



**ANALISIS KETERLAMBATAN PROSES KLAIM ASURANSI
KAPAL DI PT. KARTIKA SAMUDRA ADIJAYA**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran di Politeknik Ilmu
Pelayaran Semarang**

Oleh

JASMINE VALEVE ESSYA FIRSTNANDA
NIT. 561911337439 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KETERLAMBATAN PROSES KLAIM ASURANSI KAPAL DI PT.
KARTIKA SAMUDRA ADIJAYA

DISUSUN OLEH:

JASMINE VALEVE ESSYA FIRSTNANDA

NIT. 561911337439-K

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

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Materi

Metodologi dan Penulisan

Dr. LATIFA IKA SARI, S.Psi., M.Pd.

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 19850731 200812 2 002

MOH ZAENAL ARIFIN, S.ST., M.M.

Penata (III/c)

NIP. 19760309 201012 1 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Tata Laksana Angkutan Laut dan Keperlabuhan (TALK)

Dr. NUR ROHMAH, SE., MM

Penata Tingkat I (II/d)

NIP. 19750318 200312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Analisis Keterlambatan Proses Klaim Asuransi Kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya" karya,

Nama : JASMINE VALEVE ESSYA FIRSTNANDA

NIT : 561911337439 K

Program Studi : DIV TALK

Telah dipertahankan di hadapan panitia penguji skripsi prodi TALK Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari..... tanggal.....

..... Semarang.....

Penguji I : PURWANTONO, S.Psi., M.Pd.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19661015 199703 1 002

Penguji II : Dr. LATIFA IKA SARI, S.Psi., M.Pd.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19850731 200812 2 002

Penguji III : Dr. ALI MUKTAR SITOMPUL, M.T., M.Mar.E.
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19730331 200604 1 001

Mengetahui,

Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Dr. Capt. TRI CAHYADI, M.H., M.Mar
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19730704 1998031 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jasmine Valeve Essya Firstnanda

NIT : 561911337439 K

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan

Skripsi dengan judul "Penggunaan Aplikasi "PELAYARAN KSA" untuk Memperlancar Proses Klaim Asuransi Kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya"

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 etika ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang,.....

Yang membuat pernyataan,


D:3E28AKX135838909
JASMINE VALEVE ESSYA F
NIT. 561911337439

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

1. “Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”
2. “Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.” – HR Tirmidz
3. “Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali.” – Nelson Mandela

Persembahan:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Essy Susilo dan Ibu Nuri Herawati yang senantiasa mendukung dan menjadi dosen pembimbing dalam hidup peneliti.
2. Adik saya, Joshua Rossy Gibran Pasha yang senantiasa membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti.
3. Almamater saya, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
4. Seluruh teman – teman angkatan LVI terkhusus K VIII Charlie yang selalu memberikan semangat setiap hari.
5. Seluruh teman – teman Kasta Boyolali Angkatan LVI yang selalu membantu dan memberi semangat kepada peneliti setiap hari.
6. Seluruh staf dan karyawan di PT. Kartika Samudra Adijaya.

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Segala puji dan rasa syukur, yang peneliti lakukan sebagai bentuk pujian kepada Allah, Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan nikmat, karunia dan rahmat-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan dan menuntaskan penelitian skripsi yang berjudul “ANALISIS KETERLAMBATAN PROSES KLAIM ASURANSI KAPAL DI PT. KARTIKA SAMUDRA ADIJAYA”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam meraih dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S. Tr. Pel) dalam bidang TALK (Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan) program D.IV di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan saran serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini perkenalkanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Capt Tri Cahyadi, M.H., M.Mar., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
2. Ibu Dr. Nur Rohmah, SE., M. M. Selaku Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Ibu Dr. Latifa Ika Sari, S.Psi., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I (Materi) Skripsi.
4. Bapak Moh Zaenal Arifin, S.ST, M.M., selaku Dosen pembimbing II (Penulisan) Skripsi.
5. Bapak Awel Suryadi, S.ST., M.Si., selaku Dosen Wali selama semester satu (I) sampai delapan (VIII)
6. Bapak, ibu dan adik peneliti yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada peneliti selama peraih cita – cita yang hendak dicapai.

7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada peneliti selama melaksanakan Pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
8. Seluruh staf, pegawai dan senior yang bekerja di perusahaan PT. Kartika Samudra Adijaya yang telah membimbing dan membantu peneliti dan telah memberikan banyak ilmu pengetahuan serta kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan magang.
9. Seluruh pihak yang telah membantu dan ikut andil dalam penyelesaian penelitian skripsi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Demikian prakata dari peneliti dengan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan sehingga peneliti mengharapkan adanya saran dan masukan yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi yang peneliti susun ini. Harapannya semoga isi skripsi ini dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca dan dijadikan literasi Pustaka di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Semarang, Juli 2023

Peneliti

Jasmine Valeve Essya Firstnanda
NIT. 561911337439K

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	8
B. Kerangka Pikir.....	18
BAB III : METODE PENELITIAN	

A. Metode Penelitian.....	21
B. Tempat Penelitian.....	22
C. Sumber Data Penelitian / Informan.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Instrumen Penelitian.....	28
F. Teknik Analisis Data Kualitatif.....	31
G. Penguji Keabsahan Data.....	33

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Konteks Penelitian.....	35
B. Deskripsi Data.....	39
C. Temuan.....	53
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	75
B. Keterbatasan Penelitian.....	76
C. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi “PELAYARAN KSA”	12
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	19
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber.....	34
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik.....	34
Gambar 4.1 Kantor PT. Kartika Samudra Adijaya.....	43
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi PT. Kartika Samudra Adijaya.....	44
Gambar 4.3 Dokumen Form Klaim Dana Administrasi.....	66
Gambar 4.4 Tampilan Utama Aplikasi “PELAYARAN KSA”	69
Gambar 4.5 Tampilan <i>Login</i> Aplikasi “PELAYARAN KSA”	70
Gambar 4.6 Menu <i>Create Form Claim</i> Aplikasi “PELAYARAN KSA”	71
Gambar 4.7 Menu <i>History Claim</i> Aplikasi “PELAYARAN KSA”	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Dokumentasi.....	30
Tabel 4.1 Penelitian Terdahulu.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I Transkrip Daftar Wawancara	82
LAMPIRAN II Berita Acara Kejadian	88
LAMPIRAN III Dokumen Pendukung Pengajuan Klaim	90
LAMPIRAN IV Foto Bukti Kejadian Insiden	93



ABSTRAKSI

Firstnanda, Jasmine Valeve Essya. 2023. *“Analisis Keterlambatan Proses Klaim Asuransi Kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya”*. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Dr. Latifa Ika Sari, S.Psi., M.Pd., Pembimbing II: Moh Zaenal Arifin, S.ST, M.M.

Apabila terjadi insiden kecelakaan kapal, perusahaan dapat mengalihkan risiko (*transfer of risk*) kepada pihak lain dimana pihak lain sebagai penerima risiko dan mampu mengelola risiko tersebut yaitu perusahaan asuransi. Namun pada pelaksanaan proses klaim asuransi dari PT. Kartika Samudra Adijaya kepada perusahaan asuransi terdapat kendala yaitu adanya keterlambatan pada proses klaim asuransi kapal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab dan dampak keterlambatan klaim serta bagaimana penggunaan aplikasi “PELAYARAN KSA” sebagai upaya perusahaan untuk memperlancar proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dengan tiga informan yaitu kepala bagian Legal, *supervisor* legal, dan sekretaris kepala bagian legal PT. Kartika Samudra Adijaya serta studi dokumentasi pada saat melakukan penelitian di PT. Kartika Samudra Adijaya. Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan tiga teknik yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data pada penelitian ini yaitu dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Berdasarkan hasil penelitian, penyebab keterlambatan disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor eksternal yang terdiri dari proses perbaikan kapal yang terhambat dan adanya negosiasi tambahan terhadap nilai klaim. Sedangkan untuk faktor internal terdiri dari keterlambatan pengiriman dokumen dari kantor cabang kepada tim *legal* dan pengecekan riwayat klaim yang dilakukan secara manual. Sehingga dampak yang ditimbulkan karena keterlambatan antara lain ketidakpuasan pelanggan, reputasi perusahaan menurun, dan adanya biaya tambahan. Aplikasi “PELAYARAN KSA” dapat memperlancar proses klaim dengan cara mengawasi segala proses pengajuan klaim melalui aplikasi tersebut yang memiliki fungsi *realtime*. Namun perlu diberlakukan evaluasi secara rutin supaya terus meningkatkan performa pada aplikasi tersebut.

