



**UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEAGENAN DI
PT. PANCA GLOBAL ENERGI CABANG MERAK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan Pelayaran**

Oleh :

GIGIH PRIHANDOKO
NIT. 541711306472 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN
SEMARANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEAGENAN DI PT. PANCA
GLOBAL ENERGI CABANG MERAK**

Disusun Oleh :

GIGIH PRIHANDOKO
NIT. 541711306472 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan
Dewan Penguji Politeknik Ilmu Pelayaran
Semarang,2021

Dosen Pembimbing I



SRI PURWANTINI, SE, S.Pd., MM
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19661217 198703 2 002

Dosen Pembimbing II
Metodelogi dan Penulisan



ANDY WAHYU HERMANTO, MT
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19791212 200012 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Tata Laksana
Angkutan Laut dan Kepelabuhan



NUR ROHMAH, S.E, M.M
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19750318 200312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEAGENAN
DI PT. PANCA GLOBAL ENERGI CABANG MERAK” karya,

Nama : GIGIH PRIHANDOKO

NIT : 541711306472 K

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi , Politeknik Ilmu
Pelayaran Semarang pada hari..... 2021.

Semarang,

2021

Penguji I

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

Penguji II

SRI PURWANTINI, SE, S.Pd., MM
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19661217 198703 2 002

Penguji III

YUSTINA SAPAN, S.ST, MM
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19771129 200502 2 001

Mengetahui
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran
Semarang

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

HALAMAN PERNYATAAN

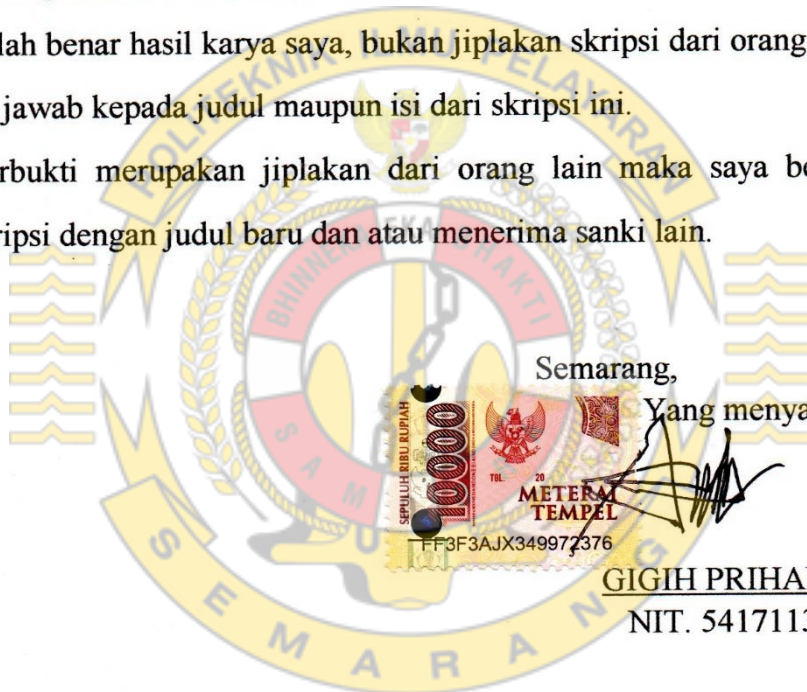
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gigih Prihandoko
NIT : 541711306472
Jurusan : TALK

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

“Upaya Meningkatkan Pelayanan keagenan di PT. Panca Global Enengi cabang Merak” adalah benar hasil karya saya, bukan jiplakan skripsi dari orang lain dan saya bertanggung jawab kepada judul maupun isi dari skripsi ini.

Bilamana terbukti merupakan jiplakan dari orang lain maka saya bersedia untuk membuat skripsi dengan judul baru dan atau menerima sanksi lain.



Semarang,

Yang menyatakan



GIGIH PRIHANDOKO

NIT. 541711306472

MOTTO

1. Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu (Norman Vincent Peale)
2. Pendidikan memiliki akar yang pahit, tapi buahnya manis (Aristoteles)
3. Barang siapa belum pernah merasakan pahitnya menuntut ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya (HR. Imam Asy-Syafi'i)
4. Tidak ada eskalator kesuksesan, kau harus menaiki tangga (Anonim)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta, Paijo dan Irawati. Terima kasih atas doa restu, dukungan, harapan, kasih sayang dan kepercayaan yang kalian berikan serta tidak pernah berhenti mengingatkan untuk selalu meminta doa dan pertolongan kepada Allah SWT.
2. Seluruh pengajar dan Civitas akademika PIP Semarang atas bimbingannya.
3. Adik tercinta, Irva Nur Sastya.
4. Sahabat sekaligus teman dekat Nabela Ratna Dewi atas dukungan, nasehat dan harapan baik yang diberikan.
5. Sahabat kelas KALK VIII Bravo, yang sudah memberikan dukungan moril maupun materil.
6. Teman-teman angkatan LIV yang senasib seperjuangan yang selalu kompak dan semangat dalam menyelesaikan studi di PIP Semarang.
7. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan, dukungan dan doa sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Di PT. Panca Global Energi Cabang Merak”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program D.IV Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang, juga merupakan salah satu kewajiban bagi taruna yang akan lulus dengan mendapat gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S. Tr. Pel).

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 yang terhotmat :

1. Bapak Dr. Capt. Mashudi Rofik, M. Sc., M. Mar. Selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Ibu Nur Rohmah, SE., M. M. Selaku Ketua Jurusan Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan.
3. Ibu Sri Purwantini, SE.,S.Pd..MM. Selaku dosen Pembimbing Materi Skripsi.
4. Bapak Andy Wahyu Hermanto, MT. Selaku dosen Pembimbing Metode Penulisan Skripsi.

5. Para Dosen di PIP Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan bagi penulis dan dapat bermanfaat bagi pembaca.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAKSI	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian20

3.2 Fokus dan Lokus Penelitian21

3.3 Sumber Data Penelitian23

3.4 Teknik Pengumpulan Data24

3.5 Teknik Keabsahan Data27

3.6 Teknik Analisis Data29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN MASALAH

4.1 Gambaran Umum Objek yang Diteliti32

4.2 Pembahasan Masalah35

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan57

5.2 Saran58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAKSI

Gigih Prihandoko, 541711306472, 2021, “Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Di PT. Panca Global Energi Cabang Merak”, Program Diploma IV, Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing 1 dan 2: Sri Purwantini, SE, S.Pd., MM dan Andy Wahyu Hermanto, MT

Untuk mendukung kegiatan transportasi laut khususnya dibidang keagenan kapal, maka dalam skripsi ini peneliti menguraikan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan keagenan di PT. Panca Global Energi, untuk mengetahui kendala dalam pelayanan keagenan serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan keagenan di PT. Panca Global Energi. Dalam aktivitas pelayanan keagenan kapal harus menjalankan tugasnya dengan maksimal supaya dapat bersaing dengan perusahaan pelayaran lain khususnya dalam penguasaan bidang layanan jasa berbasis *inaportnet*

Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif data penelitian diperoleh melalui menguraikan objek data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa keagenan di PT. Panca Global Energi pelaksanaannya sudah baik namun harus lebih ditingkatkan lagi supaya dapat bersaing dengan perusahaan pelayaran lain yang bergerak dibidang jasa keagenan kapal. Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT. Panca Global Energi harus memiliki karyawan yang lebih kompeten supaya mampu memberikan pelayanan yang maksimal serta memuaskan bagi perusahaan pemilik kapal dan menyerahkan kapalnya untuk selalu dilayani saat kembali.

Kata Kunci : Peningkatan, Pelayanan, Keagenan.

ABSTRACTION

Gigih Prihandoko, 541711306472, 2021, “Efforts to Improve Agency Services at PT. Panca Global Energi Merak Branch”, Diploma IV Program, Management of Sea and Port Transportation, Marine Science Polytechnic Semarang, Advisors 1 and 2: Sri Purwantini, SE, S.Pd., MM and Andy Wahyu Hermanto, MT.

To support marine transportation activities, especially in the field of ship agency, in this thesis the researcher describes the purpose of this research is how "Efforts to Improve Agency Services at PT. Panca Global Energi Merak Branch", in ship agency service activities, must carry out its duties optimally in order to compete with other shipping companies, especially in the control of inaportnet-based services.

The study used descriptive qualitative research methods. The research data was obtained by describing the object under study using primary and secondary data, then the data obtained were analyzed using qualitative data analysis techniques.

The results showed that the agency services at PT. The implementation of Panca Global Energi has been good but it must be further improved so that it can compete with other shipping companies engaged in ship agency guarding. Based on the results of this study it can be concluded that PT. Panca Global Energi must have more competent employees in order to be able to provide maximum and satisfactory service for shipowners and submit their ships to always be served when they return.

