



**PENANGANAN *CREW COMPLAINT* PARA PELAUT DI
PT. INKOR DUNIA SAMUDERA**

SKRIPSI

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

Oleh

ARIYANTI SRI NUGRAHENI

NIT 551811316711 K

PROGRAM STUDI DIPLOMA IV

TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG

TAHUN 2022



**PENANGANAN *CREW COMPLAINT* PARA PELAUT DI
PT. INKOR DUNIA SAMUDERA**

SKRIPSI

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

Oleh

ARIYANTI SRI NUGRAHENI

NIT 551811316711 K

PROGRAM STUDI DIPLOMA IV

TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG

TAHUN 2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENANGANAN *CREW COMPLAINT* PARA PELAUT DI PT. INKOR DUNIA
SAMUDERA**

DISUSUN OLEH: **ARIYANTI SRI NUGRAHENI**

NIT. 551811316711 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, 2022

Dosen Pembimbing I

Materi

DARYANTO, S.H., M.M

Pembina (IV/a)

NIP. 19580324 198403 1 002

Dosen Pembimbing II

Metodologi dan Penulisan

FATIMAH, S.PD., M.PD

Penata (III/c)

NIP. 19850518 201012 2 005

Mengetahui,

Ketua Program Studi TALK

Dr. NUR ROHMAH, SE, M.M

Penata Tingkat I (III/d)

NIP.19750318 200312 2 001

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul " Penanganan *Crew Complaint* Para Pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera" karya,

Nama : Ariyanti Sri Nugraheni

NIT : 551811316711 K

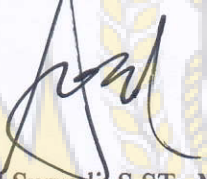
Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (TALK)

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (TALK), Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari....., tanggal.....!

Semarang, 11 Juli 2022

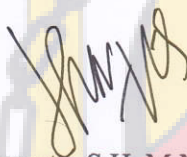
Panitia Ujian

Penguji I



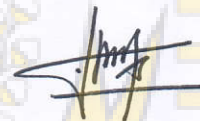
Awel Suryadi, S.ST., M.Si
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19770525 200502 1 001

Penguji II



Daryanto, S.H.,M.M
Pembina (IV/a)
NIP. 1950324 198403 1 002

Penguji III



Capt. Dian Wahdiana, M.M
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19700711 199803 1 003

Mengetahui
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Capt. DIAN WAHDIANA, M.M.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP.19700711 199803 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : ARIYANTI SRI NUGRAHENI

NIT : 551811316711 K

Program Studi : Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)

Skripsi dengan judul “PENANGANAN *CREW COMPLAINT* PARA PELAUT DI PT. INKOR DUNIA SAMUDERA” karya,

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 dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 4 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



ARIYANTI SRI NUGRAHENI

NIT. 551811316711 K

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.
(Matius 6:34).



PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penanganan *Crew Complaint* Para Pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera”.

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

Dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini, dengan penuh rasa hormat Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan serta bantuan. Untuk itu pada kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orangtua saya tercinta, Bapak Sigit Sri Wiyono dan Ibu Istianah yang selalu memberikan do'a dan dukungan kepada saya.
2. Capt. Dian Wahdiana, M.M., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Dr. Nur Rohmah, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan.
4. Bapak Daryanto, S.H., M.M., selaku Dosen Pembimbing Materi Skripsi.
5. Ibu Fatimah, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Metodologi Penelitian dan Penulisan Skripsi.
6. Seluruh jajaran Dosen PIP Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Inkor Dunia Samudera dan Mas M. Choirul Anas selaku mentor saat melakukan praktek darat yang sangat membantu dan memberikan kesempatan dan pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman angkatan 55 dan TALK 95 yang yang selalu kompak dan tak terlupakan beserta jajaran Staff periode 95.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain serta dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semarang, 11 Juli 2022

Penulis


ARIYANTI SRI NUGRAHENI

NIT. 551811316711 K

ABSTRAKSI

Nugraheni, Ariyanti Sri. 2022 “*Penanganan Crew Complaint Para Pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera*”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Pembimbing I: Daryanto, S.H., M.M. dan Pembimbing II: Fatimah, S.Pd., M.Pd.

Crew complaint sangat membantu para pelaut dalam menyampaikan keluhan dan belum terpenuhinya hak-hak yang seharusnya diberikan kepada pelaut salah satunya adalah *complaint* mengenai sertifikat. Dalam penelitian ini membahas bagaimana upaya PT. Inkor Dunia Samudera dalam mengatasi *complaint* para pelaut mengenai sertifikat pelaut yang seharusnya sudah tercetak *unlimited* tetapi masih tercetak lima tahun

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menjelaskan bagaimana penanganan *crew complaint* para pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera. Data diperoleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis selama praktek darat di PT. Inkor Dunia Samudera tentang penanganan *crew complaint* yang ada dengan mengetahui penyebab yang membuat para pelaut melakukan *complaint* adalah karena kerancauan antara regulasi yang berlaku dengan Lembaga diklat kepelautan yang mencetak sertifikat tersebut. Untuk itu perusahaan melakukan upaya agar tidak terjadi *complaint* mengenai sertifikat pelaut dikemudian hari dengan memberi pengertian kepada para *crew* untuk melakukan cetak ulang sertifikat yang seharusnya dicetak *unlimited* tetapi masih dicetak lima tahun untuk menyesuaikan dengan ketentuan *ship owner*.

Kata Kunci : Penanganan, Crew Complaint, Sertifikat.

ABSTRACT

Nugraheni, Ariyanti Sri. 2022 “*Penanganan Crew Complaint Para Pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera*”. Diploma IV Program, Port and Shipping Departement, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Advisor I: Daryanto, S.H., M.M. dan Advisor II: Fatimah, S.Pd., M.Pd.

Crew complaint is very helpful for seafarers in submitting complaints and the rights that should be given to seafarers have not been fulfilled, one of which is a complaint regarding certificates. This study discusses how the efforts of PT. Inkor Dunia Samudera in overcoming the complaints of seafarers regarding seafarer’s certificates, which should have been printed for unlimited but still printed for five years.

The method used in this research is descriptive qualitative by explaining how the handling of crew complaints by seafarers at PT. Inkor Dunia Samudera. The data was obtained by observation, interviews, and documentation.

Based on the results of research conducted by the author during land project at PT. Inkor Dunia Samudera on the handling of existing crew complaints, the author concludes that the cause that made the seafarers complaint was due to confusion between the applicable regulations and the Maritime Education and Training Institute that printed the certificate. For this reason, the company makes efforts so that there will be no complaints regarding seafarer’s certificates in the future by giving understanding to the crew to reprint the certificates that should be printed unlimited but are still printed for five years to adjust the ship owner’s provisions.

Key Words : Handling, Crew Complaint, Certificate.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Deskripsi Teori.....	8
B. Kerangka Penelitian.....	26

BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Metode Penelitian.....	27
B. Tempat Penelitian.....	28
C. Sampel Sumber Data Penelitian/Informan.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	33
F. Teknik Analisis Data Kualitatif.....	33
G. Pengujian Keabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	37
A. Gambaran Konteks Penelitian.....	37
B. Deskripsi Data.....	38
C. Temuan.....	55
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
A. Simpulan.....	71
B. Keterbatasan Penelitian.....	71
C. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	97

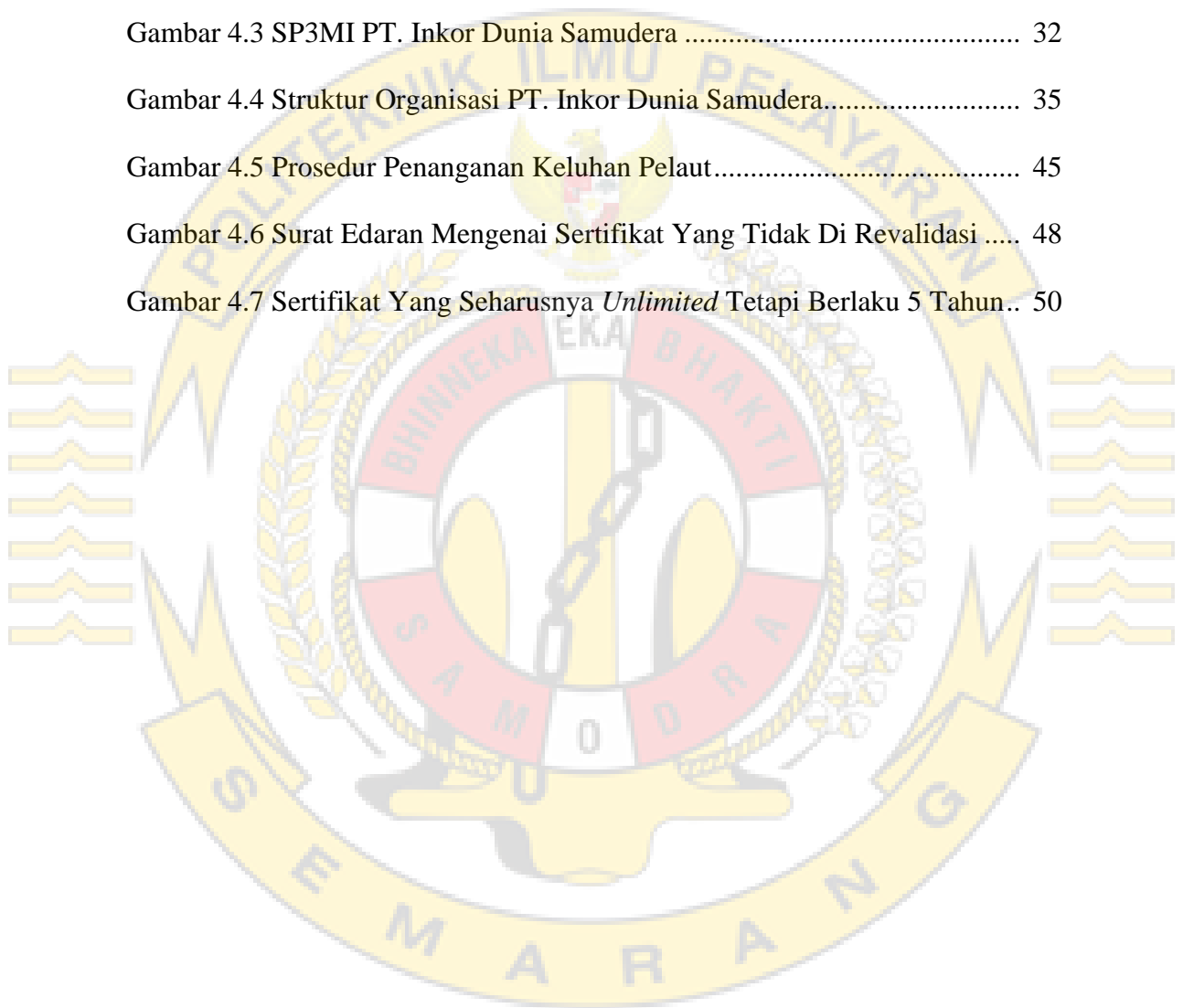
DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Ship Owner dan Kapal Yang Ditangani Perusahaan.....30