Kata Kunci: Aplikasi “PELAYARAN KSA”, Klaim Asuransi Kapal, Keterlambatan

ABSTRACT

Firstnanda, Jasmine Valeve Essya. 2023. *“The Use of "PELAYARAN KSA”*

Application to Accelerate the Ship Insurance Claim Process at PT. Kartika Samudra Adijaya”. Undergraduate Thesis. Diploma IV Program, Department of Maritime Transport and Port Management, Semarang Merchant Marine Polytechnic, Advisor I: Dr. Latifa Ika Sari, S.Psi., M.Pd., Advisor II: Moh Zaenal Arifin, S.ST, M.M.

When ship had accident, a company can transfer the risk to another party, with the other party acting as the risk recipient and capable of managing the risk, such as an insurance company. However, during the insurance claim process from PT. Kartika Samudra Adijaya to the insurance company, there are several obstacles, namely delays in the ship insurance claim process. This research aims to identify the causes and impacts of claim delays and how the use of the "KSA Navigation" application serves as the company's effort to accelerate the ship insurance claim process at PT. Kartika Samudra Adijaya.

The research method used in this study is a qualitative descriptive approach. In collecting data, the researcher employed observation and conducted interviews with three informants, namely Mr. MR, Mrs. Y, and Mrs. DA, as well as conducted a documentation study during the research at PT. Kartika Samudra Adijaya. Data analysis involved three techniques: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The validity of the data was tested through source triangulation and technique triangulation..

Based on the research findings, the causes of delays are attributed to two factors: external factors, including hindered ship repair processes and additional negotiations concerning the claim value, and internal factors, encompassing document delivery delays from branch offices to the legal team and manual examination of claim history. Consequently, the impacts of the delays include customer dissatisfaction, a decline in the company's reputation, and additional costs. The "PELAYARAN KSA" application can expedite the claim process by monitoring all claim submissions through the application, which functions in real-time. However, regular evaluations should be implemented to continuously improve the performance of the application.

Key Word: “PELAYARAN KSA” Application, Ship Insurance Claim, Delay

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi laut memiliki peran yang sangat penting bagi negara kepulauan seperti Indonesia yang memiliki lebih dari 17.000 pulau dan disatukan oleh lautan yang luas sehingga transportasi laut menjadi urat nadi bagi perekonomian bangsa ini. Jika transportasi laut terganggu, maka perekonomian nasional juga akan ikut terganggu (Rohmah, 2019). Maka bisa ditarik kesimpulan bahwa transportasi laut dapat membuka akses jalur perdagangan dan menghubungkan wilayah pulau, baik daerah yang sudah maju maupun daerah yang bahkan masih terisolasi.

Angkutan laut memegang peranan penting dalam kelancaran perdagangan karena memiliki nilai ekonomis yang tinggi antara lain daya angkut banyak, jarak tempuh luas dan biaya relatif murah. Kramadibrata (dalam Putra, 2016) menjelaskan bahwa guna menunjang perdagangan dan lalu-lintas muatan, pelabuhan diciptakan sebagai titik simpul perpindahan muatan barang dimana kapal kapal dapat berlabuh, bersandar, melakukan bongkar muat barang dan penerusan ke daerah lainnya. Mengingat betapa vitalnya transportasi bagi perekonomian, maka transportasi di perairan harus dikembangkan dengan efektif dan efisien sebagai usaha untuk menunjang pertumbuhan perekonomian. Karena itu pembangunan transportasi laut tidak boleh hanya

berorientasi pada skala nasional saja, namun juga harus berorientasi pada skala regional dan internasional.

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang semakin meningkat dan diikuti oleh majunya pemikiran masyarakat dalam usaha perniagaan membuat terjadinya peningkatan permintaan pada penggunaan moda transportasi laut. Tetapi sejalan pada peningkatan hal tersebut, mengundang pula semakin meningkatnya risiko yang dihadapi. Risiko ini dapat timbul dalam berbagai faktor, mulai dari kelalaian manusia (*human error factor*), faktor teknis (*technical factor*) maupun faktor alam (*force majeure factor*) dan faktor lain (*other factor*) (Manurung, 2019). Hal tersebut dapat menimbulkan resiko kerusakan, kerugian dan kehilangan oleh pemilik kapal.

Hubungan antara risiko dan asuransi merupakan hubungan yang erat satu dengan yang lain. Dari sisi manajemen risiko, asuransi malah dianggap sebagai salah satu cara yang terbaik untuk menangani suatu risiko (Yamin, 2014). Secara sederhana dapat dijabarkan apabila seseorang yang ingin mengalihkan risiko yang akan timbul diharuskan membayar premi kepada perusahaan asuransi, kemudian apabila risiko itu terjadi maka adalah suatu kewajiban bagi pihak asuransi untuk membayar klaim tersebut. Namun dalam praktiknya tidak sesederhana itu, seperti dalam masalah pertanggung jawaban terhadap kapal akibat kecelakaan karena cuaca buruk, tabrakan, kebakaran, pembajakan dan lain-lain.

Untuk memperkecil adanya risiko yang akan timbul maka ketentuan peraturan perundang-undangan mengatur secara tegas mengenai tanggung

jawab pengangkut sebagai pemilik atau operator kapal dalam menyediakan layanan angkutan laut sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Undang-undang tersebut mengatur peran pengangkut, yang dapat merujuk kepada pemilik atau operator kapal, dalam mengoperasikan kapal.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran menetapkan tanggung jawab pengangkut, yang mencakup pemilik atau operator kapal terdapat pada pasal 40 dan pasal 41. Pasal 40 ayat (a) menyebutkan bahwa perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya. Selanjutnya pada pasal 41 menjelaskan tanggung jawab pada pasal 40 dapat ditimbulkan sebagai akibat pengoperasian kapal, berupa :

- a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut.
- b. Musnah, hilang, atau rusaknya barang yang diangkut.
- c. Keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut.
- d. Kerugian pihak ketiga.

Dari pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa pemilik atau operator kapal wajib untuk mengasuransikan tanggung jawabnya serta melaksanakan asuransi yang diperlukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Maka dari itu sangat diperlukan kesadaran bagi semua pelaku bisnis di dunia pelayaran untuk senantiasa peduli bahwa sangat pentingnya tanggungjawab keuangan yang timbul dari resiko pengoperasian kapal. Salah

satu cara untuk mengatasi risiko yang mungkin terjadi akibat pengoperasian kapal adalah dengan mentransfer risiko tersebut kepada pihak lain, di mana pihak tersebut adalah perusahaan asuransi yang bertindak sebagai penerima risiko dan dapat mengelolanya. Pengalihan risiko ke perusahaan asuransi tidak berlangsung begitu saja tanpa kewajiban bagi pihak yang mentransfer risiko. Proses ini harus dilakukan melalui perjanjian asuransi yang harus disepakati terlebih dahulu..

Tidak dapat dipungkiri pada saat ini, dunia informasi berkembang begitu pesat karena ditunjang dengan perkembangan teknologi hingga semakin canggih. Alat digital seperti komputer merupakan alat penunjang perkembangan teknologi informasi. Komputer dapat membantu mengelola sistem informasi hingga memudahkan suatu lembaga untuk mengelola data informasinya dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi kerja.

Sesuai dengan temuan hambatan oleh peneliti pada saat melaksanakan magang di PT. Kartika Samudra Adijaya pada tanggal 6 Agustus 2021 hingga tanggal 15 September 2022, peneliti melakukan penelitian terhadap proses klaim asuransi kapal milik PT. Kartika Samudra Adijaya. Selama ini karyawan mengajukan dana klaim asuransi dengan menggunakan sistem secara manual, yaitu dapat dikatakan belum adanya sistem aplikasi online dalam mengajukan dana klaim asuransi kapal. Data pengajuan dana klaim belum terorganisir dengan baik sehingga kesulitan dalam mencari data pengajuan dana klaim asuransi kapal yang sudah diajukan sebelumnya. Selain itu informasi tentang proses pengajuan dana klaim asuransi kapal berupa

persetujuan dan transfer dari pihak divisi keuangan masih secara manual, sehingga informasi sering kali tidak tersampaikan dan menyebabkan terhambatnya pekerjaan klaim asuransi kapal. Maka dari itu perusahaan membuat suatu aplikasi bernama “PELAYARAN KSA” dengan tujuan untuk memudahkan dalam monitoring informasi tentang proses pengajuan dana klaim asuransi kapal.

Berdasarkan pemikiran dan pertimbangan tersebut diatas, peneliti mengangkat judul penelitian “Penggunaan Aplikasi “PELAYARAN KSA” untuk Memperlancar Proses Klaim Asuransi Kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya”.