Keywords: Effort, Services, Agency

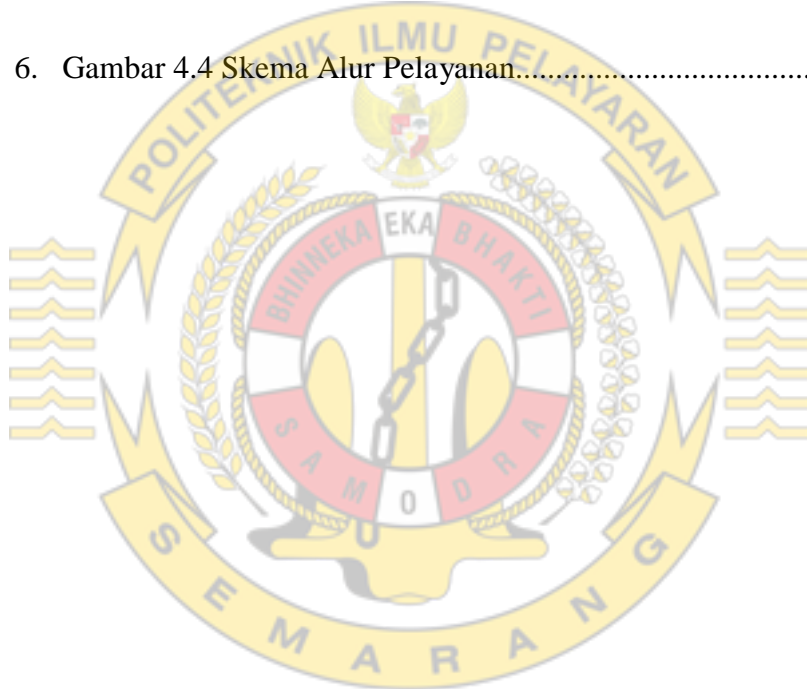
DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.5 Diagram Kapal Masuk PT. Panca Global Energi.....54



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	19
2. Gambar 3.1 Trigulasi Dengan Tiga Sumber.....	29
3. Gambar 4.1 Skema Struktur Organisasi.....	34
4. Gambar 4.2 Skema Alur <i>Clearence In</i>	36
5. Gambar 4.3 Skema Alur <i>Clearence Out</i>	39
6. Gambar 4.4 Skema Alur Pelayanan.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan PRADA di PT. Panca Global Energi cabang Merak.
- Lampiran 2 : Profil Perusahaan, Tempat Kerja, Visimisi dan Kegiatan Perusahaan.
- Lampiran 3 : Alur dan Lampiran *Clearence In*.
- Lampiran 4 : Alur dan Lampiran *Clearence Out*.
- Lampiran 5 : Hasil Wawancara



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dua pertiga wilayahnya adalah perairan dan memiliki sebaran pulau lebih dari 17.000 pulau. Berdasarkan letak geografisnya Indonesia memiliki letak yang strategis karena berada di persimpangan perdagangan dunia. Saat ini lebih dari 70 pelabuhan yang beroperasi di seluruh wilayah Indonesia. Pelabuhan merupakan salah satu fasilitas yang memiliki fungsi untuk sarana bongkar muat barang dan naik turun penumpang. Pelabuhan sangat berperan penting dalam perkembangan sektor ekonomi ke seluruh wilayah Indonesia baik yang berasal dari luar negeri maupun wilayah domestik.

Dari faktor tersebut banyak bermunculan perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang keagenan kapal. Bidang usaha yang dijalankan yaitu kegiatan mengurus dokumen kapal untuk keperluan kapal sandar maupun kapal mau berangkat dari pelabuhan asal kepelabuhan tujuan. Semakin pesat pertumbuhan jumlah perusahaan pelayaran di Indonesia , maka persaingan semakin usaha di bidang pelayaran semakin ketat. Oleh karena itu perusahaan pelayaran harus memiliki sumber daya manusia yang profesional dan handal.

Faktor yang menentukan efektif dan efisiensi pelayanan perusahaan keagenan kapal di pelabuhan adalah hubungan yang kondusif serta koordinasi yang baik dengan instansi atau pihak - pihak yang bekepentingan dalam operasional keagenan kapal selama di pelabuhan, seperti Syahbandar, Bea Cukai, Kantor Imigrasi, Kantor Karantina Kesehatan Pelabuhan, KP3 (Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan) dan KPLP (Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai). Perusahaan pelayaran atau pemilik kapal tidak selalu dapat memenuhi kebutuhan saat pengoperasian kapal maka dari itu perusahaan pelayaran menunjuk perusahaan keagenan untuk membantu proses kegiatan pengoperasian kapal di setiap pelabuhan yang dikunjungi. Tugas dari perusahaan keagenan kapal yaitu melayani kapal, mengurus naik turunnya Anak Buah Kapal (ABK), mengecek masa berlaku dokumen kapal, penyediaan suku cadang kapal, penyerahan dokumen kapal untuk bukti apabila kapal telah sandar dan keluar dari wilayah pelabuhan. Tidak jarang juga perusahaan keagenan mencari muatan untuk pengoperasian kapal, memperpanjang sertifikat kapal serta pengurusan izin sandar dan izin bongkar muat kapal di pelabuhan. Melakukan pengamatan serta pengawasan kegiatan kapal dan di informasikan kepada perusahaan pemilik kapal.

PT. Panca Global Energi adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal yang menggunakan sistem *inaportnet* untuk menunjang kegiatan keagenan kapal di wilayah PT. Pelindo II (Persero) Cabang Banten. Untuk menunjang keberhasilan layanan *inaportnet* diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan kompeten di bidangnya. Hasil wawancara dengan kepala Operasional PT. Panca Global Energi cabang Merak, penerapan sistem *inaportnet* dalam kegiatan operasional kapal yang diageni PT. Panca Global Energi sudah baik. Namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menunjang keberhasilan sistem keagenan dengan menggunakan *inaportnet*. Salah satu kendala penerapan sistem *inaportnet* adalah masalah koneksi jaringan sehingga data yang di masukan sering terjadi kesalahan dan harus mengatur ulang serta membutuhkan banyak waktu sehingga menghambat untuk mengerjakan pekerjaan yang lainnya. Selain itu kelalaian karyawan juga sering terjadi seperti salah masukan data kedatangan kapal maupun tempat lokasi sandar kapal sehingga harus mengatur ulang dari awal lagi dan kelelahan saat dilapangan sehingga kinerja dari PT. Panca Global Energi kurang maksimal. Dikarenakan jumlah karyawan yang tidak sesuai dengan apa yang dikerjakan sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan

dan banyak teguran dari pemilik kapal karena kerjanya lambat dan kurang teliti saat bekerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menyelidiki lebih lanjut dalam penelitian dengan judul **”Upaya meningkatkan pelayanan keagenan PT. Panca Global Energi cabang Merak”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1.2.1. Bagaimana pelayanan keagenan di PT. Panca Global Energi cabang Merak ?
- 1.2.2. Apa kendala-kendala dalam pelayanan keagenan di PT. Panca Global Energi ?
- 1.2.3. Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan keagenan di PT. Panca Global Energi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu :

1.3.1. Untuk mengetahui pelayanan keagenan di PT. Panca Global Energi.

1.3.2. Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan keagenan di PT. Panca Global Energi.

1.3.3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan keagenan di PT. Panca Global Energi.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1. Manfaat secara teoritis

1.4.1.1. Sebagai tambahan pengetahuan bagi taruna pada akademi pelayaran mengenai jasa keagenan kapal.

1.4.1.2. Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi para pembaca untuk pengembangan sumber daya manusia sehingga siap menghadapi dunia kerja atau bisnis yang bergerak di jasa keagenan kapal.

1.4.2. Manfaat secara praktis

1.4.2.1. Sebagai referensi untuk melakukan perbaikan dan koreksi

bagi PT. Panca Global Energi dalam berkiprah di dunia

bisnis yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal.

1.4.2.2. Memberi gambaran yang berguna dalam mengambil

keputusan untuk masalah penerapan inaportnet di PT. Panca

Global Energi.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami dan mendapatkan pandangan yang lebih jelas mengenai pokok pembahasan dan permasalahan yang dihadapi, penulis membuat sistematika penulisan yang di jabarkan sebagai berikut :

Bab I. Pendahuluan

Dalam bab ini penulis menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II. Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dibuat antara lain tinjauan daftar pustaka yang memuat keterangan dari buku atau referensi yang mendukung

penelitian yang di buat. Bab ini juga memuat kerangka pikir penelitian yang menjadi pedoman dalam proses berjalannya penelitian.

Bab III. Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang dipergunakan peneliti, terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisa data. Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

Bab IV. Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini peneliti menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan atas peneliti di PT. Panca Global Energi cabang Merak. Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan atau kantor, analisa masalah dan pembahasan masalah. Dengan pembahasan ini, maka permasalahan akan terpecahkan dan dapat diambil kesimpulan untuk memajukan pelayanan PT. Panca Global Energi untuk kedepannya.

Bab V. Penutup

Bagian penutup dari penulisan penelitian ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban masalah

dari penelitian yang telah dibuat. Pemaparan kesimpulan dijelaskan dengan jelas dan singkat. Dalam bab ini penulis juga akan memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait sesuai dengan fungsi penelitian.

Daftar Pustaka

Lampiran

Daftar Riwayat Hidup



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pengertian Pelayanan Jasa

Pengertian Pelayanan menurut Moenir (2014:204) adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

Cara yang tepat untuk menangani kegiatan pelayanan sangat membantu kelancaran dan kecepatan penanganan kepentingan orang-orang yang bersangkutan. Disini termasuk masalah prosedur dan metode yang sederhana sehingga pelaksanaan kegiatan dapat efektif dan efisien, mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Ratminto (2013:2), pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Supaya manajemen pelayanan umum dapat berhasil baik, unsur 8 pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan/organisasi yang bertanggung jawab atas

penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok maupun secara individual.

Sasaran manajemen pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan. Berdasarkan beberapa definisi, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

2.1.2. Pengertian Keagenan Kapal

Pengertian Keagenan Kapal Menurut Suyono R.P (2015:131), Setiap kapal-kapal yang akan sandar di suatu pelabuhan, maka kapal-kapal tersebut akan membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu perusahaan pelayaran akan menunjuk salah satu agen kapal guna memenuhi keperluan tersebut. Keagenan merupakan hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi karena dua belah pihak bersepakat membuat perjanjian, salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (principal) dengan

syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang telah di percayakan kepadanya. Dilihat agen atau sub agen merupakan perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *general agent* untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu yang berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent*.

Biasanya perusahaan mengangkat *general agent* di ibu kota negara maritim tertentu di luar negeri, sebagai koordinator bagi agen-agen lain di pelabuhan-pelabuhan di negara tersebut. *General agent* merupakan perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan sandar di salah satu pelabuhan yang ada di Indonesia.