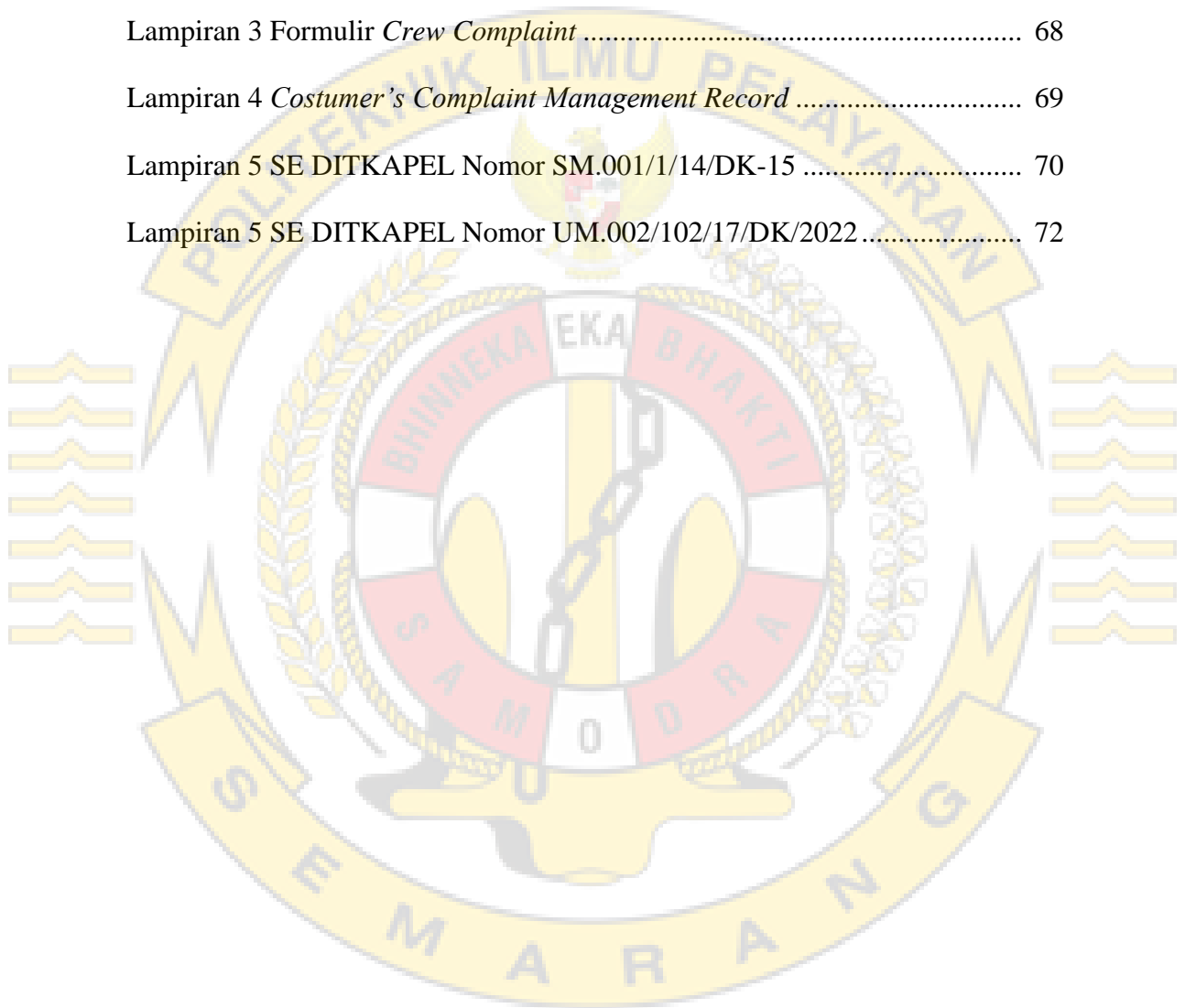
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	16
Gambar 4.1 Logo PT. Inkor Dunia Samudera	29
Gambar 4.2 SIUP PT. Inkor Dunia Samudera	31
Gambar 4.3 SP3MI PT. Inkor Dunia Samudera	32
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT. Inkor Dunia Samudera.....	35
Gambar 4.5 Prosedur Penanganan Keluhan Pelaut.....	45
Gambar 4.6 Surat Edaran Mengenai Sertifikat Yang Tidak Di Revalidasi	48
Gambar 4.7 Sertifikat Yang Seharusnya <i>Unlimited</i> Tetapi Berlaku 5 Tahun..	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	59
Lampiran 2 SE DITKAPEL NO. UM.003/24/2/AK-18	65
Lampiran 3 STCW Amandemen 2010 Regulasi B-1/2.....	66
Lampiran 3 Formulir <i>Crew Complaint</i>	68
Lampiran 4 <i>Costumer's Complaint Management Record</i>	69
Lampiran 5 SE DITKAPEL Nomor SM.001/1/14/DK-15	70
Lampiran 5 SE DITKAPEL Nomor UM.002/102/17/DK/2022	72



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Crew complaint merupakan wadah bagi para pelaut untuk memberikan aspirasinya mengenai keluhan yang terjadi karena belum terpenuhinya hak-hak yang seharusnya diberikan kepada pelaut terkhusus keluhan mengenai sertifikat yang seharusnya berlaku seumur hidup atau *unlimited* tetapi masih tercetak lima tahun. Untuk itu diperlukan peran perusahaan keagenan awak kapal dan penanganan awak kapal yang membantu para pelaut untuk menampung setiap keluhannya. Pemerintah dalam berbagai program kerja terus berupaya untuk meningkatkan tingkat keamanan dan kesejahteraan awak kapal. Salah satu upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan maritim yang dapat melindungi mereka dari berbagai ancaman dan menunjang kesejahteraan awak kapal adalah dengan menampung keluhan apa saja yang dikeluhkan oleh para awak kapal atau yang biasa disebut dengan *crew complaint*.

Dalam menjamin keselamatan maritim untuk mendukung kelancaran lalu lintas pelayaran, diperlukan awak kapal yang berkualitas, terampil dan terspesialisasi. Maka dari itu setiap kapal yang hendak berlayar harus memiliki awak kapal yang mampu menjalankan tugasnya di atas kapal. Awak kapal

atau yang biasa disebut dengan *crew* kapal merupakan seseorang yang dipekerjakan ataupun bekerja di atas kapal oleh operator atau pemilik kapal untuk menjalankan tugas di kapal sesuai dengan jabatan yang ditulis dalam buku siji (UU RI NO 17/2008 tentang pelayaran).

PT. Inkor Dunia Samudera merupakan salah satu perusahaan keagenan awak kapal yang telah menerapkan peraturan *Maritime Labour Convention* (MLC, 2006) mengenai kesejahteraan pelaut, khususnya dalam menampung keluhan para awak kapal. Seorang awak kapal yang dipekerjakan di kapal harus mendapat hak dan kewajiban seperti tercantum pada Perjanjian Kerja Laut. Salah satunya adalah menampung keluhan mereka baik sebelum naik kapal ataupun saat mereka berada di atas kapal. Dengan dasar *Maritime Labour Convention 2006* (MLC, 2006) para pelaut dapat memperjuangkan hak nya untuk mengajukan keluhan baik di atas kapal maupun di darat.

Setiap pelaut atau awak kapal yang akan berlayar dinaungi oleh Usaha Keagenan Awak Kapal yang merupakan usaha jasa keagenan yang menaungi para awak kapal yang berbentuk badan hukum yang bergerak di bidang rekrutmen serta penempatan awak kapal di atas kapal sesuai dengan kualifikasi dan memiliki sertifikat seperti yang ditetapkan oleh STWC dan sesuai dengan ketentuan negara yang berlaku. Hal ini mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 84 Tahun 2013 Tentang Perekrutan Dan Penempatan Awak Kapal (UU RI NO 17/2008 tentang pelayaran). Perusahaan

keagenan awak kapal memiliki tanggung jawab atas awak kapal yang dipekerjakan atau ditempatkan sesuai dengan isi Perjanjian Kerja Laut (PKL) yang ditetapkan sejak ditandatanganinya perjanjian kerja laut sampai dengan berakhirnya masa berlaku perjanjian kerja laut. Perjanjian Kerja Laut (PKL) merupakan perjanjian kerja perseorangan yang dibuat oleh perusahaan keagenan awak kapal atau perusahaan angkutan laut dengan pelaut yang di rekrut menjadi awak kapal dan akan dipekerjakan di atas kapal.