B. Fokus Penelitian

Menurut latar belakang yang telah diuraikan tersebut diatas, peneliti menarik focus penelitian. Fokus dalam penelitian ini adalah melakukan penelitian terhadap asuransi kapal, khususnya pada proses klaim dengan menggunakan Aplikasi “PELAYARAN KSA” di PT. Kartika Samudra Adijaya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan selama melaksanakan penelitian di PT. Kartika Samudra Adijaya maka ditemukan beberapa masalah yang dibahas dalam penulisan ini :

1. Apa saja penyebab terjadinya keterlambatan proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya?
2. Dampak apa yang diakibatkan oleh keterlambatan proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya?

3. Bagaimana penggunaan Aplikasi “PELAYARAN KSA” untuk memperlancar proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dalam pembahasan skripsi adalah :

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan proses klaim asuransi kapal pada aplikasi “PELAYARAN KSA” di PT. Kartika Samudra Adijaya.
2. Untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan oleh keterlambatan proses klaim asuransi kapal pada Aplikasi “PELAYARAN KSA” di PT. Kartika Samudra Adijaya.
3. Untuk mengetahui penggunaan Aplikasi “PELAYARAN KSA” untuk memperlancar proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti mengenai proses klaim asuransi kapal pada Aplikasi “PELAYARAN KSA” ini akan memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Sebagai pijakan dan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan penyebab terjadinya keterlambatan pada proses klaim asuransi kapal yang terjadi di PT. Kartika Samudra Adijaya.
 - b. Memberikan wawasan mengenai dampak yang ditimbulkan apabila terjadi keterlambatan proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya.
 - c. Memberikan sumbangan pemikiran terkait penggunaan Aplikasi “PELAYARAN KSA” guna memperlancar proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya.
2. Manfaat secara praktis
- Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :
- a. Bagi peneliti
Dapat memberikan pengalaman mengenai penyelesaian terkait dengan adanya kasus keterlambatan proses klaim asuransi kapal apabila peneliti menemukan masalah yang relevan pada saat melanjutkan karir di dunia pelayaran.
 - b. Bagi Taruna PIP Semarang
Guna memberi bekal kepada taruna-taruni PIP Semarang yang berminat akan menekuni bidang asuransi kapal di dunia kerja.
 - c. Bagi karyawan PT. Kartika Samudra Adijaya
Hasil penelitian dilakukan diharapkan dapat memberikan masukan terkait penggunaan Aplikasi “PELAYARAN KSA” untuk mendukung proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Dalam penulisan skripsi, peneliti menggunakan beberapa pengertian dan istilah-istilah yang berkaitan dengan isi dari penelitian. Peneliti mengambil beberapa pengertian dari buku referensi yang sesuai serta pendapat dari para ahli terkait hal tersebut.

1. Aplikasi

Pada umumnya, aplikasi ini dibentuk agar dapat menjalani perintah dari pengguna sebagai masukan agar dapat mengeluarkan hasil yang diinginkan. Ada banyak pengertian aplikasi dari beberapa ahli. Secara umum, aplikasi adalah suatu subkelas dari suatu perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer secara langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Aplikasi dapat juga dikatakan sebagai penerjemah perintah-perintah yang dijalankan pengguna komputer untuk diteruskan ke atau diproses oleh perangkat keras (Sitoresmi, 2021). Pengertian aplikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mengolah data dengan aturan dan ketentuan tertentu serta dengan menggunakan bahasa pemrograman tertentu. Program yang direka bertujuan untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Contoh-contoh aplikasi ialah program pemroses

kata dan *Web Browser*. Aplikasi akan menggunakan sistem operasi (OS) komputer dan aplikasi yang lainnya yang mendukung.

Menurut Setyawan & Munari (2020), aplikasi merupakan suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Aplikasi digunakan untuk memudahkan suatu pekerjaan atau tugas-tugas tertentu seperti penggunaan, penerapan, dan penambahan data yang dibutuhkan. Selain itu pengertian aplikasi menurut para ahli lainnya adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk tugas yang spesifik atau khusus, seperti akuntansi, analisis dalam bidang sains atau medis, atau pemrosesan kata (Rusida & Noer, 2018).

Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian umum dari aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang dirancang untuk membantu mengolah data masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*).

Klasifikasi aplikasi digolongkan ke dalam beberapa kelas menurut Utomo & Purba (2021), yaitu:

a. Perangkat Lunak Perusahaan (*Enterprise*)

Perangkat Lunak Perusahaan (*Enterprise*) adalah aplikasi yang digunakan oleh perusahaan untuk melaksanakan pengorganisasian kegiatan dalam perusahaan

b. Perangkat Lunak Infrastruktur Perusahaan

Perangkat Lunak Infrastruktur Perusahaan (*Enterprise Infrastructure Software*) adalah sebuah aplikasi yang dibuat untuk menyediakan kemampuan umum yang dibutuhkan untuk membantu perangkat lunak perusahaan (*Enterprise Software*).

c. Perangkat Lunak Informasi Kerja

Perangkat Lunak Informasi Kerja (*Information Worker Software*) adalah aplikasi yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan individual untuk membuat dan memproses informasi.

d. Perangkat Lunak Media Dan Hiburan

Perangkat Lunak Media Dan Hiburan (*Content Acces Software*) adalah aplikasi yang biasa digunakan untuk mengakses konten tanpa modifikasi, namun tetap dalam *software* yang memungkinkan untuk memodifikasi konten. *Software* semacam itu memenuhi kebutuhan individu dan kelompok untuk mengonsumsi hiburan digital dan menerbitkan konten digital.

e. Perangkat Lunak Pendidikan (*Educational Software*)

Perangkat Lunak Pendidikan (*Educational Software*) adalah aplikasi yang kurang lebih sama dengan perangkat lunak media dan hiburan (*content acces software*) tapi pada umumnya menunjukkan konten yang berbeda.

f. Perangkat Lunak Pengembangan Media (*Media Development Software*)

Perangkat Lunak Pengembangan Media (*Media Development Software*) adalah aplikasi untuk memenuhi kebutuhan individu untuk memproduksi media cetak dan elektronik, biasanya di bidang komersial atau pendidikan.

g. Perangkat Lunak Pengembangan Produk (*Product Engineering Software*)

Perangkat Lunak Pengembangan Produk (*Product Engineering Software*) adalah aplikasi yang digunakan dalam pengembangan hasil dari *hardware* dan *software*.

Sedangkan ditinjau dari cara perkembangannya, menurut Lestari (2019), aplikasi dibedakan menjadi aplikasi desktop, aplikasi web, dan aplikasi mobile. Aplikasi yang hanya dapat dijalankan di perangkat komputer/PC disebut aplikasi desktop. Aplikasi yang dijalankan jika ada koneksi internet disebut aplikasi web. Sedangkan aplikasi mobile adalah aplikasi yang dapat dijalankan di perangkat mobile. Suatu aplikasi dapat berjalan di berbagai perangkat jika dioperasikan oleh OS (Operating System) yang terdapat dalam perangkat tersebut.

2. Aplikasi PELAYARAN KSA

Aplikasi pada dasarnya diciptakan untuk memudahkan pekerjaan dari masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*). Dengan begitu,

aplikasi PELAYARAN KSA dibuat untuk memudahkan pekerjaan karyawan PT. Kartika Samudra Adijaya. Aplikasi ini menyediakan beberapa layanan fungsi seperti :

- a. Proses input pengajuan data
- b. Mengontrol biaya biaya pengajuan dana dokumen atau sertifikat kapal
- c. Pengajuan *form* klaim asuransi



Gambar 2.1 Tampilan aplikasi Pelayaran KSA

Pada gambar 2.1 menampilkan tampilan halaman pertama dari Aplikasi PELAYARAN KSA apabila sebelum pengguna menekan tombol “*Login*” yang berada pada pojok kanan atas dari halaman utama tersebut. Aplikasi hanya dapat diakses dan digunakan oleh karyawan PT. Kartika Samudra Adijaya, baik dari kantor pusat, kantor perwakilan, dan kantor cabang. Karyawan yang dapat mengakses aplikasi tersebut adalah karyawan yang memiliki *email* dan *password* yang diberikan oleh perusahaan.