2.1.3. Tugas Keagenan

Secara garis besar tugas *general agent* ada dua jenis, yakni tugas pengurusan perijinan dan tugas koordinasi, menurut (Suyono R.P ; 2003 : 225- 226) adapun tugas koordinasi meliputi :

2.1.3.1. Koordinasi Operasi dan Pemasaran Koordinasi operasi adalah tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran/pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Selain itu tugas koordinasi juga termasuk juga memastikan bahwa ketika kapal masuk ke tempat sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu dan kapal-

kapal tunda dilakukan dengan baik. Koordinasi pemasaran adalah fungsi *general agent* untuk memastikan muatan, mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran (*market forces*) dan sebagainya.

2.1.3.2. Koordinasi Keuangan Koordinasi keuangan merupakan tugas *general*

agent untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka bagian disbursement bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan yang belum terselesaikan. Dengan demikian agen memerlukan *advance money* yang cukup besar, terutama untuk kapal-kapal tramper, karena kemungkinan tidak akan singgah lagi di pelabuhan tempat agen berada.

2.1.3.3. Penunjukan sub-agen Seperti telah disebutkan sebelumnya untuk

pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, *general agent* tidak melakukannya sendiri. *General agent* akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya.

2.1.3.4. Mengumpulkan disbursement pengeluaran kapal Bagian

disbursement mengumpulkan segala tagihan selama kapal berada di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasanya diawasi oleh bagian operasi dan keuangan.

2.1.3.5. Koordinasi lain yang berkaitan dengan muatan dan dokumen kapal.

2.1.4. Kualitas Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2012:260) mendefinisikan bahwa kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas jasa pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Berkaitan dengan pemilihan produk dan jasa, konsumen mempunyai hak untuk menentukan kebutuhan dan harapan tersendiri yang berkaitan dengan bobot pengharapan tertentu dalam menilai suatu pelayanan berkualitas atau tidak. Pelayanan jasa yang memenuhi kriteria persepsi pelanggan tidak lepas dari kualitas jasa yang memenuhi kriteria persepsi pelanggan tidak lepas dari kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa dari awal kegiatan sampai dengan kegiatan berakhir.

Kualitas merupakan salah satu faktor penting bagi keberlangsungan pelaku ekonomi yang bergerak dalam bidang penyedia jasa. Kualitas pelayanan jasa merupakan sesuatu yang dapat diasumsikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan mampu memenuhi harapan pengguna jasa.

2.1.5. Pengertian Upaya

Upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar. Dalam penelitian ini, upaya dapat dipahami sebagai suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan seseorang untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan dengan mengarahkan tenaga dan pikiran.

2.1.6. Pengertian Peningkatan

Kata peningkatan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kata kerja dengan arti proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dan sebagainya). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa didalam makna kata peningkatan tersirat adanya unsur proses yang bertahap, dari tahap terendah, tahap menengah dan tahap akhir atau puncak. Dalam artian perkembangan perusahaan PT. Panca Global Energi yang terus berbenah dalam meningkatkan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada perusahaan pelayaran yang diageni.

2.1.7. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan.

Definisi pengertian pelayanan menurut Loina (2001: 138) pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

2.1.8. *Inaportnet*

Inaportnet adalah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri *logistic* untuk meningkatkan daya saing komunitas logistik Indonesia. *Inaportnet* didefinisikan sebagai sistem informasi layanan tunggal secara elektronik berbasis internet untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang dari seluruh instansi terkait

atau pemangku kepentingan di pelabuhan, termasuk sistem layanan Badan Usaha Pelabuhan (BUP). *Inaportnet* tersusun dari 3 (tiga) pilar utama yaitu:

2.1.8.1. Portal *Inaportnet*

Merupakan salah satu bagian dari sistem *inaportnet* yang terdiri dari beberapa modul yang digunakan oleh pengguna jasa kepelabuhanan (Agen Pelayaran, Perusahaan Bongkar Muat dan Jasa Pengurusan Transportasi) untuk mengajukan layanan kapal dan barang di pelabuhan.

2.1.8.2. SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu)

Suatu sistem pelayanan terpadu atau perizinan di bidang lalu lintas angkutan laut pada kantor Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut secara Online.

2.1.8.3. Sistem Pelayanan Surat Online

Suatu sistem pelayanan surat persetujuan atau perizinan di bidang kesyahbandaran pada kantor unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut secara online.

Penerapan *inaportnet* untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 tahun 2015, tanggal 13 Oktober 2015 tentang Penerapan *Inaportnet* untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan.

Pengguna *inaportnet* adalah instansi pemerintah & badan usaha pelabuhan serta pelaku industri logistik di Indonesia yang memanfaatkan jasa kepelabuhanan, seperti agents, *freight forwarder*. *Inaportnet* itu sendiri adalah untuk pelayanan kapal dan barang yang meliputi kapal masuk, kapal pindah, kapal keluar, perpanjangan tambat dan pembatalan pelayanan. Sistem layanan *inaportnet* di PT. Pelindo II Cabang Banten secara resmi diterapkan mulai tanggal 1 Oktober 2017. Sistem *inaportnet* merupakan sistem layanan berbasis daring yang digunakan dalam proses permohonan pelayanan kapal sampai dengan penerbitan izin pengoperasian kapal, mulai dari kapal masuk, kapal tambat, kapal tunda hingga kapal keluar termasuk pembayaran. Sistem ini dibangun dengan tujuan agar pelayanan kapal dan barang di pelabuhan dapat berjalan cepat, valid, transparan, dan terstandar serta dengan biaya yang minimal, sehingga dapat meningkatkan daya saing pelabuhan Indonesia dengan negara lain.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki tujuan guna mendapatkan perbandingan dan acuan. Penelitian terdahulu juga bertujuan menghindari kesamaan dengan penelitian yang penulis laksanakan.

2.2.1. Penelitian Asep Maulana H (2018)

Penelitian yang dilaksanakan oleh Asep Maulana H. (2018) berjudul “Upaya Peningkatan Pelayanan Keagenan di PT. Angkutan Curah Indobaruna Cabang Cilacap Dalam Mendukung Kelancaran Kapal”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan keagenan di PT. Angkutan Curah Indobaruna dalam melaksanakan pelayanan keagenan kapal.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh Asep Maulana H. Dapat ditarik kesimpulan dalam pelaksanaan pelayanan keagenan kapal. Persiapan dokumen dan armada operasional harus memberikan informasi dan kepuasan pada *owenr* dan *shipper*.

2.2.2. Penelitian Bagas Pratama P (2019)

Penelitian yang dilaksanakan oleh Bagas Pratama P. (2019) berjudul “Optimalisasi Penerapan Sistem Aplikasi Inaportnet Guna Efisiensi Kapal Di Pelabuhan Gresik”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui optimalisasi penerapan sistem aplikasi inaportnet guna efisiensi kapal di pelabuhan gresik dalam melaksanakan proses *clearence in* dan *clearence out* kapal.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh Bagas Pratama P. Dapat ditarik kesimpulan untuk mengetahui permasalahan dalam menggunakan sistem aplikasi *inaportnet* guna menunjang pelayanan kapal.

Perbedaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian sekarang, dapat diamati pada tabel dibawah ini :

Penelitian Terdahulu		Penelitian Sekarang	
Asep Maulana H	Upaya Peningkatan Pelayanan Keagenan di PT. Angkutan Curah Indobaruna Cabang Cilacap Dalam Mendukung Kelancaran Kapal	Gigih Prihandoko	Upaya meningkatkan pelayanan keagenan PT. Panca Global Energi cabang Merak
Bagas Pratama P	Optimalisasi Penerapan Sistem Aplikasi Inaportnet Guna Efisiensi Kapal Di Pelabuhan Gresik		

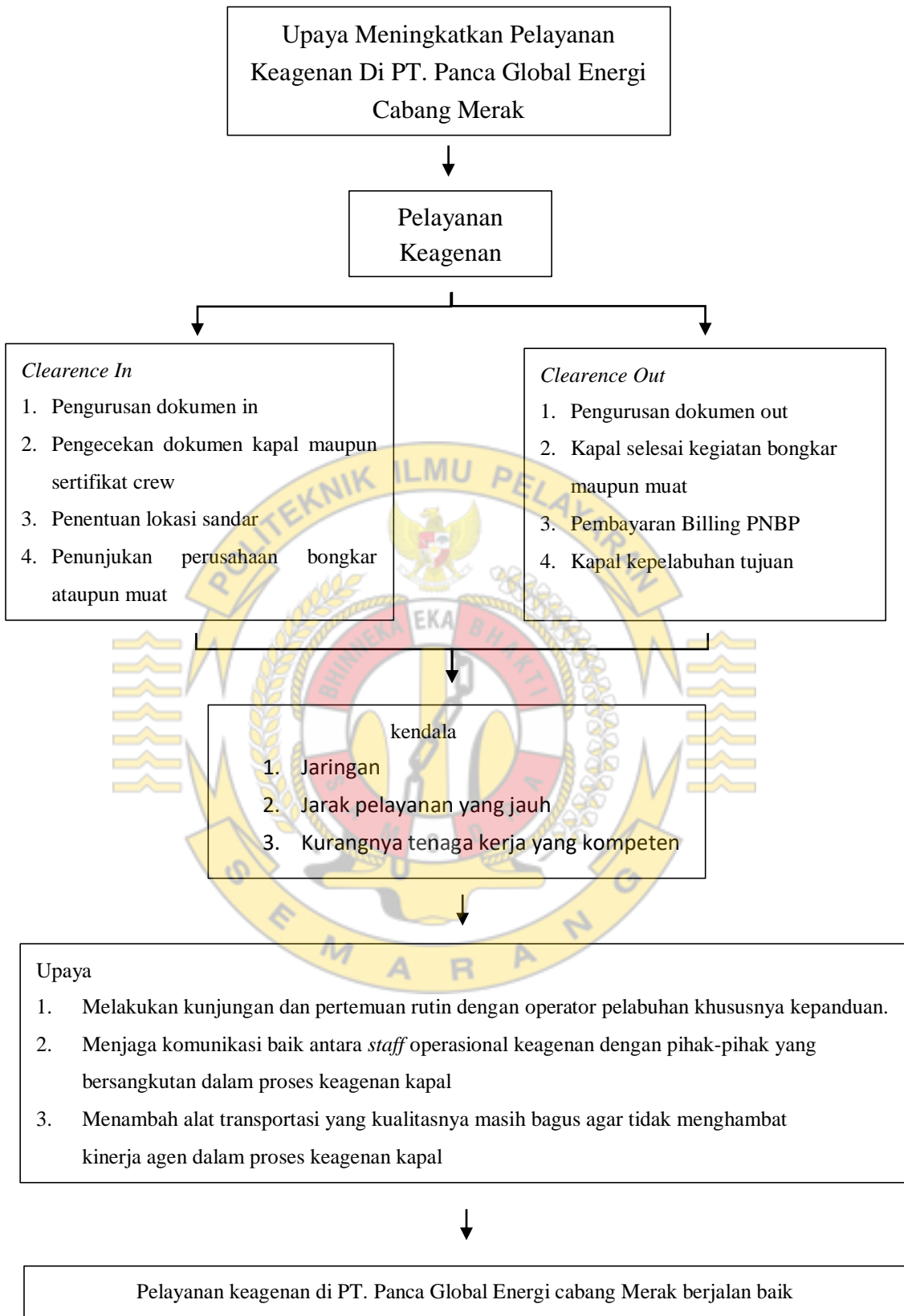
Gambar 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang

2.3. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam proses penyandaran kapal di pelabuhan, diperlukan jasa dari perusahaan keagenan guna mengurus segala kebutuhan kapal mulai dari persiapan sebelum kapal sandar hingga keberangkatan kapal. Adapun persiapan yang harus dilakukan adalah dengan melakukan pemberitahuan tentang kedatangan kapal pada instansi KSOP, Kantor Kesehatan Pelabuhan, Bea Cukai, Imigrasi dan Pelindo. Selain itu agen juga harus mempersiapkan

segala kebutuhan untuk penyandaran kapal, misalnya, tempat sandar, peralatan bongkar muat, petugas keamanan pelabuhan dan jasa pandu.

Segala persiapan untuk proses penyandaran kapal ini perlu dilakukan sedini dan sebaik mungkin sebelum kapal sandar, guna menghindari berbagai hambatan yang menyebabkan proses sandar kapal tidak berjalan lancar misalnya kurangnya persiapan agen dalam penyediaan fasilitas kapal sandar di pelabuhan seperti penyediaan jasa pandu dan tempat tambat, peralatan kapal yang rusak, kurangnya fasilitas perusahaan yang menunjang kelancaran kerja agen dan kurangnya staf operasional agen, kurangnya persiapan lebih dini oleh pihak agen dalam pengurusan ijin kapal sandar sehingga penyandaran kapal memerlukan waktu yang lebih lama. Semua hambatan tersebut harus diatasi oleh perusahaan dengan solusi yang tepat agar kapal dapat sandar dengan lancar.



Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa permasalahan dan pembahasan yang telah peneliti uraikan pada bab-bab sebelumnya, dalam hal mengenai Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan PT. Panca Global Energi cabang Merak maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Peranan PT. Panca Global Energi cabang Merak dalam meningkatkan pelayanan dibagi menjadi tiga tahap :

5.1.1. Pelayanan PT. Panca Global Energi sudah baik, namun masih harus ditingkatkan lagi terutama dalam penggunaan sistem *inaportnet* supaya dapat bersaing dengan perusahaan keagenan lain terutama meningkatkan dalam sumber daya manusianya.

5.1.2. PT. Panca Global Energi masih terkendala dalam hal jarak, cuaca serta perkembangan teknologi yang terus berkembang dilapangan maka dari itu kurang persiapan karyawan dalam melakukan pelayanan *clearance in* dan *clearance out* kapal sehingga terjadi penurunan kualitas kinerja perusahaan, sehingga menurunkan kepercayaan perusahaan pemilik kapal untuk bekerjasama dengan perusahaan PT. Panca Global Energi.

5.1.3. Perusahaan PT. Panca Global Energi masih harus banyak berbenah supaya dapat bersaing dengan perusahaan pelayaran lain yang bergerak

dibidang keagenan kapal dengan cara memperbaiki sistem kerja serta mencari sumber daya manusia yang lebih kompeten.

5.2 Saran

- 5.2.1. Sebaiknya perusahaan memperbaiki sistem pelayanan yang diterapkan dalam perusahaan PT. Panca Global Energi dengan melakukan pelatihan karyawan maupun dengan rekrutmen karyawan baru yang lebih kompeten supaya dapat bersaing dengan perusahaan lain.
- 5.2.2. Sebaiknya perusahaan PT. Panca Global Energi melakukan pelatihan tentang penggunaan sistem *inaportnet* supaya tidak terjadi kendala dalam proses pelayanan *clearance in* dan *clearance out* kapal sehingga pelayanan tidak mengalami kendala.
- 5.2.3. Perusahaan PT. Panca Global Energi sebaiknya mendengar serta menerima masukan dari karyawan yang bekerja dilapangan karena dilapangan dengan dikantor memiliki suasana yang berbeda maka dari itu saling memahami serta saling mendukung satu sama lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2005. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indonesia, P. 2000. *Referensi Kepelabuhanan Seri 10 Terminologi Kepelabuhanan dan Pelayaran*, Pelabuhan Indonesia.
- Lasse, 2014. *Manajemen Kepelabuhanan*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Liona, P. A. 2001. *Hubungan Masyarakat: Membuka Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.
- Moerir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayaran Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang inaportnet, Nomor PM 157 tahun 2015.
- Pramono, F. 2016. *Analisa Weste pada Perusahaan Pelayaran*. Volume IV, pp. 95-102.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.
- Suyono, R.P. 2015, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor*, PPM, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Quality and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia tentang pelayaran, UU Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

Lampiran



Nomor : 055/PGE-MRK/VII/2020
Lampiran :-
Perihal : Surat Keterangan Selesai Prada

Cilegon, 27 Juli 2020

Kepada
Yth. Direktur Politeknik Ilmu
Pelayaran (PIP) Semarang
DI –
SEMARANG

Dengan Hormat

Menindak lanjuti surat permohonan penempatan taruna praktek darat dari Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang Nomor : Um. 209/20/16/pip.smg-19.

Nama : GIGIH PRIHANDOKO
NIT : 541711306472 K

Sesuai dengan permohonan tersebut diatas, kami PT. PANCA GLOBAL ENERGI Cabang Banten menerima taruna tersebut untuk melaksanakan praktek darat dan taruna tersebut telah selesai melaksanakan praktek darat di perusahaan kami terhitung sejak tanggal 19 Agustus 2019 sampai dengan tanggal 27 juli 2020.

Demikian surat pemberitahuan ini saya sampaikan, terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Hormat kami

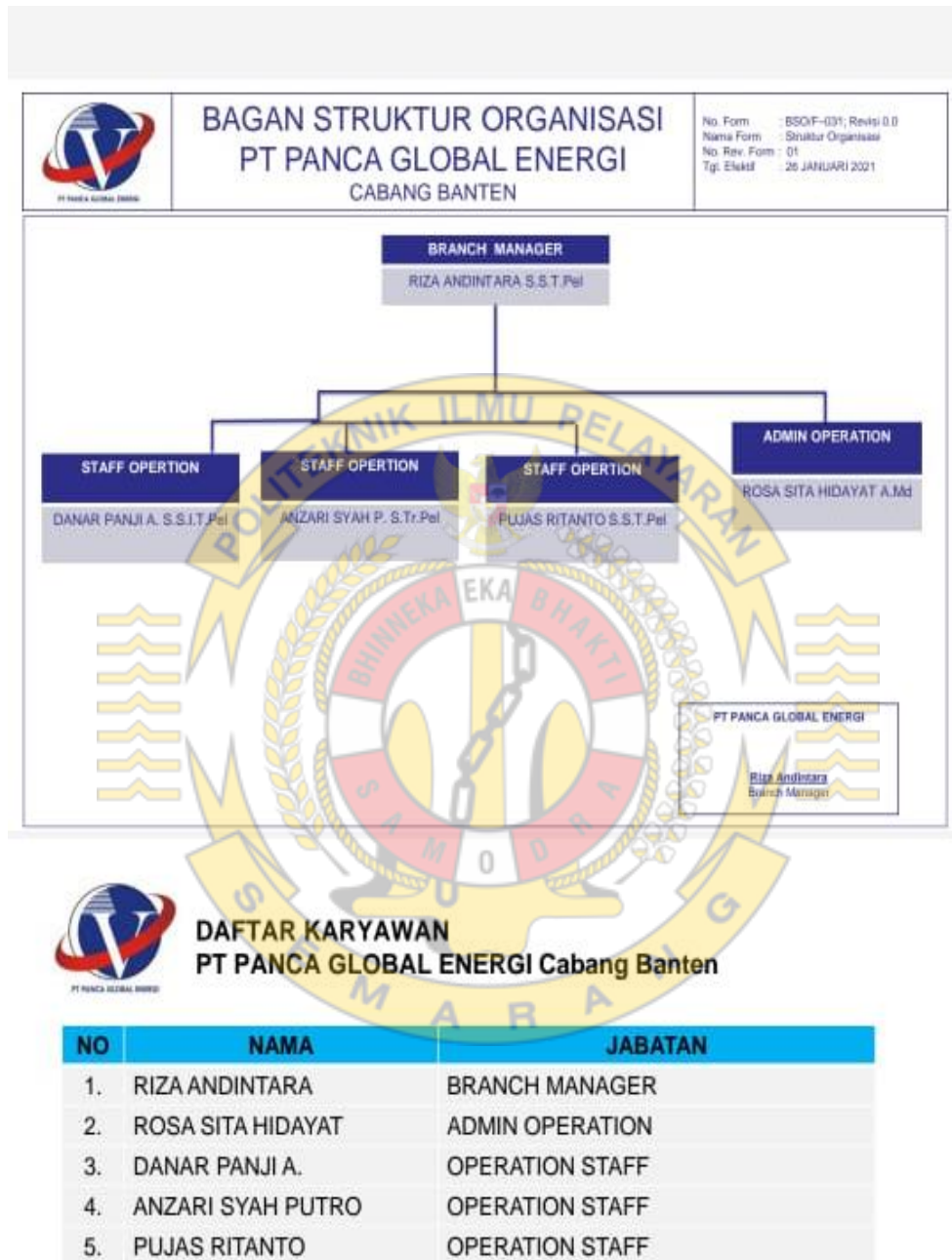
Lucky Andriya H.
Kepala Cabang

Perum Metro Cilegon Cluster Mediterania
Blok B1 No. 7 RT. 01 RW. 08
Kel. Panggungrawi, Kec. Jombang
Cilegon – Banten 42412 INDONESIA