Sebagai negara maritim, Indonesia juga ikut serta sebagai anggota Organisasi Maritim Internasional (*International Maritime Organization/IMO*) serta Organisasi Ketenagakerjaan Internasional (*International Labour Organization/ILO*). Organisasi Maritim Internasional (*International Maritime Organization/IMO*) adalah organisasi PBB yang bertanggungjawab untuk keamanan dan keselamatan aktivitas pelayaran. Organisasi Ketenagakerjaan Internasional (*International Labour Organization/ILO*) merupakan organisasi dari PBB yang bertanggungjawab untuk mengawasi dan menyusun standar-standar ketenagakerjaan internasional.

Regulasi tentang ketenagakerjaan maritim yang lebih lanjut terdapat dalam *Maritime Labour Convention (MLC)* yang merupakan regulasi tentang ketenagakerjaan pelaut. Konvensi Ketenagakerjaan Maritim atau *Maritime Labour Convention (MLC)* merupakan konvensi yang bertujuan untuk memastikan kewenangan para awak kapal di seluruh dunia terlindungi

menyediakan patokan untuk masing-masing negara dan pemilik kapal dalam memberikan lingkungan pekerjaan yang aman bagi para pelaut . Keikutsertaan negara Indonesia di kedua organisasi tersebut menunjukkan bahwa Indonesia ingin memberi perlindungan untuk rakyatnya terutama bagi mereka yang bekerja sebagai pelaut.

Dalam bidang pelayaran perusahaan membutuhkan awak kapal yang dapat menunjang kegiatan yang berhubungan dengan sarana pengangkutan bidang transportasi laut. Bidang pelayaran dianggap penting di Indonesia, hal ini dituangkan dalam Undang-Undang Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran yang menyatakan bahwa pelayaran merupakan suatu kesatuan system yang terdiri dari kepelabuhanan, angkutan di perairan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan lingkungan maritim. Indonesia adalah negara kelautan yang memiliki banyak sekali pulau serta berada dalam teritorial laut yang luas. Oleh karena itu sarana pengangkutan dengan moda transportasi laut sangat diperlukan dalam menyangga arus perniagaan dan tiba di satu pulau ke yang lainnya dengan perairan baik internasional maupun nasional. Berlandaskan pada latar belakang di atas maka penulis mengambil judul skripsi “Penanganan *Crew Complaint* Para Pelaut Di PT. Inkor Dunia Samudera”.

B. Fokus penelitian

Dalam fokus penelitian ini bertujuan dalam membatasi penelitian untuk dipilih data yang tidak relevan dan data yang relevan serta membatasi studi kualitatif. Penelitian kualitatif ini dibatasi lebih berdasarkan kepada tingkat urgensi/kepentingan dalam menghadapi masalah didalam penelitian ini (Moelong, 2018). Dalam penelitian ini akan difokuskan kepada penanganan *crew complaint* sertifikat para pelaut Di PT. Inkor Dunia Samudera yang sebagai objek utamanya adalah para *crew* PT. Inkor Dunia Samudera yang mengalami *Complaint* atau keluhan mengenai sertifikat mereka.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja yang menyebabkan para pelaut melakukan *complaint* sertifikat di perusahaan PT. Inkor Dunia Samudera?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengatasi *complaint* sertifikat para pelaut agar tidak terjadi di kemudian hari?

D. Tujuan Penelitian

Terdapat 2 (dua) tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui permasalahan apa saja yang menyebabkan para pelaut melakukan *complaint* sertifikat di perusahaan PT. Inkor Dunia Samudera.

2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dapat dilakukan PT. Inkor Dunia Samudera dalam mengatasi *complaint* mengenai sertifikat para pelaut agar tidak terjadi lagi di kemudian hari.

E. Manfaat Penelitian

Terdapat 2 (Dua) manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis:

Sebagai pengetahuan dan informasi tambahan mengenai penanganan *crew complaint* sertifikat terutama bagi para pelaut di Indonesia.

2. Manfaat praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan positif dan alternatif solusi dari permasalahan yang dihadapi PT. Inkor Dunia Samudera dalam menjalankan prosedur *crew complaint* terkhusus mengenai sertifikat para crew.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Dalam menyusuri pengkajian dan pemahaman mengenai penanganan *crew complaint* sertifikat para pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera, maka diperlukan penjelasan ataupun uraian terkait dengan istilah yang berkesinambungan dengan penjelasan, pembahasan serta uraian terkait dengan indeks yang menyangkut dengan pembahasan skripsi untuk menyempurnakan dan mempermudah penulisan dalam skripsi ini.

1. Pengertian Penanganan

Penanganan merupakan kegiatan atau sesuatu untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai rencana yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Umam 2014:62). Suatu penanganan yang sesuai dengan prosedur, pada dasarnya dapat terwujud dengan baik apabila kita mampu menguasai sistem penanganan tersebut secara menyeluruh. Kesimpulannya adalah, bahwa penanganan merupakan cara atau proses dalam melangsungkan atau memecahkan suatu kegiatan atau permasalahan dengan prosedur yang benar. Dalam penelitian ini, penanganan yang dimaksud merupakan penanganan *crew complaint* para pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera.

2. Pengertian *Crew* Kapal atau Awak Kapal

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 84 Tahun 2013 tentang perekrutan dan penempatan awak kapal, awak kapal merupakan seseorang yang dipekerjakan atau bekerja di kapal oleh operator atau pemilik kapal untuk mengerjakan instruksi di atas kapal sesuai dengan kedudukan atau jabatan yang tertera dalam perjanjian kerja laut atau buku siji. Dalam Undang-Undang No 17. Tahun 2008 tentang Pelayaran disebutkan bahwa awak kapal adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik kapal atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya yang tercantum dalam buku siji.

Dari pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa awak kapal adalah orang yang dipekerjakan di atas kapal dan melakukan tugasnya sesuai jabatan di buku siji atau perjanjian kerja laut serta dibagi menjadi dua kedudukan yaitu Perwira Kapal dan Anak Buah Kapal (ABK) yang dapat diuraikan menjadi berikut:

- a. Perwira Kapal, yang terdiri atas *Captain*, *Chief Officer*, (Mualim 1), *Second Officer* (Mualim 2), serta *Third Officer* (Mualim 3) untuk

bagian *deck*. Sedangkan untuk bagian *engine* adalah *Chief Engineer*, *Second Engineer*, dan *Third Engineer*.

- b. Anak Buah Kapal (ABK) terdiri dari *Boatswain (Bosun)*, *Able Seaman (AB)*, *Ordinary Seaman (OS)*, *Mess Man*, *Chief Cook*, *Cook* untuk bagian *deck*. Sedangkan untuk bagian *engine* adalah *Number One Oiler*, *Oiler* dan *Wiper*.

Setiap awak kapal berhak memiliki kesejahteraan awak kapal, tercantum di dalam UU 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran menyatakan bahwa setiap awak kapal berhak mendapatkan kesejahteraan yang meliputi:

- a. Gaji.
- b. Jam kerja dan jam istirahat.
- c. Jaminan pemberangkatan ke tempat tujuan dan pemulangan ke tempat asal.
- d. Kompensasi apabila kapal tidak dapat beroperasi karena mengalami kecelakaan.
- e. Kesempatan mengembangkan karier.
- f. Pemberian akomodasi, fasilitas rekreasi, makanan dan minuman.

- g. Pemeliharaan dan perawatan Kesehatan serta pemberian asuransi kecelakaan.

Persyaratan harus diwujudkan dan diwajibkan untuk bekerja sebagai awak kapal sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 7 tahun 2000 pasal 17 tentang kepelautan sebagai berikut:

- a. Memiliki Sertifikat Keahlian Pelaut dan/atau Sertifikat Ketrampilan Pelaut.
 - b. Berumur sekurang-kurangnya 18 (delapan belas) tahun.
 - c. Sehat jasmani dan rohani berdasarkan hasil pemeriksaan kesehatan yang khusus.
 - d. Disijil, ialah didaftarkan pada buku daftar awak kapal yang dipekerjakan di atas kapal sesuai jabatan serta tanggal *on board* dan turunnya yang di sahkan oleh petugas Syahbandar.
3. Pengertian Usaha Keagenan Awak Kapal (*Ship Manning Agency*)

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 84 Tahun 2013 tentang perekrutan dan penempatan awak kapal, usaha keagenan awak kapal (*ship manning agency*) merupakan usaha jasa keagenan awak kapal yang berbentuk badan hukum yang bergerak di bidang rekrutmen dan penempatan awak kapal di atas kapal sesuai kualifikasi. Kegiatan usaha keagenan awak kapal dilaksanakan oleh badan usaha yang dibangun

khusus untuk usaha keagenan awak kapal, dalam melaksanakan perekrutan(*recruitment*) dan penempatan pelaut di kapal wajib memiliki izin usaha keagenan awak kapal dari Menteri Perhubungan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 84 tahun 2013 Tentang Perekrutan Dan Penempatan Awak Kapal pasal 13 ayat 2, disebutkan kewajiban, dan tugas, tanggung jawab usaha keagenan awak kapal. Perusahaan keagenan awak kapal yang melaksanakan perekrutan (*recruitment*) dan penempatan pelaut diwajibkan untuk:

- a. Mengurus seluruh dokumen yang diperlukan di negara tujuan atau tempat kapal bersandar.
- b. Menjamin keamanan dokumen kepelautan, dokumen perjalanan, dan dokumen lainnya yang terkait dengan hubungan kerja kedua belah pihak.
- c. Memberikan kesempatan memperoleh pekerjaan sesuai dengan kualifikasi yang dimiliki.
- d. Membebaskan atas pungutan biaya kepada pelaut kecuali untuk biaya dokumen perjalanan, biaya pembuatan dokumen pelaut, dan biayaan pemeriksaan untuk penerbitan sertifikat kesehatan.