3. Klaim dan Asuransi

Salah satu cara yang digunakan untuk menangani resiko adalah mengansuransikan kapal yang memberikan jaminan kerusakan dan kerugian terhadap kapal, mesin dan perlengkapannya dari bahaya laut dan resiko pelayaran. Karena dalam kegiatan pelayaran tidak bisa menjamin suatu kapal dan terbebas dari suatu resiko secara tidak terduga yang dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik kapal. Maka dari itu klaim dan asuransi sangat dibutuhkan dalam penanggungan resiko pada kapal.

a. Klaim

Umumnya klaim adalah suatu tuntutan atas suatu hak yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya telah terpenuhi (Badruzaman, 2019). Polis asuransi merupakan istilah penyebutan kontrak perjanjian kerjasama antara perusahaan penyedia asuransi dengan nasabah pemegang polis secara tertulis. Menurut yang telah disebutkan dalam Pasal 256 KUHD, semua polis, terkecuali polis pertanggungan jiwa, harus menyatakan:

- 1) Hari pengadaan pertanggungan itu;
- 2) Nama orang yang mengadakan pertanggungan itu atas beban sendiri atau atas beban orang lain;
- 3) Uraian yang cukup jelas tentang barang yang dipertanggungkan;

- 4) Jumlah uang yang untuk itu dipertanggungkan;
- 5) Bahaya yang diambil oleh penanggung atas bebannya;
- 6) Waktu mulai dan berakhirnya bahaya yang mungkin terjadi atas beban penanggung;
- 7) Premi pertanggungan; dan
- 8) Pada umumnya, semua keadaan yang pengetahuannya tentang itu mungkin mutlak penting bagi penanggung, dan semua syarat yang diperjanjikan antara para pihak.

Polis itu harus ditandatangani oleh setiap penanggung. Kata penanggung menunjuk pada penyedia asuransi apabila terjadi resiko yang dimaksud dalam polis. Namun terdapat tambahan yang telah tertera dalam Pasal 592 KUHD bahwa :

“Selain syarat- syarat yang disebut dalam pasal 256, polis harus menyatakan:

- 1) Nama nakhoda, nama kapal, dengan menyebutkan macamnya, dan pada pertanggungan kapalnya, pernyataan apakah kapal itu terbuat dari kayu cemara, atau keterangan bahwa tertanggung tidak mengetahui tentang keadaan itu;
- 2) Tempat barang-barang dimuat atau harus dimuat;
- 3) Pelabuhan tempat kapal seharusnya berangkat, atau harus berangkat;
- 4) Pelabuhan atau pantai tempat kapal harus memuat atau membongkar;

- 5) Pelabuhan atau pantai yang harus disinggahi kapal;
- 6) Tempat permulaan berlangsungnya bahaya yang menjadi beban penanggung;
- 7) Nilai kapal yang dipertanggung.

Semua dengan tidak mengurangi pengecualian-pengecualian yang terdapat dalam bab usaha.” Selain itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata klaim memiliki pengertian tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Istilah klaim kerap digunakan dalam bidang asuransi. Dalam hal ini nasabah asuransi memiliki peran sebagai tertanggung dan penerbit asuransi sebagai peran penanggung. Selain itu istilah klaim juga berhubungan dengan surat klaim.

Surat klaim merupakan surat aduan secara khusus yang dibuat untuk menyampaikan keluhan terhadap barang, layanan dan sebagainya yang disertai oleh tuntutan penyelesaian. Surat klaim memiliki beberapa macam, seperti surat pengaduan kerusakan barang, surat pengajuan asuransi, surat pengaduan untuk keterlambatan pengiriman barang, dan lain sebagainya.

Klaim pada umumnya memiliki beberapa tujuan, yang pertama merupakan sebagai pengalihan resiko dari adanya ancaman bahaya baik jangka pendek yang dialami oleh pihak tertanggung. Maka klaim menjadi solusi apabila ancaman tersebut terjadi karena

perusahaan telah mengambil resiko dan pihak tertanggung tidak perlu menanggung beban resiko.

b. Asuransi

Menurut UU Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, “Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- 1) memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- 2) memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”

Sementara itu, menurut KBBI Asuransi (sebagai kata kerja) pertanggung (perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak yang lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama atau barang miliknya sesuai dengan perjanjian yang dibuat). Menurut buku Memahami dan Memilik Produk Asuransi karangan Umam (2018) menyatakan

asuransi atau pertanggungan adalah sebuah kesepakatan dimana pihak penanggung setuju untuk memberikan penggantian kepada pihak tertanggung dengan menerima pembayaran premi. Tujuan penggantian ini adalah untuk mengkompensasi kerugian, kerusakan, atau kehilangan potensi keuntungan yang mungkin dialami oleh pihak tertanggung akibat dari suatu peristiwa yang tidak dapat diprediksi. Menurut Purwosutjipto (dalam Fazri & Kurniawan, 2021) pertanggungan adalah perjanjian timbal balik antara penanggung dengan penutup asuransi, dimana penanggung mengikatkan diri untuk mengganti kerugian, dan atau membayar sejumlah uang (santunan) yang ditetapkan pada waktu penutupan perjanjian, kepada penutup asuransi atau orang lain yang ditunjuk, pada waktu terjadinya *evenement*, sedangkan penutup asuransi mengikatkan diri untuk membayar uang premi.

c. Jenis-jenis Asuransi dalam Pelayaran

Klaim asuransi adalah proses pengajuan resmi kepada pihak perusahaan asuransi ketika nasabah mengalami risiko yang ditanggung dalam polis asuransi. Jika klaim asuransi yang dibuat sesuai dengan ketentuan tertera dalam polis, maka perusahaan asuransi akan memberikan sejumlah uang sebagai ganti rugi atas risiko finansial yang dialami nasabah. Dalam aktifitas pelayaran mempunyai resiko yang besar. Maka dari itu asuransi dalam

pelayaran menurut Chumaida (2017) memiliki beberapa jenis, yaitu :

- 1) Asuransi kerangka kapal (*hull and machine insurance*). Jenis asuransi ini digunakan untuk menutup apabila terdapat kerugian atas kerangka dan mesin kapal yang disebabkan oleh insiden di laut seperti pelanggaran atau tabrakan, kerusakan mesin, cuaca buruk, dan lain-lain.
- 2) Asuransi muatan (*cargo insurance*). Asuransi muatan memiliki 2 jenis, yaitu :
 - a) *Cargo marine insurance*, asuransi yang ditanggung oleh pemilik barang terhadap kemungkinan adanya kerugian yang disebabkan karena kerusakan atau kehilangan barang saat dalam pelayaran.
 - b) *Cargo liability insurance*, asuransi yang ditanggung oleh pihak angkutan apabila adanya kerugian yang disebabkan oleh adanya tuntutan dari pemilik barang saat terjadi kerusakan dan kehilangan barang.

Menurut Chumaida (2017) unsur-unsur asuransi laut pada dasarnya meliputi:

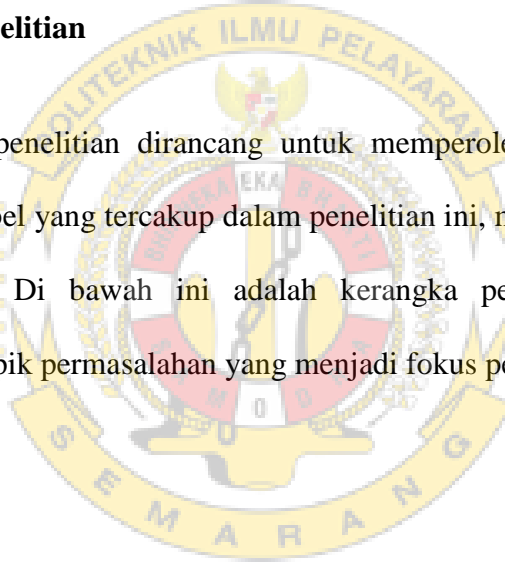
- a. Objek asuransi yang diancam bahaya, selalu terdiri dari kapal dan barang muatan.
- b. Jenis bahaya yang mengancam benda asuransi, yang bersumber dari alam (badai, gelombang besar, hujan angin, kabut tebal, batu

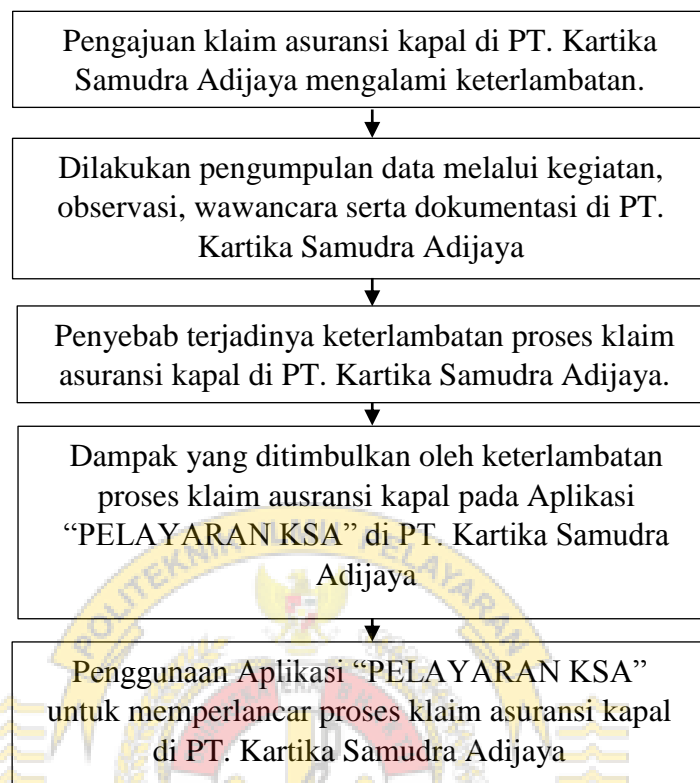
karang, gunung es dan sebagainya) dan yang bersumber dari manusia (nahkoda, awak kapal, dan pihak ketiga), seperti perompakan bajak laut, pemberontakan awak kapal, penahanan atau perampasan oleh penguasa negara dan sebagainya.