Telp : (0254) 7870284
Email : nurbanl_wibowo@pgenergi.com
marketing@pgenergi.com


Gambar Surat Keterangan Prada

Lampiran




Gambar Bagan Struktur Organisasi PT. PGE

Lampiran



Scanned with CamScanner




EXCELLENCE

VISI
VISION

- Menjadikan Perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan lain
Making a company capable compete with other companies
- Menjadi mitra strategis, terpercaya dan penyedia tenaga kerja yang siap pakai.
Become a strategic partner, trusted and ready labor provider.

MISI
MISSION

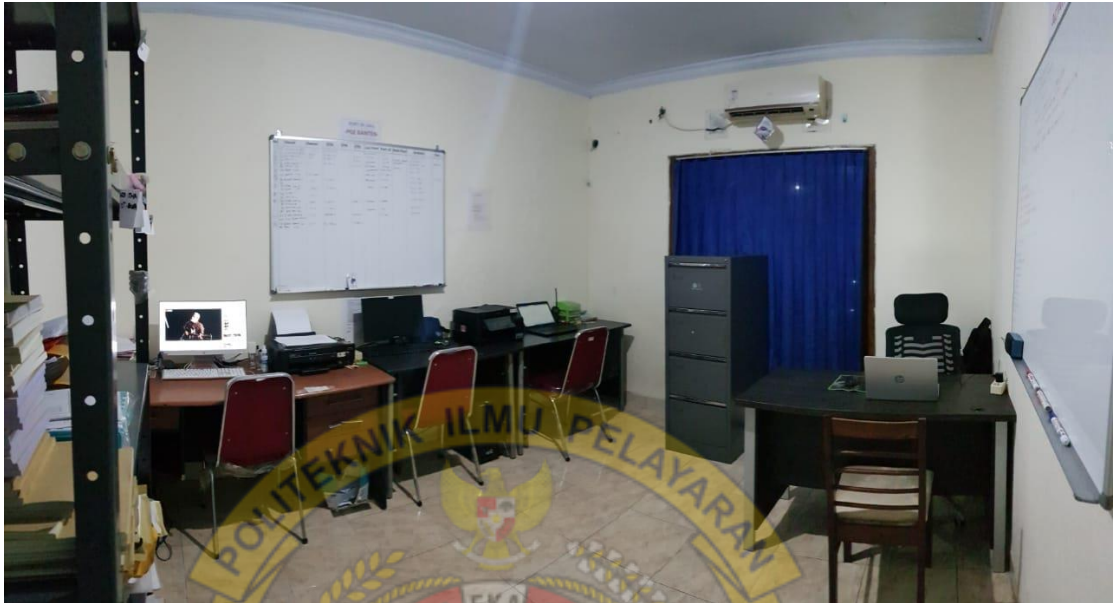
- Memberikan layanan yang terbaik dan nyaman.
Providing the best service and comfortable.
- Membangun jaringan yang seluas - luasnya.
Build a network as wide as possible.
- Melakukan Sinergi saling menguntungkan dengan Partner bisnis
Do mutual synergy profitable with business Partners



Scanned with CamScanner

Gambar Visi Misi PT. PGE

Lampiran

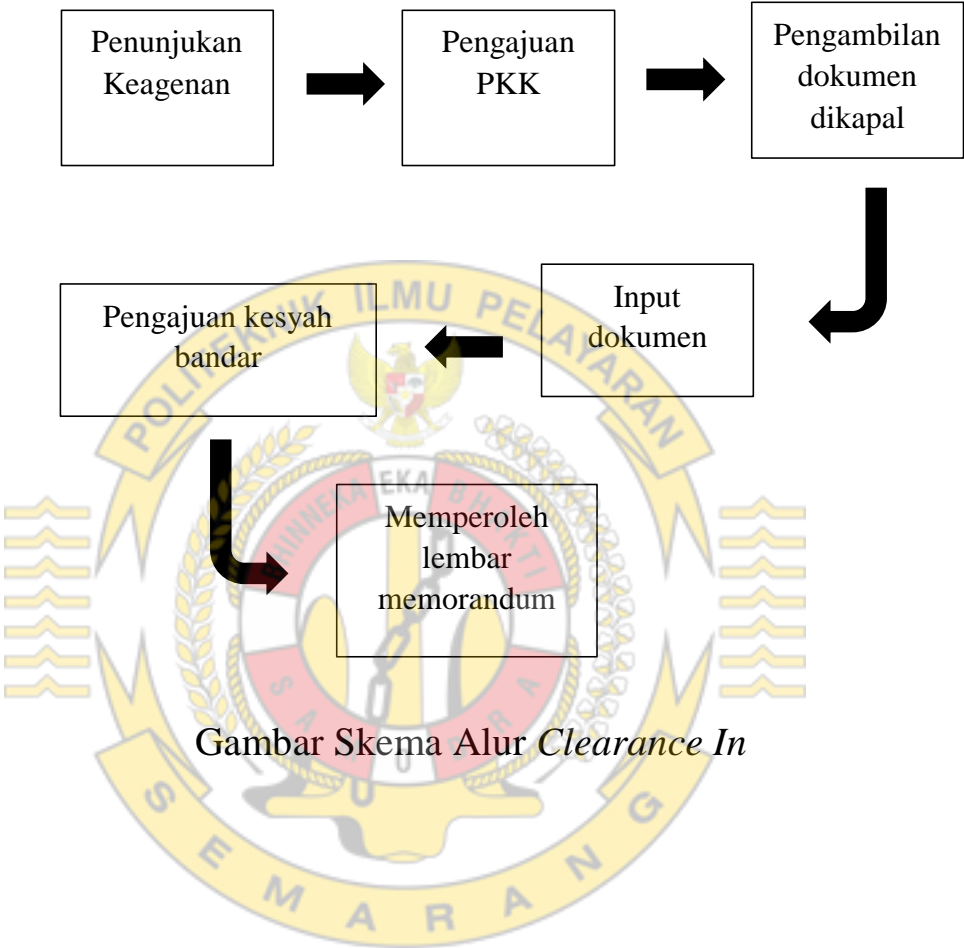


Gambar Ruang Kerja PT. Panca Global Energi




Gambar Berkunjung Dikapal

Lampiran



Gambar Skema Alur *Clearance In*

Lampiran



Nomor : 047/A-17/OPR/1-20
Perihal : PENUNJUKAN KEAGENAN

Jakarta, 31 Januari 2020

Kepada Yth,
PT. PANCA GLOBAL ENERGY
JL. Link Gerem Raya No. 02.
Kec. Grogol, Kab. Cilegon- Banten
Phone : +62 21 2249 1763
Up : 1. Bapak Bowo - 0813-1039-2455
2. Bapak Riza - 0821-2184-0212

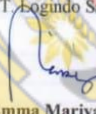
Dengan hormat,

Dengan ini kami menunjuk **PT. PANCA GLOBAL ENERGY** untuk menjadi agen kapal kami di Merak, Bojonegara, Banten dan sekitarnya dengan data kapal sebagai berikut:

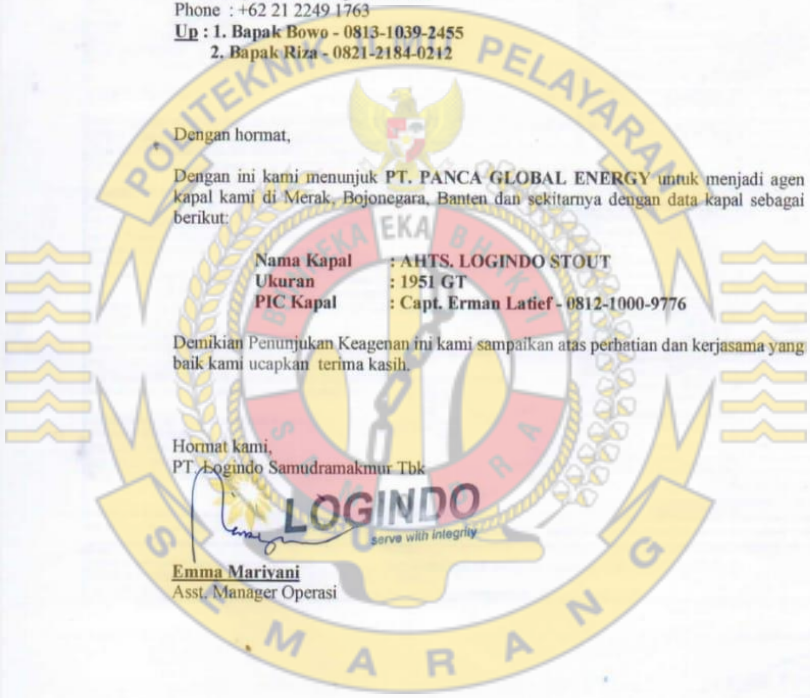
Nama Kapal : **AHTS. LOGINDO STOUT**
Ukuran : **1951 GT**
PIC Kapal : **Capt. Erman Latief - 0812-1000-9776**

Demikian Penunjukan Keagenan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT. Logindo Samudramakmur Tbk



Emma Marivani
Asst. Manager Operasi



PT LOGINDO SAMUDRAMAKMUR Tbk.

