS INCLUDING MASTER

AV. Assistant: \_\_\_\_\_  
 MA. 1st Mate: \_\_\_\_\_  
 AB. 2nd Mate: \_\_\_\_\_  
 CO. Chief Officer: \_\_\_\_\_

CAPT. DIOIK HARIANTO

## Lampiran 4 Ship Particular

SAMUDERA INDONESIA SHIP MANAGEMENT						
SHIP OPERATORS	: SAMUDERA INDONESIA SHIP MANAGEMENT		Address : Jl. Kali Besar Barat No.39 Jakarta 11230 Indonesia			
SHIP OWNERS	: SAMUDERA ENERGI TANGGUH		Tels No : +6221-6907130 ( Hunting 6 Line ) Fax No : +6221-6906348, 6913941			
SHIP PARTICULARS						
NAME	: SINAR MARATUA					
SHIP TYPE	: OIL / CHEMICAL TANKER	ISSC NUMBER (ISPS CODE)	: KL 93/118/ISPS/DV/ST-19			
FLAG	: INDONESIA	IMO TYPE	: II			
IMO NO	: 9276327	TELP	: +870 773992003			
OFFICIAL No./HULL No.	:	FAX	: -			
YEAR BUILT	: 2002	E-Mail	: <a href="mailto:sinarmaratua@samudera.dualog.net">sinarmaratua@samudera.dualog.net</a>			
CLASS	: +KRS 1 Oil /Chemical Tanker * (Double Hull) * 'ESP' (FBC) Product/li 2G 1.595.G. (IBC) CLEAN1 BWT VECL Lj, +KRM 1					
KEEL LAID DATE	: JUNE, 26th 2002					
LAUNCH DATE	: NOV, 21st 2002					
DELIVERY DATE	: MARCH, 24th 2003					
CALL SIGN	: Y C S X 2					
DEAD WEIGHT TONNAGE	: 3,599.00 Tons					
GROSS TONNAGE	: 2,571 T	Parallel Body				
NET TONNAGE	: 1,132 T	36.50m : Ballast Condition				
LENGTH OVER ALL	: 88.60 M	41.42m : Loaded Condition				
LENGTH BETWEEN PP (LBP)	: 83.00 M					
BREADTH	: 14.6 M					
DEPTH	: 7.20 M					
MAXIMUM HEIGHT	: 26.72 M					
FRESH WATER ALLOWANCE	: 131 mm					
FULL LOAD SUMMER DRAFT (MEAN)	: 5.664m ( DWT : 3,599.00 t )					
FULL LOAD TROPICAL DRAFT (MEAN)	: 5.782m ( DWT : 3,740.00 t )					
FULL LOAD WINTER DRAFT (MEAN)	: 5.546m ( DWT : 3,499.00 t )					
HEATING SYSTEM	: EQUIPPED FOR ALL CARGO TANKS (5)					
N2 SEAL SYSTEM	: EQUIPPED FOR ALL CARGO TANKS (5)					
TANK COATING	: STAINLESS STEEL (SUS316L)					
CARGO PUMP (FRAMO)	: 200 m3/Hr x 9 set					
BALLAST PUMP	: 250 m3/Hr x 1 set					
CLEANING PUMP	: 60 m3/Hr x 1 set					
MANIFOLD	: (Common 10 Inchs combined)					
MAIN ENGINE	: HANSHIN LH41L 2427KW X 225 RPM					
AUX BOILER TYPE/NUMBER	: NB-06/VERTICAL WATER TUBE 1 SET					
STEAM CONDITION	: 0.45-0.65 MPA					
HEAT OUTPUT	: 6000 KG/HRS					
MAKER	: MIURA CO.LTD					
E/CY GENERATOR TYPE	: NF19 - HF Horizontal, Single acting 4 cycle DIESEL EHO 1HE					
OUTPUT	: 13.0 HP / 1800 Rpm / 60 HE / 0.8 PF / 10 KVA					
BOW THRUSTER	: N/A					
SERVICE SPEED	: 11.0 Knots					
BALLAST TANK CAPACITY	: TOTAL 1,286,480 m3 ( 100% )					
CARGO TANK CAPACITY	: TOTAL 4,154,600 m3 ( 100% )					
	PORT	CENTER	STBD	TOTAL	DISTANCES	
No.1 (SLOP)	NA	149.927	NA	149.927	26420mm	Manifold to bridge front
No.2	489.049	NA	484.955	974.004	46000mm	Manifold to bow
No.3	511.044	NA	511.261	1,022.305	42600mm	Manifold To Stern
No.4	511.422	NA	511.304	1,022.726	1960mm	Manifold to railing
No.5	493.416	NA	492.222	985.638	1800mm	Manifold to deck
TOTAL M3	2,004,931	149,927	1,999,742	4,154,600	400mm	Between manifolds