- c. Berbagai jenis benda asuransi, yaitu tubuh kapal, muatan kapal, alat perlengkapan kapal, bahan keperluan hidup dan biaya angkutan.

B. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian dirancang untuk memperoleh pemahaman tentang berbagai variabel yang tercakup dalam penelitian ini, mulai dari latar belakang hingga saran. Di bawah ini adalah kerangka penelitian yang disusun berdasarkan topik permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini:





Gambar 2.2 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran di atas pada Gambar 2.2 membantu peneliti untuk membentuk suatu konsep yang tertata dan memudahkan untuk menjelaskan masalah dalam penelitian. Seperti yang tertera pada gambar di atas, peneliti menemukan permasalahan yaitu keterlambatan dalam pengajuan klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya. Selanjutnya peneliti melakukan pengumpulan data yang terkait tentang permasalahan tersebut untuk dilakukannya penelitian melalui observasi, wawancara serta dokumentasi di PT. Kartika Samudra Adijaya. Dari penelitian tersebut diharapkan peneliti dapat menemukan penyebab dan dampak dari permasalahan tersebut. Serta dapat diketahui bagaimana penggunaan

aplikasi Pelayaran KSA untuk memperlancar proses klaim asuransi di PT.

Kartika Samudra Adijaya.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis meliputi deskripsi, pembahasan, dan pengolahan data mengenai penggunaan aplikasi “PELAYARAN KSA” untuk memperlancar proses klaim asuransi di PT. Kartika Samudra Adijaya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyebab adanya keterlambatan proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya dibedakan menjadi dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Terdapat dua faktor eksternal penyebab terjadinya keterlambatan proses klaim asuransi adalah terlambatnya perbaikan kapal dan adanya pelaksanaan diskusi negosiasi lanjutan. Sedangkan dari segi faktor internal memiliki dua penyebab terjadinya keterlambatan proses klaim asuransi yaitu keterlambatan pengiriman dokumen dari tim operasional kepada tim legal PT. Kartika Samudra Adijaya dan pengecekan riwayat klaim dilakukan secara manual.
2. Dampak yang diakibatkan oleh keterlambatan proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya antara lain ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan, reputasi perusahaan yang menurun, dan adanya biaya kerugian tambahan di luar dari biaya ganti rugi.
3. Penggunaan Aplikasi “PELAYARAN KSA” khususnya oleh tim *legal* PT. Kartika Samudra Adijaya dapat memudahkan dan membuat pekerjaan

menjadi lebih efektif dan efisien. Adanya keterlambatan proses keterlambatan klaim asuransi dapat dihindari karena aplikasi “PELAYARAN KSA” dapat dimanfaatkan oleh pemimpin perusahaan selalu memonitoring proses penanganan klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya. Selain itu aplikasi ini mampu memudahkan koordinasi pada proses pengajuan dana terkait pengiriman dokumen antara karyawan yang berada di pusat dan yang berada di cabang karena aplikasi ini memiliki fungsi *realtime*.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam mengadakan penelitian ini, penulis telah mematuhi pedoman dan prosedur yang dianjurkan untuk menyusun hasil penelitian dalam bentuk skripsi. Namun, selama proses tersebut, penulis juga menemui dua keterbatasan yang perlu diakui. Berikut adalah keterbatasan yang ditemukan penulis selama pelaksanaan penelitian tersebut:

1. Jumlah informan yang dapat dimintai data tiga orang yaitu dengan *head of legal*, *supervisor of legal* dan staff sekretaris *legal*. Karena yang menangani kasus klaim asuransi kapal hanya tiga informan tersebut. Sedangkan peneliti tidak bisa meminta data kepada tim operasional karena berada di wilayah cabang seperti Samarinda, Banjarmasin, dan sebagainya.

2. Terdapat keterbatasan akses data yang tidak bisa diminta terkait biaya dan beberapa data perusahaan karena termasuk dokumen *confidential* milik perusahaan.

C. Saran

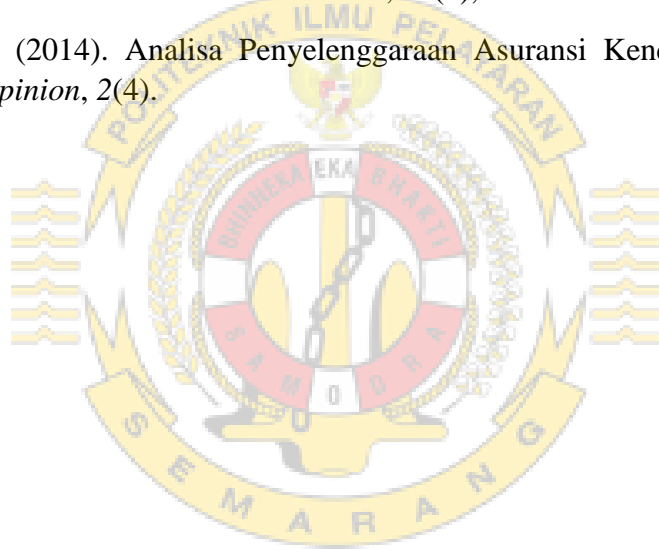
Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang pemanfaatan aplikasi, “PELAYARAN KSA” untuk memperlancar proses klaim asuransi di PT. Kartika Samudra Adijaya, maka penulis ingin memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini khususnya PT. Kartika Samudra Adijaya. Adapun saran yang penulis akan sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. PT. Kartika Samudra Adijaya sebaiknya melakukan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi “PELAYARAN KSA” kepada karyawan yang berada di kantor cabang supaya dapat mengurangi kelalaian dalam menangani klaim asuransi pada aplikasi “PELAYARAN KSA”.
2. Sebaiknya diberlakukan evaluasi secara rutin dan terjadwal terhadap aplikasi “PELAYARAN KSA” oleh tim IT PT. Kartika Samudra Adijaya supaya terus meningkatkan performa dan pengembangan aplikasi tersebut.
3. Pada divisi selain *legal* yang pengerjaannya masih secara manual dan offline agar dapat dibuatkan aplikasi penunjang agar berbasis online dan memudahkan pekerjaan para karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badruzaman, D. (2019). Perlindungan hukum tertanggung dalam pembayaran klaim asuransi jiwa. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 96–118.
- Chumaida, Z. V. (2017). *Asuransi dan Pengangkutan Laut*.
- Djaelani, A. R. (2013). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. *Majalah Ilmiah Pawiyatan*, 20(1), 82–92.
- Edi, F. R. S. (2016). *teori wawancara Psikodignostik*. Penerbit LeutikaPrio.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Fazri, F., & Kurniawan, L. (2021). Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 772–784.
- Hadi, S. (2017). Pemeriksaan Keabsahan data penelitian kualitatif pada skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1).
- Kartika Hadi. (2019). *PT. KARTIKA SAMUDRA ADIJAYA (KSA)PT. KARTIKA SAMUDRA ADIJAYA (KSA)*. Ptksa.Id. <https://www.ptksa.id/about.php>
- Lestari, W. A., Sugiarto, B. A., & Sompie, S. R. U. A. (2019). Aplikasi Mobile Learning Interaktif Bacaan Doa Sehari-hari dan Dzikir Pagi & Petang. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(1), 99–108.
- Nurgiansah, T. H., & Pringgowijoyo, Y. (2020). Pelatihan Penggunaan Model Pembelajaran Jurisprudensial Pada Guru Di KB TK Surya Marta Yogyakarta. *KUAT: Keuangan Umum Dan Akuntansi Terapan*, 2(1), 52–57.
- Nurnawati, E. K., Suseno, R., Masnuh, M. S., & Ariyana, R. Y. (2018). Pemanfaatan Real Time Database Untuk Aplikasi Berbasis Lokasi. *PROSIDING SNAST*, 49–59.
- Putra, A. A., & Djalante, S. (2016). Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan Dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 6(1).
- Rohmah, N., Prayogo, D., & Pratiwi, D. (2019). Analisis Penerbitan Laporan Surveyor Pada Ekspor Kondensat Mt. New Advance Di Husky Area Madura Strait Marine Terminal. *Dinamika Bahari*, 10(1), 2385–2397.
- Rusida, N. D., & Noer, Z. M. (2018). Perancangan Perangkat Lunak Bantu Sistem Penjualan Berbasis Aplikasi Dekstop Pada Cafe Instamie Pangandaran. *Jurnal Manajemen Dan Teknik Informatika (JUMANTAKA)*, 1(1).