HEAD OFFICE Graha Corner Stone Jl. Rajawali Selatan II No.1 Jakarta Pusat 10720 - INDONESIA T (62-21) 6471 3088 F (62-21) 6471 3220	BRANCH OFFICE Komp. Balikpapan Baru Blok G1 No.7, Balikpapan Kalimantan Timur 76114 - INDONESIA T (62-542) 872 090 F (62-542) 876 963
---	---

www.logindo.com

Gambar Contoh Penunjukan keagenan

Lampiran



10242

No : PKK/00267/4/2020 Merak, 07 April 2020
 Klasifikasi :
 Lampiran :
 Perihal : Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) Kepada
 Yth: Kepala Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Banten

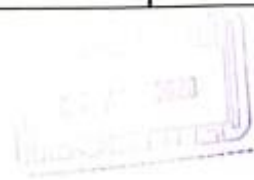


MCRAN

Menunjuk Permenhub No. PM 93 Tahun 2013, dengan ini diberitahukan bahwa akan tiba kedatangan kapal sebagai berikut :

1. Nama Kapal / Voyage : BUDI MULIA - 6974
2. Bendera / IMO Number : Indonesia/904204
3. DWT/GT : 0/2,834
4. Draft : 0
5. LOA : 89
6. MIK / Principal : PT. BUDI MULIA BAHTERA SENTOSA
7. Nama Agen : PT. PANCA GLOBAL ENERGI
8. Nama Nakhoda : AQI MARDHANI RANDHA
9. Trayek : Tidak Tetap dan Tidak Teratur
10. Jenis Pelayaran : KAPAL MOTOR
11. ETA / ETD : 09/04/2020 s/d 12/04/2020
12. Pelabuhan Asal / Tujuan : Dari BANJARMASIN Tujuan BANJARMASIN
13. Labuh kedatangan / Labuh keberangkatan : CONCH CEMENT / CONCH CEMENT
14. Kegiatan : Bongkar-Muat/Export-Import
15. Jenis Barang :

	Uraian	Bongkar	Muat
a.	General Cargo (Brg. Campuran)	— T/M3	— T/M3
b.	Bag. Cargo (Brg. Karungan)	— T/M3	— T/M3
c.	Bulk Cargo (Brg. Curah)	4,825 T/M3	— T/M3
d.	Liquid Cargo (Brg. Cair)	— T/M3	— T/M3
e.	Barang Berbahaya	— T/M3	— T/M3
f.	Kontainer	— T/M3	— T/M3
g.	Lain-lain	— T/M3	— T/M3
	Penumpang Naik/Turun	0 Org	0 Org
	Hewan Naik/Turun	— Ekor	— Ekor



Hormat Kami,
 Kepala Cabang / Direktur Utama
 PT. PANCA GLOBAL ENERGI

 LUCKY ANDIYAHENDRAWAN

Gambar Permohonan PKK

Lampiran

KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I BANTEN MEMORANDUM PEMERIKSAAN DOKUMEN KAPAL PPK 27/349/6/2021

VESSEL NAME	ABIM NUBIRI	CAPTAIN	MARXIS MANOSOH
BENDERA	INDONESIA	JUMLAH CREW	16
ISI KOTOR	10172	PEMILIK / AGEN	PT. ALUR BIRU MARITIM
PANJANG KAPAL	0	DOCK TTRAKHIR	04-06-2018
DRAFT TIBA	M B	TAHUN PEMBUATAN	-
DRAFT TOLAK	M B	CALL SIGN	YCHO2
DRAFT MAX	-	IMO NUMBER	983564
SPB ASAL	CILACAP	NO SPB ASAL	SPB IDC/XP/0621 0000029

NAMA DOKUMEN KAPAL	DIBERIKAN DI	TANGGAL	BERLAKU S/D	ENDORSEMENT PLACE	ENDORSEMENT DATE
SURAT LAUT REGISTRY CERT	JAKARTA	26 September 2018	-	CERTIFIKON	29 Juni 2020
SURAT UKUR/TONNAGE CERT	TANJUNGPRIK	25 September 2018	-	-	-
SAFT MANNING	SURABAYA	16 Februari 2021	15 Februari 2022	-	-
SAFTTY CONSTRUCTION CERT	CILACAP	08 Juni 2021	15 Juni 2021	-	-
SAFTTY EQUIPMENT CERT	CILACAP	08 Juni 2021	15 Juni 2021	-	-
SAFTTY RADIO CERT	CILACAP	08 Juni 2021	15 Juni 2021	-	-
IAPP CERT	JAKARTA	04 Oktober 2018	26 Juni 2021	CERTIFIKON	29 Juni 2020
IOPP CERT	JAKARTA	01 Oktober 2018	26 Juni 2021	CERTIFIKON	29 Juni 2020
ISPP CERT	JAKARTA	04 Oktober 2018	26 Juni 2021	CERTIFIKON	29 Juni 2020
LOADLINE CERT	SINGAPORE	28 Juni 2018	05 Juni 2023	-	-
CLASS CERT	JAKARTA	02 Mei 2019	05 Juni 2023	-	11 Juni 2021
ANTI-FOULING SYSTEM CERTIFICATE	TANAPASER	02 Maret 2021	25 Juni 2021	-	-
CIC CERT	JAKARTA	05 Februari 2021	20 Februari 2022	-	-
RPT / PKA / PPKA	JAKARTA	24 Mei 2021	23 Agustus 2021	-	-
FIRE EXTINGUISHER CERT	CILACAP	16 Juni 2020	15 Juni 2021	-	-
IRE CERT	CILACAP	16 Juni 2020	15 Juni 2021	-	-
CSR CERT	JAKARTA	21 Maret 2019	-	-	-
SMC	JAKARTA	17 Desember 2018	06 Oktober 2023	-	-
INT-SHIP SECURITY CERT	JAKARTA	16 Januari 2019	09 Oktober 2024	-	-

KAPAL TIBA TGL. 13/06/2021 JAM 00:00:00 DARI CILACAP TUJUAN

PEMERIKSAAN FISIK :
JAKSA AL DENGAN PM NO 92 TAHUN 2014

MELAPOR	TIBA	TOLAK
TANGGAL/JAM	13/06/2021/08 06 35	
PEKERJA SYAHBANDAR (NAMA JELAS)	FUAD ALIVIAN	
PEMILIK AGEN (NAMA JELAS)	PT. PANCA GLOBAL ENERGI	

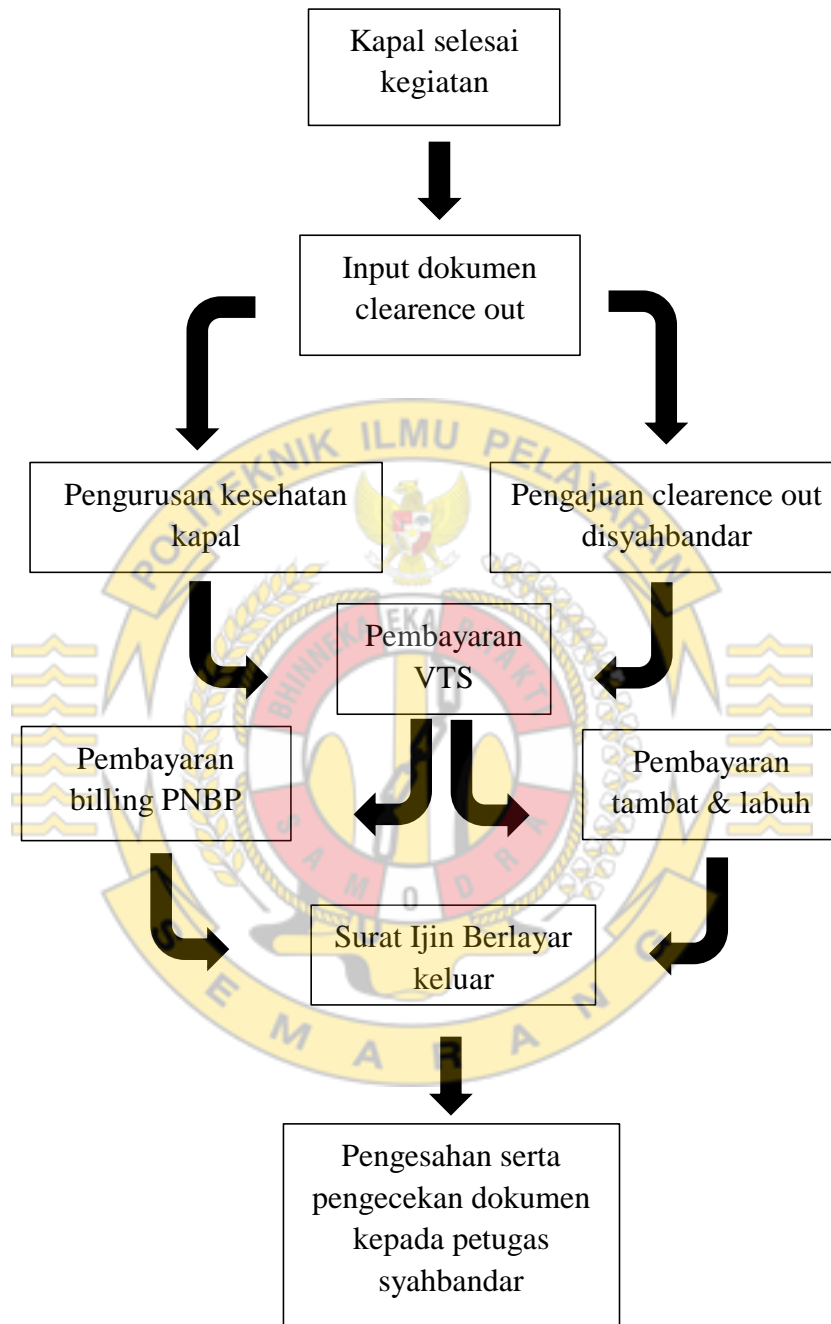
POSISI KAPAL TIBA PT. SMI (DOCKING)

