



**ANALISIS PELAYANAN AGEN DALAM PROSES
SANDAR KM PUSRI INDONESIA VOYAGE 15 DI
PELABUHAN TANJUNG EMAS**

SKRIPSI

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

Oleh

**Ingrid Nisa Lestari
NIT. 572011337553 K**

PROGRAM STUDI DIPLOMA IV

TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PELAYANAN AGEN DALAM PROSES SANDAR KM PUSRI
INDONESIA VOYAGE 15 DI PELABUHAN TANJUNG EMAS**

DISUSUN OLEH: INGRID NISA LESTARI
NIT. 572011337553 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, 27 Mei 2024

Dosen Pembimbing I

Materi



Retno Hariyanti, S.Pd, M.M

Penata Tk. I (III/C)

NIP. 19741018 199803 2 001

Dosen Pembimbing II

Materi dan Penulisan



Kresno Yuntoro, S.ST, M.M

Penata (III/C)

NIP. 19710312 201012 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tata Laksana Angkatan Laut dan Kepelabuhanan (TALK)



Dr. Latifa Ika Sari, S.Psi., M.Pd.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19850731 200812 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Agen dalam Proses Sandar KM Pusri Indonesia Voyage 15 di Pelabuhan Tanjung Emas” karya,

Nama : INGRID NISA LESTARI

NIT : 572011337553

Program Studi : D-IV KALK

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi D-IV KALK, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari Senin tanggal 27 Mei 2024.

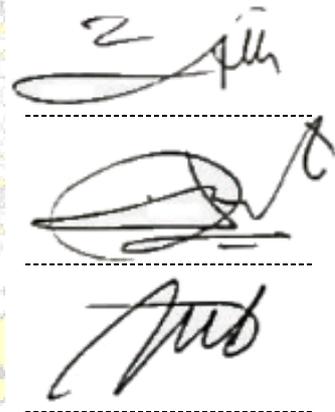
Semarang, 27 Mei 2024

PENGUJI

Penguji I : Yozar Firdaus Amrullah, S.S., M.Hum
Penata Tk. I (III/d)
19811007 200712 1 001

Penguji II : Retno Hariyanti, S.Pd., M.M
Penata Tk. I (III/d)
19741018 199803 2 001

Penguji III : Drs. Suharto, M.T.
Pembina Tingkat I (IV/b)
19661219 199403 1 001



Mengetahui

Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Capt Sukirno, M.MTr., M.Mar

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19671210 199903 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ingrid Nisa Lestari

NIT : 572011337553 K

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan

Skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Agen dalam Proses Sandar KM Pusri Indonesia Voyage 15 di Pelabuhan Tanjung Emas”

Dengan ini penulis 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 penulis siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 27 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Ingrid Nisa Lestari

NIT. 572011337553

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita. (Q.S. At-Taubah:40).
2. Sang juara bukanlah mereka yang tak terkalahkan, melainkan yang sanggup bangkit dari pahitnya kekalahan.

Persembahan:

1. Kedua orangtua penulis, Bapak Sigit Irianto dan Ibu Nur Hidayah yang senantiasa mendukung dan membimbing penulis dalam sepanjang hidup penulis.
2. Semua saudara, keluarga dan orang-orang terdekat penulis
3. Mentor pembimbing penulis di Perusahaan pelayaran PT Samudera Perdana Selaras yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar langsung di lapangan tentang keagenan.

PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada hamba-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita menuju jalan yang benar.

Skripsi ini mengambil judul “Analisis Pelayanan Agen dalam Proses Sandar KM Pusri Indonesia Voyage 15 di Pelabuhan Tanjung Emas” yang terselesaikan berdasarkan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian selama sebelas bulan lebih tiga hari di perusahaan PT Samudera Perdana Selaras.

Dalam usaha menyelesaikan penulisan Skripsi ini, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberika bimbingan, dorongan, bantuan serta petunjuk yang berarti. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Capt. Sukirno, M.MTr., M.Mar., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Dr. Latifa Ika Sari, S.Psi., M.Pd., selaku ketua program studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan PIP Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

3. Ibu Retno Hariyanti, S.Pd, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah mendukung, memberi bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Kresno Yuntoro, S.ST, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulisan selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan arahan, dukungan, serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Civitas Academica Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah membantu dalam mengurus administrasi perihal skripsi ini.
6. Perusahaan PT Samudera Perdana Selaras (SPS) yang telah memberikan kesempatan pada Penulis untuk melakukan penelitian dan praktik darat dalam divisi keagenan.
7. Kedua Orang Tua penulis yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat, serta dukungan secara morel dan spiritual kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak dan rekan-rekan yang telah memberikan motivasi serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