- Setyawan, M. Y. H., & Munari, A. S. (2020). *Panduan lengkap membangun sistem monitoring kinerja mahasiswa internship berbasis web dan global positioning system*. Kreatif Industri Nusantara.
- Sitoresmi, A. (2021, June 28). Aplikasi adalah Program Perangkat Lunak, Ketahui Fungsi dan Jenisnya. *Liputan6.Com*.
- Umam, K. (2018). *Memahami dan Memilih Produk Asuransi*. Mediapressindo.
- Utomo, D. P., & Purba, B. (2021). Pemanfaatan Media Pembelajaran Sebagai Sarana Ujian Berbasis Daring. *Jurnal ABDIMAS Budi Darma*, 1(2), 59–63.
- Winarno, W., & Manurung, W. B. (2019). ANALISA PENGURUSAN PROSES KLAIM ASURANSI KECELAKAAN KAPAL YANG MENABRAK BREAKWATER, STUDI KASUS BG. MARITIME LADY DI TELUK PENYU CILACAP. *Dinamika Bahari*, 10(1), 2423–2432.
- YAMIN, M. (2014). Analisa Penyelenggaraan Asuransi Kendaraan Bermotor. *Legal Opinion*, 2(4).



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Transkrip Daftar Wawancara 1

Informan 1: Ibu Y selaku *head of legal*

Pertanyaan : “Selamat Pagi Ibu Y, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya, saya izin bertanya mengenai proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya?”

Jawaban : “Pagi dek, iya boleh silahkan.”

Pertanyaan : “Ibu sebagai *head of legal* di PT. Kartika Samudra Adijaya apakah perusahaan pernah mengalami keterlambatan dalam penanganan klaim asuransi? Dan apabila pernah apakah penyebab dari keterlambatan tersebut bu?”

Jawaban : “Iya dek pernah mengalami keterlambatan tiga kali kasus dalam kurun lima tahun terakhir. Penyebab dari keterlambatan itu bisa dilihat dari 2 faktor dek. Terdapat faktor eksternal dan internal.”

Pertanyaan : “Boleh dijelaskan pak untuk penyebab dari masing-masing faktor tersebut pak?”

Jawaban : “Boleh dek, untuk faktor eksternal itu biasanya dikarenakan oleh suatu kondisi yang di luar kendali kita dek. Sedangkan untuk faktor internal mungkin memang disebabkan oleh

internal perusahaan.”

Pertanyaan : “Lalu untuk dampak yang ditimbulkan dari adanya keterlambatan proses klaim asuransi di perusahaan apa ya bu?”

Jawaban : “Menurut saya selaku *head of legal*, saya lebih aware dengan reputasi perusahaan. Adanya keterlambatan proses klaim asuransi sangat berpengaruh dalam penilaian pelanggan terhadap perusahaan ini. Sehingga hal ini akan menjadikan reputasi yang buruk bagi perusahaan kita. Dengan begitu juga akan berpengaruh kepada ketidakpuasan pelanggan serta penilaian.”

Pertanyaan : “Lalu upaya apa yang dilakukan oleh perusahaan untuk menanggulangi adanya keterlambatan itu bu?”

Jawaban : “Adanya aplikasi “PELAYARAN KSA” ini dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk mendukung upaya kita agar terhindar dari adanya keterlambatan klaim karena kita bisa selalu mengawasi dan lebih sistematis serta aplikasi ini berbasis realtime ya, jadi apabila ada perubahan kita langsung ada perubahan juga (dalam aplikasi).”

Transkrip Daftar Wawancara 2

Informan 1: Bapak MR selaku *supervisor of legal*

Pertanyaan : “Selamat Pagi Bapak, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya, saya izin bertanya mengenai proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya?”

Jawaban : “Pagi dek, silahkan.”

Pertanyaan : “Bapak MR selaku *supervisor of legal* di PT. Kartika Samudra Adijaya apakah perusahaan pernah mengalami keterlambatan dalam penanganan klaim asuransi? Dan apabila pernah apakah penyebab dari keterlambatan tersebut bu?”

Jawaban : “Terdapat beberapa penyebab terjadinya keterlambatan yang terjadi mengenai proses pengajuan klaim asuransi. Penyebab terjadinya keterlambatan saat pada tahap menyusun form klaim antara lain proses perbaikan kapal tertunda, permintaan dokumen yang belum terpenuhi, nilai klaim yang cukup besar sehingga perusahaan masih mengupayakan diskusi lebih lanjut, dan terjadinya *dispute* dalam proses klaim.”

Pertanyaan : “Lalu untuk dampak yang ditimbulkan dari adanya keterlambatan proses klaim asuransi di perusahaan apa ya pak?”

Jawaban : “Menurut saya adanya keterlambatan proses klaim asuransi memiliki beberapa dampak terhadap perusahaan ini ya. Seperti pada kasus terlambatnya proses klaim asuransi kapal kita menabrak perahu dagang pada tanggal 21 Juli 2021. Adanya keterlambatan yang dialami pada kasus ini terdapat dampak tambahan biaya yang harus dibayarkan di luar dari biaya ganti rugi atas kerusakan perahu dagang tersebut. Hal ini merupakan salah satu contoh dari segi tambahan biaya. Sedangkan dampak lain ya pasti berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang pasti akan menurun dan diimbangi dengan reputasi perusahaan juga menurun.”

Pertanyaan : “Lalu upaya apa yang dilakukan oleh perusahaan untuk menanggulangi adanya keterlambatan itu bu?”

Jawaban : “Penggunaan aplikasi “PELAYARAN KSA” itu sangat membantu tim *legal* dalam menanggulangi adanya keterlambatan dan otomatis akan memperlancar proses klaim asuransi kapal di perusahaan ini.”

Peneliti : “Baik bu, terimakasih atas jawabannya pak.”

Transkrip Daftar Wawancara 3

Informan 3: Ibu DA selaku staff sekretaris dari *head of legal*

Pertanyaan : “Selamat Sore Ibu DA, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya, saya izin bertanya mengenai proses klaim asuransi kapal di PT. Kartika Samudra Adijaya?”

Jawaban : “Sore dek, iya boleh silahkan.”

Pertanyaan : “Ibu sebagai staff sekretaris dari *head of legal* di PT. Kartika Samudra Adijaya apakah perusahaan pernah mengalami keterlambatan dalam penanganan klaim asuransi? Dan apabila pernah apakah penyebab dari keterlambatan tersebut bu?”

Jawaban : “Iya dek pernah mengalami keterlambatan beberapa kali mungkin lebih dari dua kali.. Penyebab dari keterlambatan itu bisa dilihat dari 2 faktor dek. Terdapat faktor eksternal dan internal.”

Pertanyaan : “Boleh dijelaskan pak untuk penyebab dari masing-masing faktor tersebut pak?”

Jawaban : “Untuk penyebab dari keterlambatan itu antara lain proses perbaikan kapal yang terhambat, negosiasi tambahan terhadap nilai klaim, keterlambatan pengiriman dokumen dari kantor cabang, dan pengecekan riwayat klaim yang

secara manual.”

Pertanyaan : “Lalu untuk dampak yang ditimbulkan dari adanya keterlambatan proses klaim asuransi di perusahaan apa ya bu?”

Jawaban : “Menurut saya selaku sekretaris dari ibu Y, saya juga *concern* dengan reputasi perusahaan. Pihak manajemen pernah melakukan penekanan pada tim legal karena adanya ketidakpuasan pelanggan akibat dari keterlambatan proses klaim asuransi kapal pada tahun 2021 lalu. Dengan demikian tim legal menjadi perhatian khusus oleh pimpinan perusahaan.”