CATATAN: DITULIS DENGAN TINTA MERAH
KAPAL DOCKING, SEGERA SEGERA DOCKING SERTIFIKAT/SURAT YANG EXPIRED AGAR DIPERBAHARUI

CATATAN: PENGAWAKAN DIBALIKNYA

Gambar Memorandum Clearance In

Lampiran



Gambar Skema Alur *Clearance Out*

Lampiran



10242

Perihal : PERMOHONAN NOTA VTS
No : VTS/011144/2020

Merak, 16 April 2020

Kepada Yth
Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas
Pelabuhan Kelas 1 Banten



MERAK

Dengan ini kami mengajukan permohonan dengan data - data sebagai berikut :

1. Nama Perusahaan : PT. PANCA GLOBAL ENERGI
2. Nama Kapal : BUDI MULIA - 69
3. Milik / Principal : PT. BUDI MULIA BAHTERA SENTOSA
4. DWT/GRT/LOA : 0/2.834/89,80 M
5. Bendera/Call Sign/IMO : Indonesia/J 2 M E/8664204
6. DRAFT Maximum : -
7. Type Kapal : KAPAL MOTOR
8. Daerah Pelayaran : NCV
9. HP/KW Main Engine : 2100 HP
10. Ship Registry : 0
11. Tahun Pembuatan : 08-08-2011
12. Register No : -
13. Lokasi Kapal : -
14. Perkiraan Tanggal Berangkat : -

Dengan ini kami juga melampirkan dokumen - dokumen pendukung, dan atas perhatian serta kerja samanya kami ucapkan terima kasih

Hormat Kami
Kepala Cabang / Direktur Utama
PT PANCA GLOBAL ENERGI

LUCKY ANDITYA HENDRAWAN

Gambar Permohonan VTS

Lampiran

No. Registrasi : PPK 27 / 698 / 3 / 2020

... 0822248



REPUBLIK INDONESIA
THE REPUBLIC OF INDONESIA

SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR PORT CLEARANCE

NO.: M.1. / KSOR.1. / 967. / III. / 2020

Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2008 Pasal 219 ayat 1
Under The Shipping Act No. 17, 2008 Article 219 (1)

Nama kapal / Ship Name: BUDI MULIA - 69
Tonnase kotor / Gross Tonnage: 2834
Bendera Kebangsaan / Nationality Flag: INDONESIA
Nakhoda / Master: DI MARDHANI RANDHA
Nomor IMO: 8664204
Nama Panggilan / Call Sign: J.Z.M.E.

Sesuai dengan Surat Pernyataan Keberangkatan Kapal yang dibuat oleh Nakhoda Tanggal: 27/03/2020 Pukul: 19.00 WS
In accordance with Sailing Declaration issued by Master on dated: Time: LT

Bahwa kapal telah memenuhi seluruh ketentuan Pasal 219 (3) UU No. 17 Tahun 2008
That ship has fully comply with the provision of Article 219 (3), Shipping Act 17, 2008

Dengan ini kapal tersebut di atas disetujui untuk
The above mentioned vessel is hereby granted for

Bertolak dari / Departure from: DERMAGA 1, PT. RANCA KEMENT. INDONESIA
Pada tanggal/jam: 28/03/2020 07.00.00
Pelabuhan tujuan / Port of Destination: BANJARMASIN
14
NIL CARGO

Jumlah awak kapal / Number of Ship Crews: MERAK
Dengan muatan / With cargoes:

Tempat Diterbitkan / Place of issued: 27 Maret 2020

Pada tanggal / Date: 23:00:00

Jam / Time: : Using Form No. JKR-G2/H6.011R204
No. JKVTS-02/18.0314154



Perhatian / Attention:

1. Surat Persetujuan Berlayar ini berlaku paling lama 24 jam sejak diterbitkan dan kapal wajib meninggalkan pelabuhan
This Port Clearance expired 24 hours due to date of issued and ship should leave of port
2. Apabila dalam 24 jam Pemilik, agen atau Nakhoda Kapal tidak melayarkan kapalnya sejak Surat Persetujuan Berlayar diterbitkan, agar dikembalikan ke Syahbandar untuk penerbitan kembali, apabila perlu mengajukan permohonan Surat Persetujuan Berlayar yang baru.
Within 24 hours after issued the port clearance, the owner, agent or master of any vessel which fails to sails. Port Clearance shall be returned to the Harbour Master for the re-issued, and if so required, obtain a new port clearance.
3. Surat Persetujuan Berlayar ini tidak berlaku apabila terdapat coretan-coretan atau perubahan-perubahan.
This port clearance expired if any corrections or deletions

TA. 2019

Scanned by CamScanner

Gambar Surat Persetujuan Berlayar

Lampiran



BANJARMASIN
SPB.IDBDJ.0420.0000305


REPUBLIK INDONESIA
THE REPUBLIC OF INDONESIA

SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR
PORT CLEARANCE
Berdasarkan UU No 17 Tahun 2008 Pasal 219
Under This Shipping Act No.17, 2008 Article 219

Nama Kapal / Ship	BUDI MULIA 69	Tanda Panggilan / IMO Call Sign / IMO	JZME / Bendera / Flag	ID
Nakhoda / Master	ADI MARDHANI RANDHA	Tonnase Kotor / Gross Tonnage	2834	Perusahaan / Company
PT. KAESFAPE JAYA SHIPPING				

Sesuai dengan pernyataan nakhoda
In accordance with Master Sailing Declaration

Nomor / Number	: SPB.IDBDJ.0420.0000305
Tanggal / Date	: 05 Apr 2020
Jam / Time	: 23:41:11

Dengan ini kapal tersebut diatas.
The above mentioned vessel is hereby

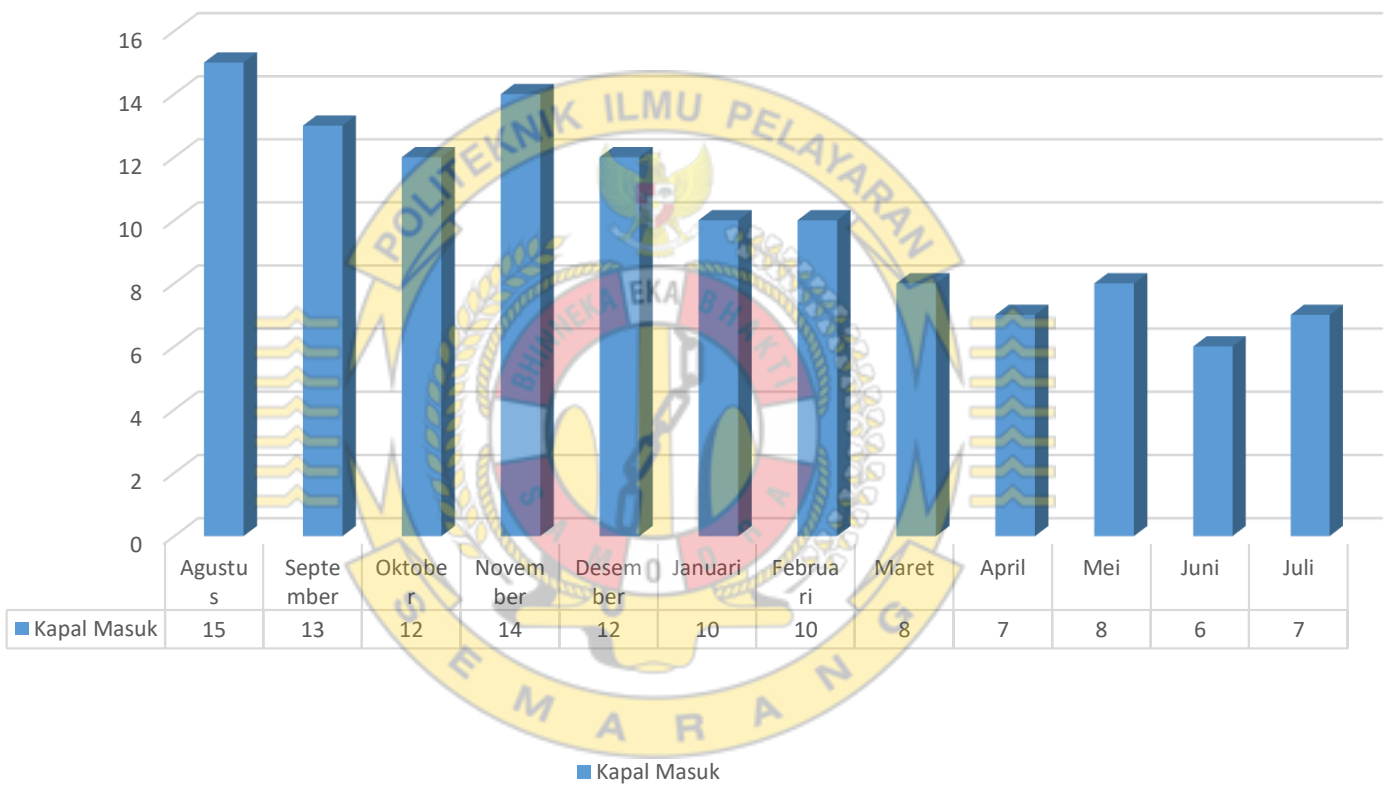
Disetujui
Approve

Bertolak dari / Departure from	: BANJARMASIN	Tanggal / Jam / Date-Time	: 06 APR 2020 12:00:00	Pelabuhan tujuan / Port of destination	: MERAK, JAVA
Jumlah awak kapal / Number Of Ship Crews	: 14 ORANG TERMASUK NAKHODA			Dengan Muatan / With cargoes	: SESUAI MANIFEST
Tempat diterbitkan / Place of Issued	: BANJARMASIN			SYAHBANDAR / HARBOUR MASTER	
Pada Tanggal / Date	: 06 APR 2020				
Jam / Time	: 11:32:40				

Gambar Contoh Surat Perijinan Berlayar Dengan *Inaportnet*

Lampiran

Kapal Masuk



Gambar. Diagram kapal masuk

HASIL WAWANCARA

A. DAFTAR RESPONDEN

1. Responden 1 : Kepala Cabang
2. Responden 2 : Kepala Operasional
3. Responden 3 : Manager Keuangan
4. Responden 4 : Operasional 1
5. Responden 5 : Operasional 2
6. Responden 6 : Operasional 3

B. HASIL WAWANCARA

Berikut adalah daftar wawancara bersama respondennya

1. Responden 1

Nama : Bapak Riza Andintara S. Tr. Pel.