- e. Menginformasikan hak-hak dan kewajiban pelaut berdasarkan Perjanjian Kerja Laut dan memberi kesempatan untuk membaca dan memahami isi Perjanjian Kerja Laut sebelum ditandatangani.

Disebutkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 84 tahun 2013 Tentang Perekrutan Dan Penempatan Awak Kapal pasal 15, perusahaan keagenan awak kapal bertanggung jawab terhadap awak kapal yang dipekerjakan dan ditempatkan sesuai dengan segala isi Perjanjian Kerja Laut (PKL). Sejak penandatanganan PKL sampai dengan habis masa berlaku PKL serta awak kapal tiba di tempat pemberangkatan pertama. Perusahaan keagenan awak kapal bertanggung jawab untuk:

- a. Menjamin hak-hak pelaut sesuai isi perjanjian kerja laut yang telah ditandatangani oleh para pihak.
- b. Menjamin semua proses perawatan medis dan pengobatan terhadap pelaut yang cedera atau sakit selama dalam masa kontrak kerja sesuai batasan dalam PKL.
- c. Menyediakan bantuan hukum bagi pelaut yang terlibat dalam masalah hukum.
- d. Mengurus dokumen kepelautan, dokumen perjalanan, dan dokumen lainnya yang terkait dengan hubungan kerja kedua belah pihak yang dititipkan pelaut apabila dokumen tersebut hilang/rusak.

- e. Membantu pengiriman sebagian gaji sesuai kesepakatan kedua belah pihak kepada keluarga pelaut.
- f. Menyampaikan laporan audit internal sebelum dilaksanakan verifikasi tahunan kepada Direktur Jendral.
- g. Mengasuransikan pelaut yang ditempatkan/ dipekerjakan untuk mendapatkan jaminan sosial tenaga kerja.

4. Pengertian Sertifikat

Menurut Lampiran Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2019 Pasal 2, sertifikat adalah dokumen yang sah apa pun namanya yang dapat diketahui, yang diakui sesuai ketentuan konvensi, yang diberi wewenang kepada pemegang untuk bertindak seperti yang dinyatakan dalam dokumen ini atau sebagaimana yang dimandatkan oleh peraturan nasional.

Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan Pasal 1, sertifikat kepelautan adalah dokumen kepelautan yang sah dengan nama apa pun yang diterbitkan oleh Menteri atau yang diberi kewenangan oleh Menteri. Dalam Pasal 3 ayat 1 dikatakan bahwa pelaut atau awak kapal harus memiliki sertifikat kepelautan.

5. Pengertian *Crew Complaint*

Alasan seseorang melakukan keluhan pada dasarnya karena merasa tidak puas atas jasa atau pelayanan yang diberikan sehingga

mengakibatkan seseorang tersebut menyatakan tidak puas dengan layanan yang diberikan. Pelanggan/*customer* akan merasa puas dan memberi apresiasi atas pelayanan yang diberikan ataupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan baik, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka berakibat pada tidak puasnya pelanggan atau bisa disebut sebagai *complaint*.

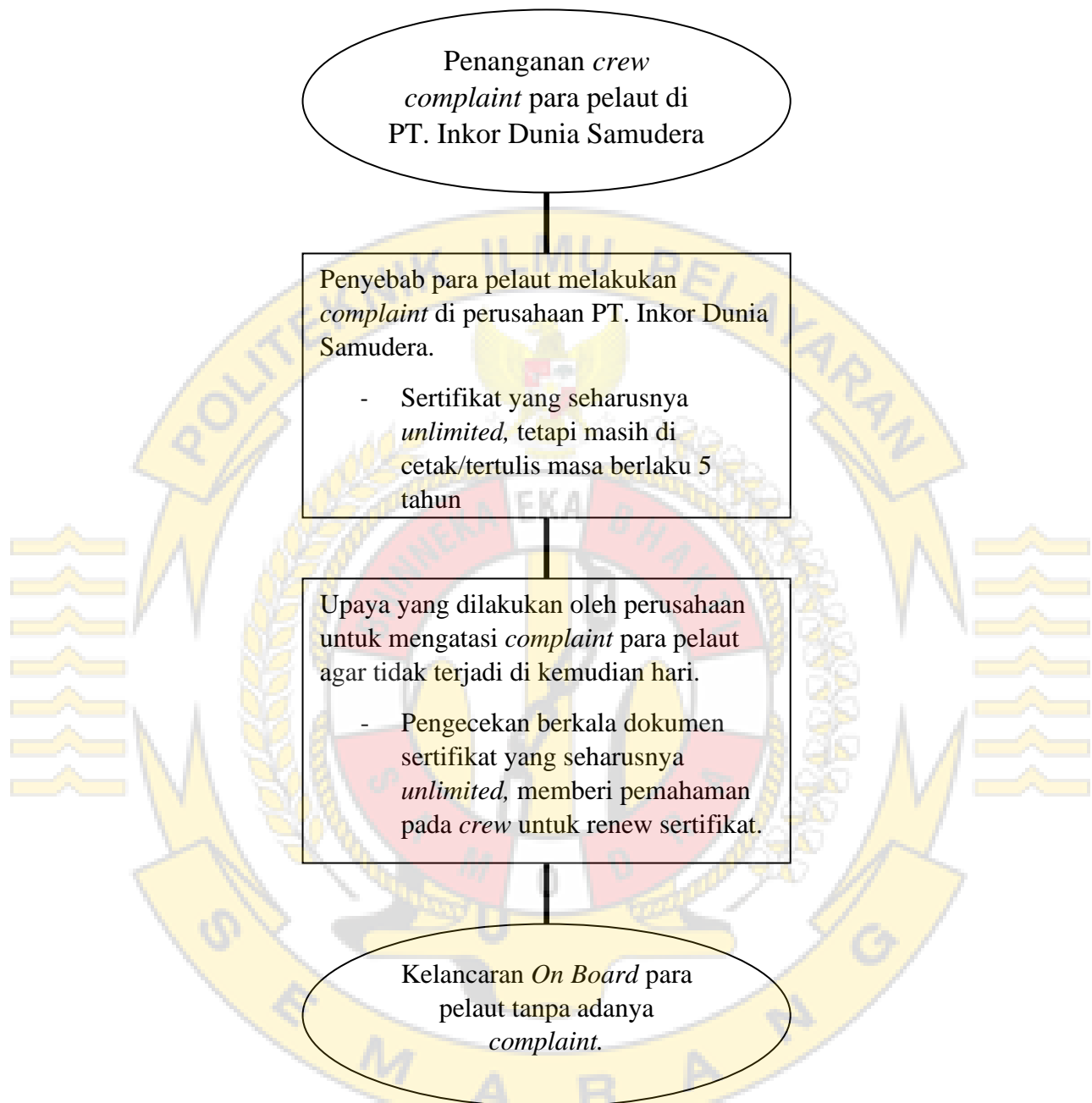
Menurut Daryanto dan Setyabudi dalam buku Konsumen dan Pelayanan Prima (2014:32) “Keluhan atau komplain adalah penyampaian atau pengaduan ketidakpuasan, ketidaknyamanan, ketidaksenangan, dan kemarahan atas pelayanan/*service* jasa atau produk”. Keluhan merupakan upan balik yang diperlihatkan kepada perusahaan yang bersifat negatif. Upan balik ini bisa dilaksanakan secara tertulis atau lisan (Bell and Luddington (2016:78). Berdasarkan pada pengertian di atas bahwa pengertian keluhan atau *complaint* adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan, ketidaksenangan atas tindakan, standar layanan, atau kurangnya tindakan penyedia layanan yang berpengaruh.

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut NO. HK.103/3/13/DJPL-18 mengenai Tata Cara Penerbitan Sertifikat Ketenagakerjaan Maritim menuturkan tentang prosedur keluhan di kapal (*On board complaint procedure*) setiap kapal diwajibkan untuk memiliki sistem manajemen mutu yang menyelenggarakan prosedur pengaduan di

atas kapal disertai perjanjian kerja laut (PKL). Seperti yang dinyatakan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No PM 84 Tahun 2013 pasal 11. Sistem manajemen mutu yang terstandar dalam organisasi perusahaan salah satunya adalah pelaporan dan analisa ketidaksesuaian dan perselisihan yang timbul serta prosedur penyampaian keluhan (*complaint*) pelaut dan penanganannya.