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

Semarang, 27 Mei 2024

Penulis



Ingrid Nisa Lestari
NIT. 572011337553

ABSTRAKSI

Lestari, Ingrid Nisa. 2024. “*Analisis Pelayanan Agen dalam Proses Sandar KM Pusri Indonesia Voyage 15 di Pelabuhan Tanjung Emas*”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Retno Hariyanti, S.Pd, M.M., Pembimbing II: Kresno Yuntoro, S.ST, M.M.

Dalam pelaksanaan kegiatan *clearance in* dan *clearance out*, agen memiliki peran penting dalam membantu kelancaran proses sandar kapal sampai keberangkatan kapal. Namun dalam kegiatan ini, tidak selamanya berjalan dengan lancar, proses ini terhambat oleh berbagai masalah yang mengganggu efisiensi kerja agen. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab permasalahan yang dialami oleh agen dalam melayani proses sandar KM Pusri Indonesia *voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas, Semarang, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data didapat dari observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan. Proses wawancara dengan Nakhoda kapal, agen operasional kapal, dan pihak pandu. Dengan hasil dokumentasi berupa foto, data dan dokumen yang dikumpulkan saat proses penelitian.

Berdasarkan analisis penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil bahwa penyebab terhambatnya pelayanan agen PT Samudera Perdana Selaras karena beberapa hal. Penyebab tersebut antara lain gangguan pada mesin generator kapal, kendala komunikasi antara kapal dan agen, serta perubahan penetapan sandar yang memerlukan koordinasi tambahan. Upaya yang dilakukan agen dalam menangani kendala melibatkan langkah-langkah strategis seperti menghubungi pihak terkait, menyediakan alat berat, mempercepat koordinasi, dan mengusulkan layanan penyandaran mendesak.

Kata Kunci: Analisis, Penyandaran kapal, Jasa Keagenan Kapal

ABSTRACT

Lestari, Ingrid Nisa. 2024. *“Analisis Pelayanan Agen dalam Proses Sandar KM Pusri Indonesia Voyage 15 di Pelabuhan Tanjung Emas”*. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Retno Hariyanti, S.Pd, M.M., Pembimbing II: Kresno Yuntoro, S.ST, M.M.

In the implementation of clearance in and clearance out activities, agents have an important role in assisting the smooth process of ship berthing to ship departure. But in this activity, it does not always run smoothly, this process is hampered by various problems that interfere with the work efficiency of agents. Therefore, this research aims to find out the causes of the problems experienced by agents in serving the berthing process of KM Pusri Indonesia voyage 15 at Tanjung Emas Port, Semarang, and the efforts made to overcome them.

This research uses descriptive qualitative method. With data collection techniques were obtained from observation, interviews and documentation in the field. The interview process with the Captain of the ship, the ship's operational agent, and the steward with the results of documentation in the form of photos, data and documents collected during the research process.

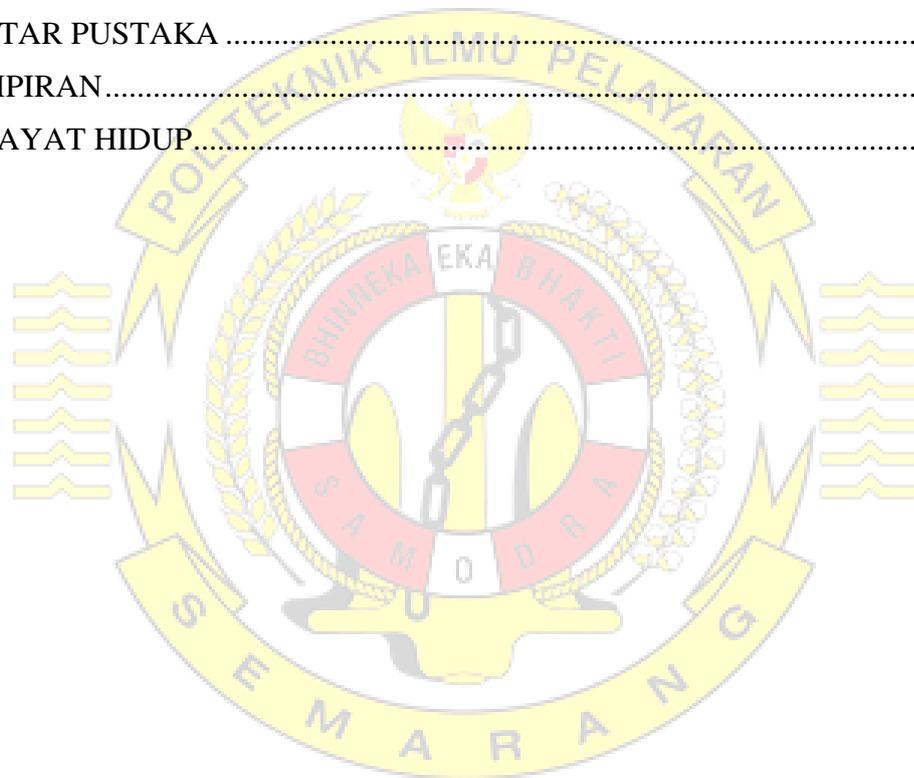
Based on the analysis of the research that has been carried out, the results show that the causes of the obstruction of PT Samudera Perdana Selaras agent services are due to several things. These include disruptions to the ship's engine generator, communication problems between the ship and the agent, and changes in berthing arrangements that require additional coordination. Efforts made by agents in handling obstacles involve strategic steps such as contacting related parties, providing heavy equipment, accelerating coordination, and proposing urgent berthing services.