MASTER / CAPT DIDIK HARIANTO



Lampiran 6 Vaccination List

AC  
Go

**VACCINATION LIST**

Arrival     Departure    Page No. 1 / 1

1. Name of ship		MT.SINAR MARATUA		2. Port of Arrival / Departure	MERAK	3. Date of Arrival / Departure	02nd February 2020
4. Nationality of ship				INDONESIA			
5. Port departure from				TAGANITO			
6. No.	7. Family name, given names	8. Rank	9. Nationality	10. Date and Place of birth	11. Date of Vaccination	12. Vaccine Book No.	
01	Capt.DIDIK HARJANTO (M)	Master	INDONESIAN	22 NOV 1971 MAGELANG	02 AUG 2018	H00-433179	
02	DHANY WARDIANTO (M)	Ch. Officer	INDONESIAN	08 JUN 1984 KENDAL	20 JAN 2010	E00-85297	
03	RIZKI DWI ATMOKO (M)	2nd. Officer	INDONESIAN	29 JAN 1989 REKAS	19 AUG 2009	0904257	
04	NUR DENI (M)	3rd Officer	INDONESIAN	26 AUG 1994 MAGELANG	12 MAY 2017	F00-811836	
05	SUGIANTO (M)	3rd Engineer	INDONESIAN	22 JUL 1923 KEDIRI	14 SEP 2010	A-082516	
06	BOYONG LAKSONO ISWANTO (M)	2nd. Engineer	INDONESIAN	19 NOV 1978 AMBON	11 JUN 2016	F00-522887	
07	HERI LUQMAN (M)	3rd Engineer	INDONESIAN	26 MAR 1987 BEITAR	27 NOV 2012	B-288352	
08	ERWIN RICARDI (M)	4th Engineer	INDONESIAN	26 SEP 1986 MALANG	23 JUL 2019	F00-529644	
09	SUGONO (M)	Boatin	INDONESIAN	29 AUG 1970 BANDUNG	31 JUL 2009	0978627	
10	YUS HALI SETIAJI (M)	A.B.1	INDONESIAN	17 NOV 1979 BATANG	26 JUN 2013	D00-0485028-EHI	
11	ROBERT PANJAITAN (M)	A.B.2	INDONESIAN	30 MAY 1989 MEDAN	16 MAR 2006	24654	
12	SUTONO (M)	A.B.3	INDONESIAN	11 MAY 1984 JAKARTA	21 OCT 2018	H00-457932	
13	SUFANDI (M)	Clerk	INDONESIAN	14 JAN 1961 GRESIK	21 MAR 2017	G96-578202	
14	LURIMAN HIDAYAD (M)	Clerk	INDONESIAN	05 MAY 1974 BANGKALAN	31 JUL 2010	A-090488	
15	ADE ADHITA (M)	Clerk	INDONESIAN	31 JAN 1973 JAKARTA	09 JAN 2019	H00-680215	
16	MUSRIPIN (M)	Cook	INDONESIAN	26 JAN 1979 JAKARTA	27 JUL 2019	0125729	
17	GALANG RIDHS PRANDEO (M)	Steward	INDONESIAN	27 MAR 1994 BATANG	02 JUL 2015	D00-0039159-ZMK	

I Master, hereby to certify that there are no stowaways, survivors or unauthorized persons on board.

13. Date and signature by Master, Authorized agent or Officer.



**CAPT.DIDIK HARJANTO**  
Master



**Lampiran 7 General Nil List**

AC  
Go

**GENERAL NIL LIST**

Arrival     Departure    Page No: 1/1

1. Name of Ship <b>MT.SINAR MARATUA</b>		2. Port of Arrival / Departure <b>MERAK, INDONESIA</b>	3. Date of Arrival / Dep. <b>FEBRUARY 02nd 2020</b>
4. Nationality of Ship <b>INDONESIA</b>		5. Last Port <b>TAGANITO, PHILIPINA</b>	
8. Number of person on board <b>17 PERSONS</b>	7. Period of stay <b>N/A</b>		
9. Name of article	10. Remarks	11. For official use	
1. ANIMALS	NIL		
2. ARMS AND AMMUNITIONS	NIL		
3. MAIL	NIL		
4. PASSANGER	NIL		
5. STOWAWAY	NIL		
6. PARCEL	NIL		
7. ALCOHOL	NIL		

12. Date and Signature by Master, Authorized Agent or Officer

  
**CAPT. DIDIK HARJANTO**  
 Master

## Lampiran 8 Pernyataan Muatan

AK  
GO



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**  
**KANTOR WILAYAH BANTEN**  
**KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI**  
**TIPE MADYA PABEAN MERAK**

JALAN PALORIDA NO. 101, MERAK, BANTEN 42436  
 TELEPON (0254) 571010; FAKSIMILE (0254) 571011; SITUS www.beacukai.go.id