B. Kerangka Penelitian

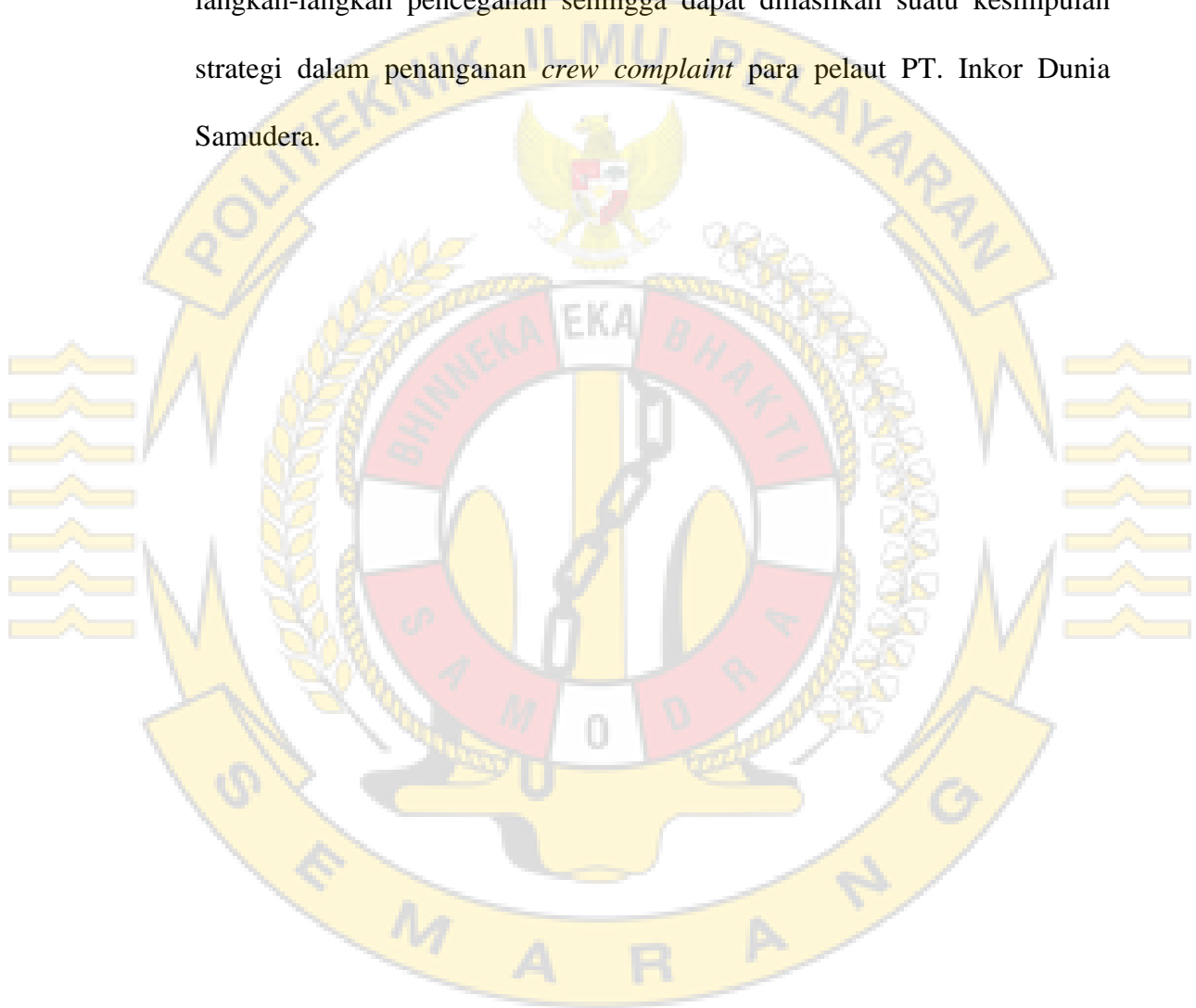
Kerangka penelitian memperlihatkan proses pemikiran penulis tentang bagaimana memecahkan masalah dalam sebuah penelitian dengan membuat langkah-langkah yang harus dikerjakan oleh penulis, selain itu kerangka penelitian menjadi unsur atau komponen penting pada penelitian sehubungan dengan memberikan sudut pandang dari penulis tentang rentetan hal-hal yang dihadapi dan terjadi dalam proses penelitian hingga munculnya suatu permasalahan yang menjadi bahasan atau topik dalam penyusunan penelitian dalam upaya mengatasi *complaint* atau keluhan para *crew* kapal terjadi kembali. Untuk mempermudah pembahasan mengenai *crew complaint* para pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera maka dibuat kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Pengecekan dokumen yang berkala merupakan salah satu upaya yang dilakukan perusahaan, sehingga dapat diharapkan dapat meminimalisir *crew*

complaint yang terjadi dibutuhkan pembahasan lebih lanjut mengenai penanganan *crew complaint* para pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera. Untuk itu, diperlukan beberapa data pendukung untuk mengacu pada langkah-langkah pencegahan sehingga dapat dihasilkan suatu kesimpulan strategi dalam penanganan *crew complaint* para pelaut PT. Inkor Dunia Samudera.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

E. Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang disajikan pada bab-bab sebelumnya, bab ini akan menarik kesimpulan tentang penanganan *crew complaint* sertifikat para pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera sebagai berikut:

1. Penyebab para awak kapal melakukan keluhan mengenai sertifikat mereka adalah saat sertifikat yang seharusnya *unlimited* atau berlaku seumur hidup masih dicetak berlaku lima tahun ini disebabkan karena kerancuan antara regulasi yang ada dan UPT Lembaga Diklat Sertifikat yang seharusnya lembaga diklat mencetak sertifikat tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini menyebabkan para pelaut melakukan *complaint* karena dirasa kebijakan tersebut memberatkan pelaut dalam segi waktu dan biaya. Sedangkan dari sudut pandang perusahaan, mencetak ulang sertifikat tersebut menjadi *unlimited* sangatlah perlu untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan seperti pengecekan sertifikat saat adanya inspeksi.
2. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan agar kedepannya tidak terjadi keluhan mengenai sertifikat yang masa berlakunya seharusnya unlimited adalah dengan menjelaskan kepada *crew* tersebut bahwa PT. Inkor Dunia Samudera merupakan keagenan awak kapal yang menyediakan *crew* bagi

ship owner luar negeri terutama Korea, dan dengan kapal-kapal yang *trading area worldwide* dimana setiap negara menjadikan pedoman internasional dalam masa berlaku sertifikat, maka dengan itu perusahaan harus dapat menyesuaikan regulasi yang ada di Indonesia dengan kata lain harus di samakan dengan melakukan cetak ulang sertifikat yang seharusnya dicetak *unlimited* tetapi masih dicetak lima tahun.

F. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman penulis dalam menulis penelitian ini keterbatasan ataupun kesulitan metodologis atau prosedural yang dialami dalam menulis penelitian ini antara lain adalah:

1. Keterbatasan penelitian ini yang hanya dilakukan pada satu tempat yaitu ada saat penulis melakukan praktik darat di PT. Inkor Dunia Samudera. Serta keterbatasan peneliti dalam mengakses sumber dari perusahaan dikarenakan penulis hanya menjalankan praktik darat di perusahaan tersebut.
2. Kurangnya referensi dari regulasi Indonesia mengenai *crew complaint procedure* mengenai sertifikat pelaut.

G. Saran

Dalam hal ini penulis dapat memberikan saran-saran yang mungkin berguna bagi perusahaan dan para pemangku kepentingannya. Saran yang dapat penulis sampaikan adalah:

1. Untuk mencegah terjadinya permasalahan yang sama dalam *complaint* mengenai sertifikat khususnya masa berlaku yang seharusnya sudah *unlimited* tetapi masih tercetak 5 tahun, ketika *crew sign off* wajib melapor ke kantor untuk melaporkan evaluasi dari crew tersebut. Jika crew tersebut tidak melapor ke kantor, berarti terjadi permasalahan kepada *crew* tersebut. Setelah *crew* tersebut report ke kantor selanjutnya *staff crewing* akan menanyakan apakah *crew* tersebut ingin melakukan *re-joining* atau tidak, jika mau, maka sertifikat-sertifikat tersebut harus disaring agar tidak terjadi kesalahan di kemudian hari.

Langkah ini dapat menjadi langkah preventif. Jika *crew* tersebut ingin melakukan *re-joining* maka harus dilakukan pengecekan dokumen kepelautannya secara menyeluruh, terutama mengenai tanggal berlaku sertifikat tersebut, dalam hal ini perusahaan wajib untuk mengingatkan kembali kepada *crew* tersebut bahwa para pelaut mempunyai masa berlaku sertifikat minimal satu tahun untuk bisa kembali *join* kapal jika sudah hampir habis masa berlakunya maka harus dilakukan revalidasi. Serta

tidak lupa untuk pengecekan sertifikat yang seharusnya sudah *unlimited* tetapi masih tercetak 5 tahun.

Selanjutnya jika *crew* tersebut adalah *crew* yang baru pertama kali akan join di perusahaan, maka ketika *crew* tersebut telah mengajukan CV (*Curriculum Vitae*) dan mendapatkan panggilan datang ke kantor untuk melakukan pengecekan dokumen terutama dokumen-dokumen yang seharusnya sudah *unlimited* untuk dilakukan pengecekan apakah masih tertulis berlaku 5 tahun atau tidak.

2. Memberikan pengertian kepada *crew* bahwa sertifikat yang tercetak berlaku 5 tahun tersebut seharusnya sudah tercetak *unlimited*. Jika *crew* tersebut masih berpikir bahwa akan rugi waktu dan tenaga untuk melakukan *renew* serta rugi biaya dalam hal untuk mencetak Kembali sertifikat tersebut atau melakukan *renew* maka perusahaan dapat memberitahukan bahwa sertifikat tersebut dapat berlaku seumur hidup jadi tidak perlu adanya pembaruan lagi atau revalidasi yang setiap 5 tahun sekali akan membutuhkan biaya jadi dengan kata lain, pelaut akan rugi untuk saat itu saja, daripada ber-imbis tidak bisa naik kapal dikarenakan sertifikat tersebut belum memenuhi ketentuan internasional. Perusahaan dapat melakukan familiarisasi terhadap para awak kapal mengenai kebijakan Internasional yang berlaku agar tidak terjadi keluhan lagi di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Bell and Luddington, 2016, *Costumer Complaints*, Jurnal Of Service Research.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
- Ghony, Djunaidi dan Almanshur, Fauzan, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ar-ruzz Media, Jakarta.
- Hartanto, DhaniAndri, 2020, *Penerapan Sertifikat Panama Pelaut Indonesia di Kapal Asing Berbendera Panama Pada PT. Jasindo Duta Segara*, PIP Semarang, Semarang.
- IMO (Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarer) 2010, *STCW Convention 1978 on Amanded in 1995*, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Semarang
- Konvensi Ketenagakerjaan Maritim, 2006: *Maritime Labour Convention, 2006*.
- Moleong, Lexy, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 84, 2013 tentang Perekrutan dan Penempatan Awak Kapal
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan
- Riduan, 2018, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Rukin, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Sarwono, Jonathan, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Suluh Media, Yogyakarta.