Keywords: Analysis, Ship Docking, Ship Agency Services

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
PERNYATAAN KEASLIAN.....	4
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	5
PRAKATA.....	6
ABSTRAKSI.....	8
ABSTRACT.....	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR LAMPIRAN.....	14
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Deskripsi Teori.....	9
B. Kerangka Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Metode Penelitian.....	25
B. Tempat Penelitian.....	25
C. Sampel Sumber Data Penelitian/Informan.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	34
G. Pengujian Keabsahan Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN	38
A. Gambaran Konteks Penelitian.....	38
B. Deskripsi Data	41
C. Temuan.....	49
D. Pembahasan Hasil Penelitian	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Simpulan	59
B. Keterbatasan Penelitian	59
C. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64
RIWAYAT HIDUP.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pihak Informan.....	31
Tabel 3. 2 Pedoman Observasi.....	33
Tabel 4. 1 Penelitian Terdahulu 1	38
Tabel 4. 2 Penelitian Terdahulu 2	39
Tabel 4. 3 Penelitian Terdahulu 3	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4. 1 Skema Struktur Organisasi PT Samudera Perdana Selaras.....	45
Gambar 4. 2 Proses Sandar KM Pusri Indonesia voy. 15	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pelaksanaan Prada	64
Lampiran 2 Gedung PT SPS Divisi Operasional	65
Lampiran 3 Surat Penunjukan Keagenan	66
Lampiran 4 SPB Last Port.....	67
Lampiran 5 Memorandum KM Pusri Indonesia <i>Voyage</i> 15	68
Lampiran 6 BL KM Pusri Indonesia <i>Voy</i> 15	69
Lampiran 7 Berita Acara.....	70
Lampiran 8 Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi (RPKRO)	71
Lampiran 9 Lay Out Sandar Dermaga	72
Lampiran 10 Proses Sandar KM Pusri Indonesia <i>Voyage</i> 15	73
Lampiran 11 Proses Shifting KM Pusri Indonesia <i>Voy.</i> 15 Di Area Labuh	73
Lampiran 12 Transkrip Hasil Wawancara	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menangani kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal, PT Samudera Perdana Selaras Semarang mampu memberikan jasa keagenan kapal yang handal, berpengalaman, cepat, tepat dan didukung SDM terbaik. Namun di sisi lain adapun beberapa kendala dalam proses penyandaran kapal yang dialami oleh PT Samudera Perdana Selaras Semarang, salah satu kendala yang dialami yaitu ketika proses sandar KM Pusri Indonesia pada *Voyage 15*. Berdasarkan kendala yang dialami agen saat melayani proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* pada tanggal 22 November 2022, hal ini menjadi penyebab terhambatnya proses sandar di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. KM Pusri Indonesia dalam pelayaran dari Palembang menuju Semarang mengalami kerusakan mesin generator ketika berada di Laut Jawa, sehingga kapal harus melanjutkan perjalanan dengan bantuan generator darurat sampai ke area labuh Tanjung Emas Semarang. Dengan adanya kendala tersebut, pihak agen tidak dapat melayani proses sandar menuju dermaga dengan lancar karena kapal tidak dapat melakukan olah gerak dengan normal.