Pertanyaan : “Lalu upaya apa yang dilakukan oleh perusahaan untuk menanggulangi adanya keterlambatan itu bu?”

Jawaban : “Adanya aplikasi “PELAYARAN KSA” ini dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk mendukung upaya kita agar terhindar dari adanya keterlambatan klaim karena kita bisa selalu mengawasi dan lebih sistematis serta aplikasi ini berbasis realtime ya, jadi apabila ada perubahan kita langsung ada perubahan juga (dalam aplikasi).”

LAMPIRAN II

Berita acara kejadian

PT. KARTIKA SAMUDERA ADIJAYA
 TB KOMPAS 02
 PERHAL: INSIDEN PERAHU DAGANG

BERITA ACARA

PADA JAM 15:40 LT. TB KOMPAS 02 MENDAPAT INSIDEN MENYEREMPET PAMAN DAGANG (MENJUAL PAKAI PERAHU) ADA PUN KECNOLOGI DAN SKETSA (STERLAMPIR) SEBAGAI BERIKUT:

- PADA SAAT TB KOMPAS 02 / BG RMN 307 MELEWATI SUNGAI SALEH TUJUAN TAPIN COAL (TAMBATAN NUR-JAHNAH) MENGHIDARI KAPAL-KAPAL DAN TONGKANG YANG TAMBAT DI SISI KAHAN (ARAH KE ATAS)
- PADA SAAT MELEWATI ALUR TERSEBUT KAMI MENDAPAT TIBA-TIBA ANGIN KENCANG DARI SISI KAHAN TONGKANG, YANG MENGAKIBATKAN BURITAN RMN 307 TERHIEMPAK KE KIRI, KECAPATAN ANGIN PADA SAAT ITU 15-20 KNOT
- DAN MENGAKIBATKAN INSIDEN PAMAN DAGANG (PERAHU DAGANG) YANG TAMBAT DI TB PATRIA 2 SISI LUARNYA, TERKENA BURITAN TONGKANG DAN BAGIAN DAUN KETUPAT PADA RMN 307.

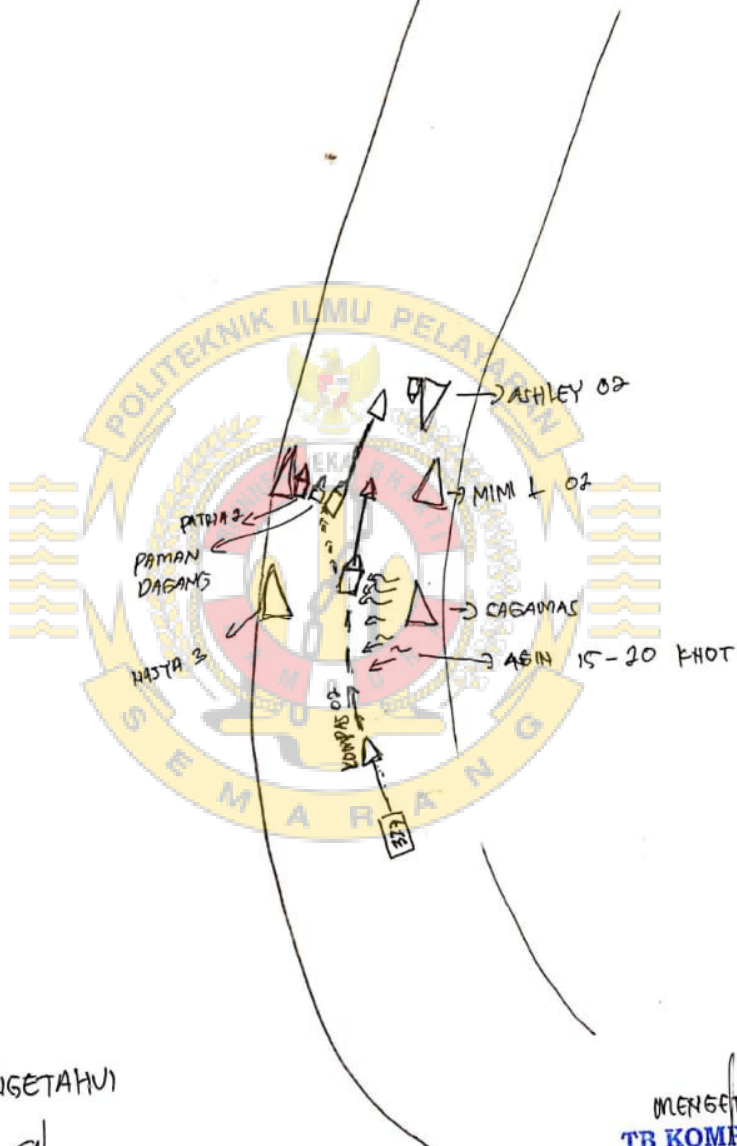
DEMIKATI BERITA ACARA INI KAMI BUAT DENGAN SEBENARNYA ATAS PERHATIANNYA KAMI UCAJIKAN TERIMA KASIH

SUNISAI RUTING
 MENGETAHUI
 TB KOMPAS 02
 Samarinda
 NAKHODA
 NAKHODA



Scanned with
CamScanner

SKETSA INSIDEN KEBUN JATI (TAMBATAN ROYONG)



MENGETAHUI


PETUGAS ALLUR
(MUH. SAMAN)

MENGETAHUI
TB KOMPAS 02
Samarinda

NAKHODA
TB KOMPAS 02

LAMPIRAN III

Dokumen pendukung pengajuan klaim



SERTIFIKAT GARIS MUAT INTERNASIONAL INTERNATIONAL LOAD LINE CERTIFICATE

No. : 036058

Diterbitkan berdasarkan ketentuan dari
Issued under the provisions of the
KONVENSI INTERNASIONAL TENTANG GARIS MUAT, 1966,
sebagaimana diubah dengan Protocol 1988, yang terkait dengannya
INTERNATIONAL CONVENTION ON LOAD LINES, 1966,
as modified by the Protocol 1988, relating thereto
berdasarkan wewenang PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
under the authority of the Government of the Republic of Indonesia
oleh BIRO KLASIFIKASI INDONESIA
by Biro Klasifikasi Indonesia

Nama Kapal <i>Name of Ship</i>	Nomor atau Huruf Pengenal <i>Distinctive Number or Letters</i>	Pelabuhan Pendaftaran <i>Port of Registry</i>	Panjang (L) seperti yang ditetapkan dalam pasal 2 (8) <i>Length (L) as defined in Articles 2 (8)</i>
RMN-327	K I	SAMARINDA	87.782 m

Lambung timbul diberikan sebagai : **Kapal Baru** Tipe kapal : **"B" Tongkang Tak Berawak**
Freeboard assigned as *New Ship* *Type of ship* *Unmanned Barge*
Dengan lambung timbul yang diperkecil
with reduced freeboard

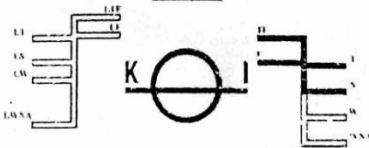
Lambung timbul dari garis geladak <i>Freeboard from deck line</i>	Garis Muat <i>Load line</i>
Tropik <i>Tropical</i>	89 mm diatas (S) <i>above</i>
Musim panas <i>Summer</i>	1130 mm (T)
Musim dingin <i>Winter</i>	1219 mm (S)
Musim dingin Atlantik Utara <i>Winter North Atlantic</i>	- mm (W)
Tropik kayu <i>Timber tropical</i>	- mm (WNA)
Musim panas kayu <i>Timber summer</i>	- mm (W)
Musim dingin kayu <i>Timber winter</i>	- mm (LT)
Musim dingin Atlantik Utara kayu <i>Timber winter North Atlantic</i>	- mm (LS)
	- mm (LS)
	- mm (LW)
	- mm (LWNA)
	- mm (LS)

Calatan : Lambung timbul dan garis muat yang tidak digunakan tidak perlu dimasukkan dalam sertifikat
Note : Freeboards and load lines which are not applicable need not be entered on certificate

Fenyesuaian pada air tawar untuk semua lambung timbul selain dari kayu 89 mm.
Allowance for fresh water for all freeboards other than timber

Untuk lambung timbul kayu - mm
For timber freeboards

Tepi atas garis geladak, dari mana lambung timbul ini diukur berada 0 mm
The upper edge of the deck line from which these freeboards are measured is
di bawah sisi atas geladak utama, baja pada sisi kapal
below the top of the steel main deck at side