Sukardi, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bumi Aksara, Jakarta.

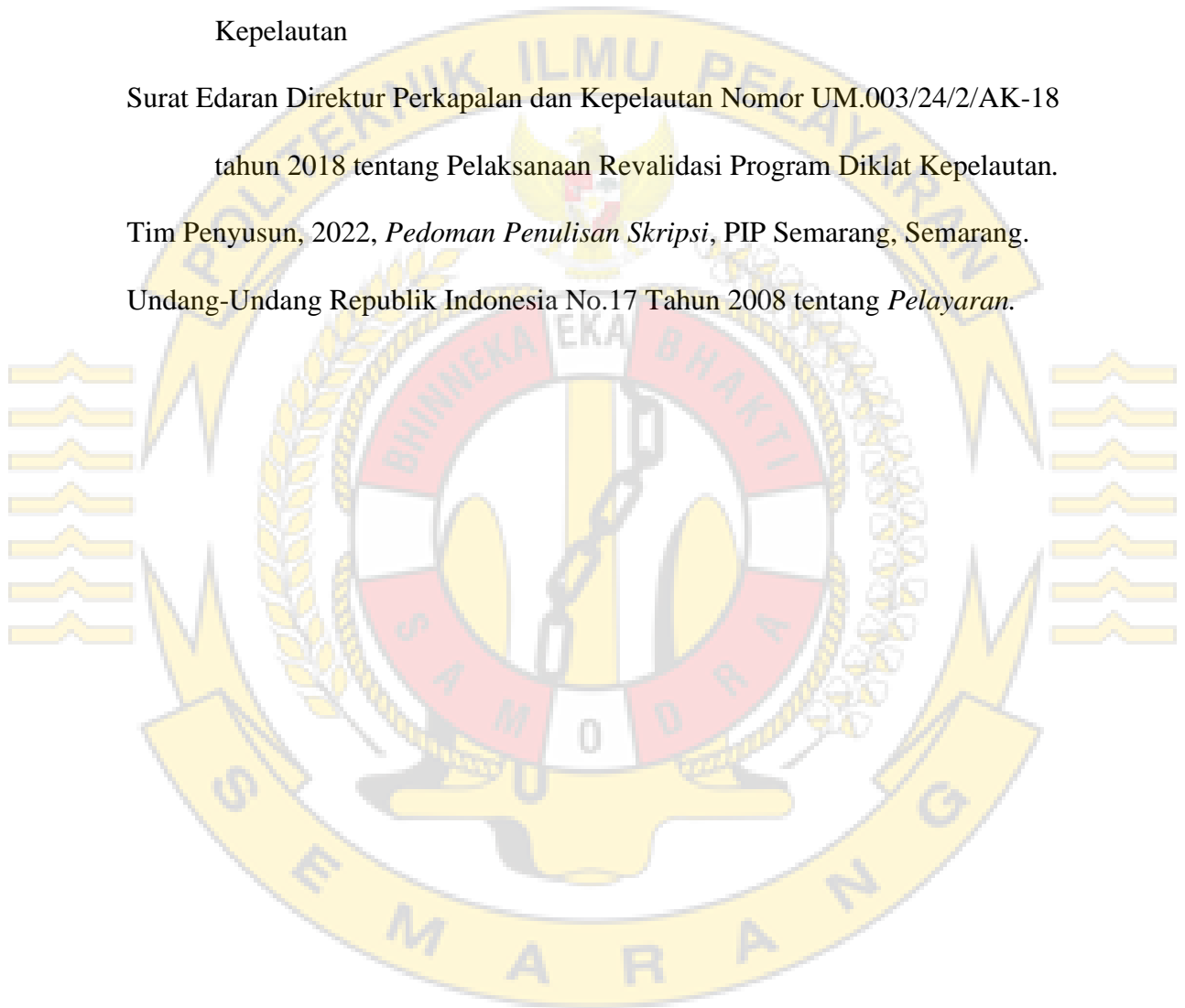
Surat Edaran Direktur Perkapalan dan Kepelautan Nomor

UM.002/102/17/DK/2022 tahun 2022 tentang Revalidasi Program Diklat
Kepelautan

Surat Edaran Direktur Perkapalan dan Kepelautan Nomor UM.003/24/2/AK-18
tahun 2018 tentang Pelaksanaan Revalidasi Program Diklat Kepelautan.

Tim Penyusun, 2022, *Pedoman Penulisan Skripsi*, PIP Semarang, Semarang.

Undang-Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 2008 tentang *Pelayaran*.



LAMPIRAN 1**TRANSKRIP WAWANCARA 1**

Peneliti melakukan wawancara mengenai penanganan *crew complaint* PT.

Inkor Dunia Samudera.

Narasumber I

Nama : M. Choirul Anas

Jabatan : *Crewing Manager*

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Ariyanti : Selamat pagi mas.

Mas Anas : “Pagi, Dek”

Ariyanti : “Saya ijin mau bertanya beberapa hal pak mengenai *crew complaint*.”

Mas Anas : “Iya silahkan, Dek.”

Ariyanti : “Yang ingin saya tanyakan adalah mengenai bagaimana penanganan *crew complaint* para pelaut di PT. Inkor Dunia samudera terutama *complaint* mengenai sertifikat mas?”

Mas Anas : ”Prosedur yang diterapkan Ketika ada *crew* yang melakukan *complaint* ke perusahaan pertama kali mengisi formulir *crew complaint* yang disediakan dek, setelah mengisi dan kita tahu apa permasalahan tersebut sebisa mungkin kita dari departemen *crewing* menyelesaikan permasalahan/*complaint* tersebut agar dapat langsung *resolved* atau terselesaikan.”

Ariyanti : “Apa saja permasalahan yang dapat menyebabkan para pelaut melakukan complaint mengenai sertifikat tersebut?”

Mas Anas : “Permasalahannya adalah ketika ada sertifikat *crew* yang seharusnya dicetak *unlimited* sesuai dengan surat edaran dari Direktorat Perkapalan dan Kepelautan tetapi di lapangan masih ada sertifikat yang dicetak 5 tahun yang menyebabkan terjadi kerancuan antara semua negara. Komplain terjadi ketika pelaut mengira itu adalah permainan dari kantor dan tidak semua pelaut menerima arahan dari kita untuk mencetak ulang sertifikat tersebut.”

Ariyanti : “Lantas bagaimanakah langkah perusahaan dalam menyikapi dan menyelesaikan hal tersebut mas?”

Mas Anas : “Ketika ada *crew* yang melakukan *complaint* mengenai permasalahan tersebut, kita menjelaskan kepada *crew* tersebut keadaan PT. Inkor Dunia Samudera sebagai *crewing agency* yang berlandaskan dasar perusahaan Korea yang bekerja sama dengan Indonesia dengan kapal-kapal dari *ship owner* tersebut adalah bendera Panama serta regulasi beberapa negara di *trading area*. Mereka yang di luar Indonesia masih *complaint* terhadap tulisan berlaku lima tahun tersebut. Otomatis kita harus menyesuaikan sesuai dengan ketentuan yang ada.”

Ariyanti : “Apakah dampak yang dialami perusahaan karena adanya permasalahan tersebut?”

Mas Anas : “Dampak yang terjadi ketika permasalahan tersebut terjadi adalah *crew* tersebut dapat batal untuk naik kapal ataupun mundur dari jadwal yang telah ditentukan karena menunggu sertifikat tersebut harus valid sesuai dengan ketentuan yang ada.”

Ariyanti : “Selain itu apa saja upaya yang dilakukan oleh PT. Inkor Dunia Samudera dalam mengatasi permasalahan tersebut agar tidak terjadi lagi dikemudian hari?”

Bapak Anas : “Upaya yang dilakukan perusahaan dengan melakukan familiarisasi untuk *me-renew* sertifikat tersebut agar para pelaut paham mengenai kebijakan yang ada sertifikat yang harus dicetak *unlimited* tersebut.”

Ariyanti : “Berarti jika seperti itu, mau tidak mau *crew* tersebut harus mencetak ulang sertifikat tersebut ya mas?”

Mas Anas : “Iya betul sekali. Agar nantinya juga tidak terjadi permasalahan ketika *crew* tersebut naik kapal dan sewaktu-waktu terjadi inspeksi di kapal.”

Ariyanti : “Baik mas terima kasih atas seluruh penjelasannya mengenai *crew complaint* sertifikat.”

TRANSKRIP WAWANCARA 2

Narasumber II

Nama : Bapak M. Hamim

Jabatan : *Operational Team Leader*

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Ariyanti : “Selamat pagi, Pak.”

Pak Hamim : “Pagi ri. Gimana ada yang bisa saya bantu ri?”

Ariyanti : “Ini saya mau menanyakan beberapa hal mengenai *crew complaint* di PT. Inkor pak.”

Pak Hamim : “Oh iya boleh ri silahkan kalau mau bertanya.”

Ariyanti : “Baik, Pak. Saya mau bertanya mengenai prosedur *crew complaint* di PT. Inkor Dunia Samudera terutama mengenai sertifikat pak.”

Pak Hamim : ”Prosedur yang diterapkan ketika ada *crew yang complaint* pertama kita pasti mendapat laporan mengenai *complaint* tersebut baru selanjutnya crew tersebut mengisi *form* yang ada di perusahaan untuk penanganan lebih lanjut agar *complaint* tersebut dapat terselesaikan. ”

Ariyanti : “Lalu apa saja yang dapat menyebabkan para pelaut di PT. Inkor Dunia Samudera melakukan *complaint* terutama mengenai sertifikat *crew* pak?”