Jabatan : Kepala Cabang Merak

- a. Menurut pendapat bapak, bagaimana dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Panca Global Energi cabang Merak ?

Jawab : Pelayanan yang dilakukan oleh PT. Panca Global Energi

sudah cukup baik namun masih harus banyak berbenah

dikarenakan penggunaan teknologi dalam proses pelayanan

kapal semakin berkembang dengan demikian mau tidak

mau perusahaan juga harus menyesuaikan dengan kondisi

yang ada sehingga harus lebih ditingkatkan lagi.

- b. Karena bapak menepati jabatan sebagai kepala cabang, apa saja kendala yang bapak hadapi ?

Jawab : kendala yang sering kami hadapi yaitu dengan kendala sinyal yang sering terjadi masalah serta kendala cuaca yang susah diprediksi sehingga menghambat dalam pelayanan yang kami berikan kurang maksimal serta banyak komplain masuk dari pihak pemilik kapal.

- c. Menurut bapak upaya apa saja yang harus dilakukan supaya perusahaan dapat bersaing dalam dunia pelayanan khususnya didunia keagenan ?

Jawab : upaya yang harus dilakukan yaitu dengan selalu belajar untuk mendapatkan tambahan informasi serta ilmu karena dunia pelayanan khususnya dipelayaran akan semakin berkembang dan semakin maju maka dari itu kita sebagai perusahaan pelayanan saja harus selalu belajar supaya tidak tertinggal dalam perusahaan lain yang bergerak dalam bidang jasa keagenan kapal.

- d. Sejauh mana bapak serta karyawan dalam memahami atau mempelajari sistem inaportnet ?

Jawab : dalam memahami serta mempelajari sistem inaportnet sejauh ini kami selalu melaksanakan pelatihan dengan cara melihat serta memahami alur yang dilakukan untuk pelaksanaan menjalankan sistem inaportnet tersebut. Perusahaan kami juga meminta bantuan kepada agent perusahaan lain sekedar untuk memberi ilmu serta memberikan informasi terkait pengoperasian inaportnet.

e. Menurut bapak apa yang perlu dibenahi supaya perusahaan PT. Panca Global Energi dapat berkembang ?

Jawab : menurut saya hal-hal yang perlu dibenahi yaitu pemahaman tentang sistem berbasis internet serta saling menjaga kepercayaan satu sama lain serta pengembangan dalam hal tanggung jawab serta saling terbuka satu sama lain, supaya dapat menciptakan suatu perusahaan dengan suasana kekeluargaan.

2. Responden 2

Nama : Bapak Moh Galih Prakosa S. Tr. Pel.

Jabatan : Kepala Operasional

a. Menurut bapak bekerja bagian kepala operasional mempunyai tugas dan tanggung jawab apa saja ?

Jawab : Tugas dan tanggung jawab sebagai kepala operasional yaitu sebagai penghubung antara staff operasional dengan kepala cabang yang ditugaskan langsung guna mengawasi kinerja karyawan yang sedang bekerja untuk aktivitas yang akan diproses sehingga dapat terkoordinasi dengan baik dan benar.

- b. Menurut bapak hal apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan kapal dalam bidang operasional ?

Jawab : Menurut saya kendala yang kami hadapi ialah jarak antara dermaga satu dengan dermaga lain yang cukup jauh, belum lagi jarak antara kantor syahbandar dengan kantor serta dermaga yang jauh sehingga tidak dapat memaksimalkan waktu dengan baik dengan demikian pelayanan yang dilakukan kurang memuaskan dan masih banyak masukan komplain.

- c. Upaya apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan keagenan selama bapak menjadi kepala operasional ?

Jawab : Melakukan pelatihan karyawan supaya karyawan dapat bersaing dalam dunia kerja dengan baik serta tidak tertinggal dengan perusahaan pelayaran lain, melakukan

pencarian karyawan yang kompeten dalam bidang jasa keagenan kapal serta mampu bersaing dalam dunia pelayaran yang semakin banyak peminatnya.

3. Responden 3

Nama : Ibu Rosa Sita H A.Md

Jabatan : Manager Keuangan

- a. Menurut Ibu bekerja bagian Manager Keuangan mempunyai tugas dan tanggung jawab apa saja ?

Jawab : Tanggung jawab dalam manager keuangan yaitu mengatur pemasukan serta pengeluaran uang kantor supaya tidak terjadi perselisihan serta pengurusan invoice kapal dan mengatur keluar masuknya uang

- b. Menurut ibu hal apa saja yang menjadi kendala dalam manager keuangan saat pelayanan kapal ?

Jawab : kendala yang sering dihadapi yaitu sering terkendala dalam pencairan invoice kapal sehingga menjadikan penumpukan pembayaran serta banyak tunggakan yang harus diselesaikan.

- c. Upaya apa saja yang ibu lakukan untuk meminimalisir kerugian perusahaan jika terjadi keterlambatan dalam pembayaran invoice ?

Jawab : Untuk meminimalisir kerugian pihak perusahaan khususnya dalam manager keuangan harus pandai dalam mengelola keuangan dan paham mana yang harus diprioritaskan terlebih dahulu

4. Responden 4

Nama : Bapak Deny Andrian S. Tr. Pel.

Jabatan : Operasional 1

a. Menurut pendapat bapak, bagaimana dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Panca Global Energi cabang Merak ?

Jawab : Pelayanan di PT. Panca Global Energi sudah baik namun harus ditingkatkan lagi terutama dalam penggunaan sistem *inaportnet* dan peningkatan pelayanan.

b. Menurut bapak hal apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan kapal dalam bidang operasional ?

Jawab : Kendala jarak antar dermaga dan kantor yang jauh banyak menyita waktu khususnya dalam perjalanan yang ditempuh cukup jauh dan lama.

c. Upaya apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan keagenan selama bapak menjadi kepala operasional ?

Jawab : Upaya yang harus dilakukan yaitu menambah karyawan supaya dapat membagi posisi serta memaksimalkan kinerja karyawan.

5. Responden 5

Nama : Bapak Anzari Syah P. S. Tr. Pel.

Jabatan : Operasional 2

a. Menurut pendapat bapak, bagaimana dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Panca Global Energi cabang Merak ?

Jawab : Pelayanan di PT. Panca Global Energi sudah baik namun harus ditingkatkan lagi terutama dalam penggunaan sistem *inaportnet* dan peningkatan pelayanan.

b. Menurut bapak hal apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan kapal dalam bidang operasional ?

Jawab : Kendala jarak antar dermaga dan kantor yang jauh banyak menyita waktu khususnya dalam perjalanan yang ditempuh cukup jauh dan lama.

c. Upaya apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan keagenan selama bapak menjadi kepala operasional ?

Jawab : Upaya yang harus dilakukan yaitu menambah karyawan supaya dapat membagi posisi serta memaksimalkan kinerja karyawan.

6. Responden 6

Nama : Bapak Danar Panji A. S. Tr. Pel.

Jabatan : Operasional 3

a. Menurut pendapat bapak, bagaimana dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Panca Global Energi cabang Merak ?

Jawab : Pelayanan di PT. Panca Global Energi sudah baik namun harus ditingkatkan lagi terutama dalam penggunaan sistem *inaportnet* dan peningkatan pelayanan.

b. Menurut bapak hal apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan kapal dalam bidang operasional ?

Jawab : Kendala jarak antar dermaga dan kantor yang jauh banyak menyita waktu khususnya dalam perjalanan yang ditempuh cukup jauh dan lama.

c. Upaya apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan keagenan selama bapak menjadi kepala operasional ?

Jawab : Upaya yang harus dilakukan yaitu menambah karyawan supaya dapat membagi posisi serta memaksimalkan kinerja karyawan.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Gigih Prihandoko
2. Tempat, Tanggal lahir : Sambas, 21 Desember 1998
3. Alamat : Carikan RT 01 RW 01, Bumirejo,
Lendah, Kulon Progo, DIY
4. Agama : Islam
5. Nama orang tua
 - a. Ayah : Paijo
 - b. Ibu : Irawati
6. Riwayat Pendidikan
 - a. SD Negeri Butuh Lulus 2011
 - b. SMP Negeri 2 Wates Lulus 2014
 - c. SMA Negeri 1 Pengasih Lulus 2017
 - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
7. Pengalaman Praktek Darat (PRADA)
 - a. PERUSAHAAN : PT. PANCA GLOBAL ENERGI CAB MERAK



**SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI
NASKAH SKRIPSI/PROSIDING
No. 474/SP/PERPUSTAKAAN/SKHCP/08/2021**

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


Nama : GIGIH PRIHANDOKO
NIT : 541711306472 K
Prodi/Jurusan : TALK
Judul : UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEAGENAN DI
PT. PANCA GLOBAL ENERGI CABANG MERAK

Menyatakan bahwa naskah skripsi/prosiding tersebut telah diperiksa tingkat kemiripannya (*index similarity*) dengan skor/hasil sebesar 28 %* (Dua Puluh Delapan Persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 13 Agustus 2021

KEPALA UNIT PERPUSTAKAAN & PENERBITAN


ALFI MARYATI, SH
NIP. 19750119 199803 2 001

*Catatan:

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