F33.2.09-2020/Rev.4 1/4

265704

Certificate No. :036058

Dengan ini dinyatakan :
This is to certify

1. bahwa kapal telah diperiksa sesuai dengan pasal 14 dari Konvensi
the ship has been in accordance with Article.14. of the Convention
2. bahwa pemeriksaan menunjukkan bahwa lambung timbul telah ditetapkan dan garis muat yang diperlihatkan diatas, telah dipasang sesuai dengan Konvensi
that the survey showed that the freeboard have been assigned and load line shown above have been marked in accordance with Convention

Sertifikat ini berlaku sampai **04 FEBRUARI 2027**

*This certificate is valid until
tunduk pada survey tahunan sesuai dengan Konvensi pasal 14 (1)(c)
subject to annuals surveys in accordance with Article 14 (1)(c) of the Convention*

Tanggal penyelesaian survey dimana sertifikat ini didasarkan : **04 FEBRUARI 2022**

Completion date of the survey on which this certificate based :

Diterbitkan di : **JAKARTA**
Issued at

Tanggal : **27 FEBRUARI 2022**
Date



BIRO KLASIFIKASI INDONESIA

A.n Direktur Operasi

O.b Operation Director

Kepala Departemen Operasi Klasifikasi
SVP Classification Operation

ARIEF BUDI PERMANA
NUP:42896-KI

No. Pengesahan:3016873

Catatan:

Note:

- (1) Jika suatu kapal bertolak dari pelabuhan yang terletak di sungai atau perairan pedalaman, pemuatan lebih dalam diperbolehkan sesuai dengan berat bahan dan sesuai bahan lain yang perlu untuk pemakaian antara pelabuhan tolak dan laut.
When a ship departs from a port situated on a river or inland waters, deeper loading shall be permitted corresponding to them weight of fuel and all other materials required for consumption between the point of departure and the sea.
- (2) Jika suatu kapal berada dalam air tawar dengan berat jenis 1.0 (satu), garis muat bersangkutan boleh terbenam sejumlah penyesuaian untuk air tawar seperti diperlihatkan di atas, jika beral jenis tidak sama dengan 1.0 (satu) penyesuaian harus dibuat sebanding dengan perbedaan 1.025 dan berat jenis yang sebenarnya.
When a ship is in fresh water of unit density the appropriate load line may be submerged by the amount of the fresh water allowance shown above. Where the density is other than unity, an allowance shall be made proportional to the difference between 1.025 and the actual density.



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

Jl. MEDAN MERDEKA BARAT NO. 8
JAKARTA - 10110

TEL: 3813008, 3505006, 3813269, 3447017,
3842440
PST: 4213, 4227, 4209, 4135

TEL: 3844492, 3458540
FAX: 3811786, 3845430, 3507576

Nomor : AL.103/2000/270377/253121/23
Klasifikasi :
Lampiran :
Perihal : Persetujuan Rencana Pengoperasian Kapal pada Trayek Tidak Tetap dan Tidak Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri

Jakarta, 07 Mei 2023

Kepada
Direktur Utama
PT. PELAYARAN KARTIKASAMUDRA
ADIJAYA
Jl. Jelawat No. 23 RT. 02 RW. 01 Kel.
Sidomulyo,

di
Samarinda - 75116

1. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut Pasal 48 ayat 4 dan menunjuk surat Saudara No. 266/KSA-JKT/BJM/RPK/V/23 tanggal 28 April 2023 perihal Laporan Rencana Pengoperasian Kapal pada Trayek Tidak Tetap dan Tidak Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri.
2. Sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas, dengan ini disampaikan bahwa kapal Saudara telah dicatat sebagai armada niaga nasional dan dioperasikan pada trayek tidak tetap dan tidak teratur dengan data kapal sebagai berikut :
 - a. Nama Kapal : RMN 327
 - b. Nomor Pendaftaran : 2004 Ilk No. 3287/L
 - c. Type : Pontoon/Tongkang Geladak
 - d. Isi Kotor (GT)/Bobot Mati (DWT) : 3100 / 8600
 - e. Tenaga Penggerak (HP) : 0
 - f. Kapasitas Angkut : -
 - g. Status Kepemilikan Kapal : Milik
 - h. Pelabuhan Singgah : Samarinda, Paiton, Banjarmasin, Kotabaru, Batulicin, Jorong Anchorage, Merak, Cirebon, Balikpapan, Tanjung Redeb, Kintap, Sungai Puting, Tuban, Gresik, Marunda, Sangatta, Ranga Ilung, Indramayu, Tarjun, Taboneo, Rembang, Sebuku, Pomalaa, Celukan Bawang, Tanjung Priok, Bunati, Lamongan, Probolinggo/Tanjung Tembaga, Kendari/Bungkutoko, Makassar, Biringkassi, Mekar Putih, Pagatan, Satu/Sei Danau, Patimban, Morowali, Bahodopi, Muara Gembong, Asam-Asam, Pamanukan
 - i. Urgensi : Alat-Alat Berat, Bantalan Kayu, Batu Kerikil, Batu Split, Batubara, Besi, Gypsum, Kayu Bulat, Kayu Chip, Kayu Lapis, Kayu Log, Kendaraan, Kulit kayu, Mesin-Mesin, Moulding, Nikel, Pasir Kwarsa, Pipa, Tiang Pancang, Wood Chips
 - j. Nomor dan Tanggal SIUPAL/SIOPSUS : B XXV-633/AL.58 TANGGAL 20 Februari 2002
 - k. Nomor dan Tanggal Spesifikasi Kapal : -
3. Sehubungan dengan perihal tersebut di atas, saudara wajib memperhatikan :
 - a. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 93 Tahun 2013 pasal 46 ayat (2).
 - b. Persyaratan nautis teknis dan keselamatan pelayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - c. Melaporkan realisasi perjalanan kapal (voyage report) per triwulan.
 - d. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut tidak bertanggung jawab terhadap perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh pemilik barang dengan pengangkut.
 - e. Regulasi dan Peraturan yang ditetapkan, khususnya dalam pengangkutan MINERBA (Mineral dan Batubara).
 - f. Bagi pemilik barang / perusahaan pelayaran (pengoperasi kapal) yang mengangkut barang jenis mineral (mineral dan batubara) dan tidak mempunyai izin dari Dirjen Perhubungan Laut Cq. Dir. Keppel, maka tidak diizinkan untuk melakukan kegiatan bongkar muat di terminal khusus yang telah ditetapkan.
 - g. Untuk pengangkutan barang berbahaya / limbah berbahaya harus dilengkapi dengan rekomendasi dari instansi yang berwenang.
 - h. Tidak diperkenankan menyalahgunakan BBM menurut peraturan yang berlaku.
4. Rencana pengoperasian kapal ini diajukan untuk 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 05 Mei 2023 s/d tanggal 04 Agustus 2023.
5. Demikian disampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Tembusan Yth.

1. Direktur Jenderal Perhubungan Laut;
2. Kepala Kantor Kesyahbandaran Utama Setempat;
3. Kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Setempat;
4. Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Setempat;
5. Kepala Kantor Pelabuhan Batam;
6. Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan setempat;
7. Badan Usaha Pelabuhan Setempat.



AN. DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
DIREKTUR LALU LINTAS DAN ANGKUTAN LAUT
U.b
KEPALA SUBDIREKTORAT ANGKUTAN LAUT DALAM
NEGERI DIT.LALA

Ttd

Capt. MALTUS JACKLINE KAPISTRANO, S.Si.T., M.Si.

NIP. 19790313 200712 1 001

LAMPIRAN IV

Foto bukti kejadian insiden





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Jasmine Valeve Essya Firstnanda
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Boyolali, 13 Februari 2001
3. NIT : 561911337439K
4. Agama : Islam
5. Alamat Asal : Kuwiran RT15/RW5, Banyudono, Boyolali
6. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Essy Susilo
 - b. Ibu : Nuri Herawati
7. Riwayat Pendidikan
 - a. Sekolah Dasar : SD Negeri 02 Kuwiran
 - b. SMP : SMP Negeri 1 Banyudono
 - c. SMU : SMA Negeri 1 Boyolali
 - d. Perguruan Tinggi : PIP SEMARANG
8. Pengalaman Praktek Darat (PRADA)
 - a. Perusahaan : PT. Kartika Samudra Adijaya
 - b. Alamat Perusahaan : Generali Tower Gran Rubina, Lantai 12,
Jl. H. R. Rasuna Said, RT.1/RW.5, Karet
Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota
Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota
Jakarta 12940