Pak Hamim : “Dapat terjadi *complaint* ketika *crew* tersebut merasa bahwa akan dirugikan karena mencetak ulang sertifikat yang seharusnya

unlimited tetapi masih tercetak 5 tahun entah itu kerugian waktu maupun biaya. Sedangkan *ship owner* tidak mau tahu menerima sertifikat tersebut karena kebijakan yang ada telah menyatakan bahwa sertifikat tersebut harus dicetak *unlimited*. Kita sebagai *crewing agency* memiliki kewenangan untuk menjembatani aspirasi kepada owner. Akar permasalahan ini terjadi karena ketidaksesuaian UPT Lembaga percetakan sertifikat dengan ketentuan yang ada.”

Ariyanti : “Dampak apa yang dialami perusahaan karena adanya permasalahan tersebut?”

Pak Hamim : “Dampak yang ditakutkan ketika nanti *crew* tersebut naik ar ketika ada inspeksi. *Ship owner* sendiri mengajukan permintaan untuk menghilangkan tulisan berlaku lima tahun tersebut karena sebagai langkah preventif jika terjadi inspeksi karena setiap negara memiliki standarisasi yang berbeda maka harus disamakan aturannya melalui peraturan internasional.”

Ariyanti : “Upaya apa yang dilakukan perusahaan untuk mencegah terjadinya *complaint* tersebut terjadi di kemudian haru pak?”

Pak Hamim : “Upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengecekan dokumen para *crew* yang setelah *sign off*. Dengan begitu kita dapat memberitahu *crew* tersebut lebih awal agar dapat mengganti sertifikat tersebut dengan sertifikat yang tercetak *unlimited*.”

Ariyanti : “Mau tidak mau *crew* tersebut harus mengganti sertifikat yang tercetak berlaku 5 tahun menjadi *unlimited* ya pak?”

Pak Hamim : “Iya ar. Karena permintaan dari ship owner sendiri yang meminta untuk menghilangkan tulisan berlaku lima tahun tersebut menjadi *unlimited*. Terutama sertifikat yang ada di daftar dalam surat edaran dari Direktorat Perkapalan dan Kepelautan.”

Ariyanti : “Baik pak terima kasih atas semua penjelasannya mengenai *complaint* sertifikat ini pak.”



LAMPIRAN 2

SE DITKAPEL NO. UM.003/24/2/AK-18



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
GEDUNG KARYA LANTAI 12 S.D 17**

JL. MEDAN MERDEKA BARAT No 8 | TEL : 3811308 3505005 3812269 3447017 | TLX : 3844492 3458540
JAKARTA - 10110 | PGT : 4213 4227 4209 4135 | FAX : 3811786 3845430 3507576

SURAT EDARAN
Nomor : *UM.003/24/2/AK-18*

TENTANG

PELAKSANAAN REVALIDASI PROGRAM DIKLAT KEPELAUTAN

1. Sehubungan dengan Konvensi STCW 1978 dan Amandemennya tentang ketentuan pelaksanaan program diklat kepelautan.
2. Sesuai dengan butir 1 (satu) di atas, untuk tetap menjaga mutu pendidikan dan pelatihan kepelautan, maka bagi lembaga pendidikan dan pelatihan yang telah mendapatkan pengesahan (approval) penyelenggaraan program pendidikan dan pelatihan kepelautan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, wajib menjalankan program diklat sesuai dengan ketentuan *Table B-1/2 List of certificates or documentary evidence required under the STCW Convention* yang terdapat pada Buku STCW 2010 Edisi Tahun 2017.
3. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Ditetapkan di : JAKARTA
Pada tanggal : 18 Oktober 2018

DIREKTUR PERKAPALAN DAN KEPELAUTAN



Ir. DWI BUDI SUTRISNO, M.Sc
Pembina Utama Muda (I/1c)
NIP. 19641009 199003 1 001

SE M A R A

Model Takah 02 "Mentaati Peraturan Pelayaran Berarti Mendukung Terciptanya Keselamatan Berlayar"

Scanned with CamScanner

LAMPIRAN 3

STCW AMANDEMEN 2010 REGULASI B-1/2

STCW Code, as amended: Part B, Chapter I – General provisions

Table B-1/2

List of certificates or documentary evidence required under the STCW Convention

The list below identifies all certificates or documentary evidence described in the Convention which authorize the holder to serve in certain functions on board ships. The certificates are subject to the requirements of regulation 1/2 regarding language and their availability in original form.

The list also references the relevant regulations and the requirements for endorsement, registration and revalidation.

Regulations	Type of certificate and brief description	Endorsement attesting recognition of a certificate ¹	Registration required ²	Revalidation of certificate ³
II/1, II/2, II/3, III/1, III/2, III/3, III/6, IV/2, VII/2	Certificate of Competency – For masters, officers and GMDSS radio operators	Yes	Yes	Yes
II/4, III/4, VII/2	Certificate of Proficiency – For ratings duly certified to be a part of a navigational or engine-room watch	No	Yes	No
II/5, III/5, III/7, VII/2	Certificate of Proficiency – For ratings duly certified as able seafarer deck, able seafarer engine or electro-technical rating	No	Yes	No
V/1-1, V/1-2	Certificate of Proficiency or endorsement to a Certificate of Competency – For masters and officers on oil, chemical or liquefied gas tankers	Yes	Yes	Yes
V/1-1, V/1-2	Certificate of Proficiency – For ratings on oil, chemical or liquefied gas tankers	No	Yes	No
V/2	Documentary evidence – Training for masters, officers, ratings and other personnel serving on passenger ships	No	No	No ⁴
V/3	Certificate of Proficiency – training for masters, officers, ratings and other personnel on ships subject to the IGF Code	No	Yes	Yes ⁵
V/4	Certificate of Proficiency – for masters and officers on ships operating in polar waters	No	Yes	Yes
VI/1	Certificate of Proficiency ⁵ – Basic training	No	Yes	Yes ⁶
VI/2	Certificate of Proficiency ⁵ – Survival craft, rescue boats and fast rescue boats	No	Yes	Yes ⁶
VI/3	Certificate of Proficiency ⁵ – Advanced fire fighting	No	Yes	Yes ⁶
VI/4	Certificate of Proficiency ⁵ – Medical first aid and medical care	No	Yes	No
VI/5	Certificate of Proficiency – Ship security officer	No	Yes	No
VI/6	Certificate of Proficiency – Security awareness training or security training for seafarers with designated security duties	No	Yes	No

Table B-I/2 (continued)**Notes:**

- ¹ *Endorsement attesting recognition of a certificate* means endorsement in accordance with regulation I/2, paragraph 7.
- ² *Registration required* means as part of register or registers in accordance with regulation I/2, paragraph 14.
- ³ *Revalidation of a certificate* means establishing continued professional competence in accordance with regulation I/11 or maintaining the required standards of competence in accordance with sections A-V/3 and A-VI/1 to A-VI/3, as applicable.
- ⁴ As required by regulation V/2, paragraph 4, seafarers who have completed training in "crowd management", "crisis management and human behaviour" or "passenger safety, cargo safety and hull integrity" shall, at intervals not exceeding five years, undertake appropriate refresher training or to provide evidence of having achieved the required standards of competence within the previous five years.
- ⁵ The certificates of competency issued in accordance with regulations II/1, II/2, II/3, III/1, III/2, III/3, III/6 and VI/2 include the proficiency requirements in "basic training", "survival craft and rescue boats other than fast rescue boats", "advanced fire fighting" and "medical first aid"; therefore, holders of mentioned certificates of competency are not required to carry Certificates of Proficiency in respect of those competences of chapter VI.
- ⁶ In accordance with sections A-VI/1, A-VI/2 and A-VI/3, seafarers shall provide evidence of having maintained the required standards of competence every five years.
- ⁷ Where security awareness training or training in designated security duties is not included in the qualification for the certificate to be issued.
- ⁸ In accordance with regulation V/3, seafarers shall, at intervals not exceeding five years, undertake appropriate refresher training or be required to provide evidence of having achieved the required standard of competence within the previous five years.

Section B-I/3*Guidance regarding near-coastal voyages*

Coastal States may adopt regional "near-coastal voyage limits" through bilateral or multilateral arrangements. Details of such arrangements shall be reported to the Secretary-General, who shall circulate such particulars to all Parties.

Section B-I/4*Guidance regarding control procedures****Introduction**

- 1** The purpose of the control procedures of regulation I/4 is to enable officers duly authorized by port States to ensure that the seafarers on board have sufficient competence to ensure safe, secure and pollution-free operation of the ship.
- 2** This provision is no different in principle from the need to make checks on ships' structures and equipment. Indeed, it builds on these inspections to make an appraisal of the total system of onboard safety, security and pollution prevention.


Assessment

- 3** By restricting assessment as indicated in section A-I/4, the subjectivity which is an unavoidable element in all control procedures is reduced to a minimum, no more than would be evident in other types of control inspection.
- 4** The clear grounds given in regulation I/4, paragraph 1.3, will usually be sufficient to direct the inspector's attention to specific areas of competency, which could then be followed up by seeking evidence of training in the skills in question. If this evidence is inadequate or unconvincing, the authorized officer may ask to observe a demonstration of the relevant skill.

* The relevant IMO Model Course(s) may be of assistance in the preparation of courses.