---

**PERNYATAAN KEADAAN MUATAN**  
**DECLARATION OF CARGO SITUATION**

Nama Kapal / No. Voy. : .....  
*Name of Ship / Voy. No.*

Bendera : .....  
*Flag/Nationality*

Agan : .....  
*Agent*

Tanggal / Jam tiba : .....  
*Date time of Arrival*

Datang dari : .....  
*Last Port*

Posisi Kapal : .....  
*Ship Position*

Yang bertanda tangan di bawah ini sebagai Nakhoda Kapal  
*Under sign Master of the Ship*

Nama Lengkap : ..... Menerangkan sebagai berikut  
*Full Name to declare as follow*

a. Muatan sesuai dengan daftar muatan (Manifest)  
*Situation of the Cargo Manifest*

b. Muatan berbeda dengan daftar muatan (Muatan)  
*Situation of the cargo is not according to the Cargo Manifest*

c. Ada muatan / barang-barang yang tidak dilindungi dokumen  
*Have cargo / good are not protected by document*

Muatan untuk Pelabuhan lain : .....  
*Cargo for next port*

Muatan untuk Merak : .....  
*Cargo for Merak*

Petugas Bea Cukai : .....  
*Customs*

Nakhoda / Atas nama Nakhoda  
*Master / on behalf-of Master*

.....  
 NIP. ....

Lampiran 9 Daftar Kedatangan Kapal

No	Nama Kapal	Tgl	Asal	Barang	Nilai
(110)	YOUSHEU 9	04/	D	TOLUENE XYLENE KRENE EHC 50 EHC 110 EHC 20 EHC 110	3.000 } 1.000 } 1.000 } 1.400 } 1.000 } 1.200 } 300 }
(10)	POSTAMUE V.03	05/2000	D	BARAH VOPAK TBT	
	MAU BERTI BALKER V.281903	04/2000	D	ASL 3 BBT DANER	
	MT ESTOLAR V.81903A	04/	D	PLC PLD RPO RPU	
	MT TIGER SUMMER V.1902	03/	D	PLC PLD RPO RPU	
	MAU CSE UNITED V.16	04/	D	PLC PLD RPO RPU	
	MR. ALEXANDRA KOMARU V.209-04	04/	D	PLC PLD RPO RPU	
	MR. UNIKUM SPIRIT V.20901	04/	D	PLC PLD RPO RPU	
	MT. EASTERN NEPTUNE V.1905	04/	D	PLC PLD RPO RPU	

## Lampiran 10 Lampiran Gambar



Gambar: Proses Penyandaran Kapal



Gambar: Kapal selesai sandar



Gambar: Pandu Akan Naik ke Kapal

## Lampiran 11

**SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI  
NASKAH SKRIPSI/PROSIDING  
No. 210/SP/PERPUSTAKAAN/SKHCP/08/2020**

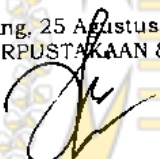
Petugas cek plagiasi telah menerima naskah skripsi/prosiding dengan identitas:

Nama : MISBAHUL IRSYAD  
NIT : 531611306232 K  
Prodi/Jurusan : KALK  
Judul : Optimalisasi Pelayanan Jasa Penyandaran Kapal Tanker Oleh PT. SERASI SHIPPING INDONESIA Cabang Merak Banten

Menyatakan bahwa naskah skripsi/prosiding tersebut telah diperiksa tingkat kemiripannya (index similarity) dengan skor/hasil sebesar 4 %\* (Empat Persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 25 Agustus 2020  
KEPALA UNIT PERPUSTAKAAN & PENERBITAN

  
ALFI MAFYATI, SH  
Penata Tingkat I, III/d  
NIP. 19750119 199803 2 001

\*Catatan:

> 30 % : "Revisi (Konsultasikan dengan Pembimbing)"

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

**Nama** : Misbahul Irsyad  
**NIT** : 531611306232 K  
**Tempat/Tanggal lahir** : Sragen, 18 April 1998  
**Jenis kelamin** : Laki-laki  
**Agama** : Islam  
**Alamat** : Ds. Blagungan Rt/Rw 16/003, Kel.  
 Donoyudan, Kec. Kalijambe Kab. Sragen



### Nama Orang Tua

**Nama Ayah** : Jambul Widayat Triyanto  
**Nama Ibu** : Rohmah Pujihastuti, S.Pd., M.Pd.  
**Alamat** : Ds. Blagungan Rt/Rw 16/003, Kel.  
 Donoyudan, Kec. Kalijambe Kab. Sragen

### Riwayat Pendidikan

1. SD N Donoyudan : Lulus tahun 2010
2. SMP Al-islam 1 Surakarta : Lulus tahun 2013
3. SMA Al-islam 1 Surakarta : Lulus tahun 2016
4. PIP Semarang : 2016 – Sekarang

### Pengalaman Praktek Darat

1. PT. SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK BANTEN