LAMPIRAN 4

FORMULIR CREW COMPLAINT


	Appendix	Rev. No	0
	Report of Complaint	Issued Date	01/03/2017
		Hal	1

1-FM-025

(Ship's name)	MT. GAS QUANTUM	(Applicant's Name)	I WAYAN EDI
(Summary of Complaint)			
Pergantian sertifikat gang harus unlimited			
(Summary of Action by Department Staff) 1 st action:			
Pengecekan ulang dokumen, renew sertifikat ke lembaga diklat			
(Raised Date) : 17 NOV 2020	(DS):	(Completed Date): 23 NOV 2020	(Applicant):
(If the complaint is not completed, 2nd action by Crewing Operation)			
(Completed Date):	(CO):	(Applicant):	(Applicant):
(Date of Notification, if not completed), 3th action by Managing Director :			
(Completed Date):	(MD):	(Applicant):	(Applicant):
(if still not completed) 4 th action by Competent Authority :			
Conclusion :			

LAMPIRAN 6

SE DITKAPEL NOMOR SM.001/1/14/DK-15

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT GEDUNG KARYA LANTAI 12 s/d 17	
JL. MEDAN MERDEKA BARAT No. 8 JAKARTA - 10110	TEL. : 3811308, 3505006, 3813269, 3447017 3842440 Psrt. : 4213, 4227, 4209, 4135	TLX : 3844492, 3458540 Fax : 3811786, 3845430, 3507576

SURAT EDARAN

DIREKTUR PERKAPALAN DAN KEPELAUTAN
NOMOR: *SM.001/1/14/DK-15*

TENTANG

REVALIDASI SERTIFIKAT (REVALIDATION OF CERTIFICATE) SESUAI STANDARDS OF TRAINING CERTIFICATION AND WATCHKEEPING FOR SEAFARERS (STCW) 1978 AMANDEMEN 2010 REGULASI I/2

1. Surat Edaran ini bertujuan mengatur persyaratan revalidasi sertifikat (*revalidation of certificate*) sebagai implementasi *Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW) 1978 Amandemen 2010 regulasi I/11* serta *Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW) Code Tabel B-I/2* dan petunjuk teknis pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.70 Tahun 2013 Bagian Kesepuluh Revalidasi Sertifikat Pasal 15.
2. Revalidasi sertifikat (*revalidation of certificate*) *Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW) 1978 Amandemen 2010*, setiap pelaut harus dapat menunjukkan bukti bahwa kompetensi yang terdapat dalam sertifikat yang akan direvalidasi tetap dapat dipertahankan dengan persyaratan:
 - a. Masa layar sekurang-kurangnya 12 (dua belas) bulan dalam rentang waktu 5 (lima) tahun terakhir, sebelum sertifikat tersebut direvalidasi sesuai dengan kapasitas jabatan, jenis kapal, *Gross Tonnage*, kapasitas mesin dan area pelayaran yang tertera dalam sertifikatnya; atau
 - b. Mengikuti pendidikan dan pelatihan penyegaran pada lembaga pendidikan dan pelatihan kepelautan yang program pendidikan dan pelatihannya telah mendapat pengesahan (*approval*) dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut;
 - c. Lulus ujian (lisan dan atau tertulis) sesuai dengan jenis sertifikatnya.
3. Sertifikat yang diwajibkan setiap 5 (lima) tahun sekali harus di revalidasi adalah sebagai berikut:
 - a. Sertifikat Pengukuhan (*Certificate of Endorsement/COE*).
 - b. Sertifikat Keahlian Operator Radio GMDSS (*Global Maritime Distress and Safety System*) sesuai dengan *Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW) 1978 amandemen 2010 Regulasi IV/2*.
 - c. Sertifikat Keterampilan yang dimiliki oleh Nahkoda dan Perwira di kapal tangki sesuai dengan *Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW) 1978 amandemen 2010 Regulasi V/1-1 dan V/1-2* yaitu:
 - 1) *Basic Oil and Chemical Tanker (BOCT)*;
 - 2) *Basic Liquefied Gas Tanker (BLGT)*;
 - 3) *Advance Oil Tanker (AOT)*;
 - 4) *Advance Chemical Tanker (ACT)*; dan
 - 5) *Advance Liquefied Gas Tanker (ALGT)*.
 - d. Sertifikat Keterampilan *Basic Safety Training (BST)* sesuai dengan *Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW) 1978* beserta amandemennya, Regulasi VI/1.
 - e. Sertifikat Keterampilan *Survival Craft and Rescue Boat (SCRB)* dan sertifikat *Fast Rescue Boat (FRB)* sesuai dengan *Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW) 1978* beserta amandemennya, Regulasi VI/2.


Model Takah 02

"Mentaati Peraturan Pelayaran Berarti Mendukung Terciptanya Keselamatan Berlayar"

- f. Sertifikat Keterampilan *Advance Fire Fighting (AFF)* sesuai dengan *Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW)* 1978 beserta amandemennya, Regulasi VI/3.
- g. Sertifikat *Crowd Management, Crisis Management and Human Behavior* dan *Passenger Safety, Cargo Safety And Hull Integrity* sesuai dengan *Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW)* 1978 beserta amandemennya, Regulasi VI/2
4. Pendidikan dan Pelatihan Revalidasi dilaksanakan sesuai dengan kurikulum dan silabus ditetapkan oleh Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Perhubungan.
5. Bagi lembaga diklat kepelautan dapat melaksanakan revalidasi sertifikat keterampilan (*Certificate of Proficiency*) yang diterbitkan lembaga diklat kepelautan lain bilamana telah melampirkan surat keterangan keabsahan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.
6. Demikian untuk mendapatkan perhatian dan pelaksanaannya

Ditetapkan di : Jakarta
 Pada Tanggal : 17 JUNI 2015

DIREKTUR PERKAPALAN DAN KEPেলাUTAN


 Capt. SAHATTUA P. SIMATUPANG, M.M., M.H.
 Pembina Tingkat I (IV/b)
 NIP. 19671016 199803 1 001

SALINAN Peraturan ini disampaikan kepada:

1. Menteri Perhubungan;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Perhubungan;
4. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan;
5. Direktur Jenderal Perhubungan Laut;
6. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Laut;
7. Ketua Umum Dewan Penguji Keahlian Pelaut;
8. Para Atase Perhubungan di Kedutaan Besar Republik Indonesia; dan
9. Para Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

LAMPIRAN 7

SE DITKAPEL NOMOR UM.002/102/17/DK/2022



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT

JL. MEDAN MERDEKA BARAT No. 8 TELP : (021) 3813269, 3842440 IG : @djplkemenhub151
JAKARTA - 10110 FAX : (021) 3811786, 3845430 FB : Ditjen Perhubungan Laut
EMAIL : djpl@dephub.go.id Twitter : @djplkemenhub151

Nomor : UM.002/102/17/DK/2022 Jakarta, 4 Maret 2022
Klasifikasi : Segera
Lampiran : 2 (dua)
Hal : Revalidasi Sertifikat Pelaut

Yth. 1. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Laut
2. Para Pimpinan Lembaga Diklat Kepelautan

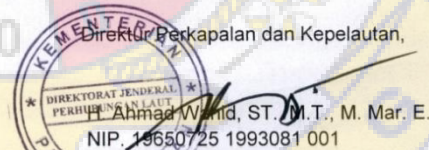
Dalam rangka memberikan kepastian bagi masyarakat atau pelaut dalam mendapatkan layanan sertifikasi pelaut khususnya yang akan melaksanakan revalidasi sesuai dengan yang telah diatur dalam peraturan konvensi STCW-1978 dan Amandemen tahun 2010, yang dituangkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Perhubungan Laut Cq. Direktur Perkapalan dan Kepelautan No: SM.001/14/DK-15 perihal Revalidasi Sertifikat (*Revalidation of Certificate*) sesuai *Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers* (STCW)-1978 Amandemen 2010 Regulasi B- 1/2 pada paragraf (3) sertifikat yang diwajibkan setiap 5 (lima) tahun harus direvalidasi, dan sebagaimana di dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Perhubungan Laut Cq. Direktur Perkapalan dan Kepelautan No.UM.003/24/2/DK-18 tentang Pelaksanaan Revalidasi Program Diklat Kepelautan .

Sehubungan dengan paragraf satu di atas mohon untuk memastikan bahwa surat edaran yang dimaksud telah dilaksanakan :

- Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Laut melakukan pembinaan terhadap lembaga diklat dalam pelaksanaannya.
- Lembaga diklat kepelautan yang sudah mendapatkan pengesahan untuk dapat melaksanakan kegiatan sertifikasi kepelautan sesuai surat edaran yang sudah diterbitkan.
- Surat Edaran sebagai dimaksud paragraf 1 (satu) terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Direktur Perkapalan dan Kepelautan,


H. Ahmad W. M. ST. M.T., M. Mar. E.
NIP. 19650725 1993081 001

Tembusan :

- Plt. Direktur Jenderal Perhubungan Laut;
- Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan;
- Sesditjen Perhubungan Laut;
- Analisis Kepegawaian Ahli Muda Ditkapel.

"Mentaati Peraturan Pelayaran Berarti Mendukung Terciptanya Keselamatan Berlayar"

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : ARIYANTI SRI NUGRAHENI
2. Tempat dan Tanggal Lahir : SALATIGA, 11 AGUSTUS 2000
3. NIT : 551811316711.K
4. Agama : KRISTEN
5. Alamat Asal : JL. FLAMBOYAN NO.15, RT.04/RW.05,
KENTENG, TEGALREJO, SALATIGA
6. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : SIGIT SRI WIYONO
Pekerjaan : WIRAUSAHA
 - b. Ibu : ISTIANAH
Pekerjaan : IBU RUMAH TANGGA
7. Pendidikan Formal
 - a. Sekolah Dasar : SD MARSUDIRINI 78 SALATIGA
 - b. SMP : SMP N 2 SALATIGA
 - c. SMA : SMA N 2 SALATIGA
 - d. Perguruan Tinggi : PIP SEMARANG
8. Pengalaman Praktik Darat
 - a. PT. INKOR DUNIA SAMUDERA
06 Agustus 2020 – 28 Januari 2021
 - b. PT. BERLIAN LAJU TANKER
1 Februari 2021 – 6 Agustus 2021