KM Pusri Indonesia merupakan salah satu kapal milik Pupuk Indonesia Logistik (PILOG). KM Pusri Indonesia adalah kapal jenis bulk carrier dengan ukuran LoA 114,5 meter, GRT 7339 ton, dan DWT 11.195 ton. KM Pusri Indonesia digunakan untuk mendistribusikan pupuk produksi PT Pupuk

Sriwidjaja Palembang. Pupuk tersebut didistribusikan ke daerah yang kebutuhan pupuknya tinggi, salah satunya adalah Kota Semarang.

Dengan adanya kendala yang dialami dalam proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas, menjadi tugas dan tanggung jawab agen untuk menyediakan pelayanan jasa dari proses sandar hingga kapal keluar dari dermaga. Pihak keagenan atau penyedia jasa sandar kapal memegang peranan sangat penting dalam menangani proses penyandaran kapal hingga keberangkatan kapal selama di pelabuhan. Selain itu, pihak agen juga harus mampu memberikan pelayanan terbaik untuk mengatasi kendala yang dialami dari proses sandar hingga proses keberangkatan kapal. Dengan demikian, pihak agen dalam hal ini, PT Samudera Perdana Selaras, sudah semestinya mampu menangani kendala dalam proses sandar KM Pusri Indonesia menuju dermaga untuk melaksanakan proses bongkar.

PT Samudera Perdana Selaras merupakan perusahaan jasa pelayanan kebutuhan kapal yang berdiri sejak tahun 2004. PT Samudera Perdana Selaras memiliki beberapa divisi dan kantor cabang di berbagai kota, dengan kantor pusat di Semarang. PT Samudera Perdana Selaras Semarang melayani jasa keagenan kapal, dari proses penyandaran, kebutuhan kapal saat berada di Pelabuhan Tanjung Emas, hingga proses keberangkatan kapal baik lokal maupun asing, serta kapal milik maupun kapal carter yang melakukan bongkar muat di area Pelabuhan Tanjung Emas.

Dalam menangani kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal, PT Samudera Perdana Selaras Semarang mampu memberikan pelayanan jasa keagenan kapal yang andal, berpengalaman, cepat, tepat, dan didukung sumber daya manusia terbaik. PT Samudera Perdana Selaras juga harus mampu menangani kendala yang dialami dalam proses penyandaran kapal. Salah satu kendala yang pernah ditangani adalah pada KM Pusri Indonesia *Voyage 15* yang mengalami kerusakan mesin generator saat akan melakukan proses sandar, sehingga kapal tidak dapat melakukan olah gerak dengan normal.

Menurut Lis Lesmini, dkk (2022) menangani *clearance in* dan *clearance out* kapal adalah hal yang harus diperhatikan oleh pihak keagenan kapal. Pihak agen membantu melayani kebutuhan kapal dari segi efisiensi, respons, serta harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Perusahaan angkutan laut asing maupun nasional akan membangun kerja sama dengan perusahaan keagenan kapal untuk membantu memenuhi kebutuhan kapal yang dioperasikan ketika berada di pelabuhan yang disinggahinya.

Menurut Mulyawan, E., dkk (2019), sebagai pihak agen ada beberapa hal yang perlu dipersiapkan. Adanya pemberitahuan kedatangan kapal dan persiapan kedatangan kapal merupakan hal awal yang menjadi perhatian penting bagi agen. Hal tersebut adalah tugas utama dari agen. Mulai dari kedatangan kapal, melayani kebutuhan kapal saat sandar, mempersiapkan keberangkatan kapal, hingga kapal meninggalkan pelabuhan.

Efektivitas pelayanan sandar di pelabuhan menentukan kualitas pelayanan keagenan kapal. Efektivitas pelayanan dapat dicapai dengan berbagai cara, seperti menyederhanakan proses masuk dan keluar kapal dengan layanan yang efisien dan tepat waktu, tanpa menghabiskan banyak waktu, sehingga kepercayaan pelanggan terhadap agen kapal dapat dipertahankan. Pelayanan kapal berjalan lancar tanpa masalah.

Dalam dunia pelayaran, agen sering kali dianggap sebagai perwakilan perusahaan pelayaran atau kapal yang bertanggung jawab menyelenggarakan segala persiapan yang diperlukan untuk mendukung operasional. Agen adalah suatu perusahaan atau lembaga yang berperan sebagai perantara dengan kuasa serta wewenang dari sebuah badan usaha. Kapal dapat berjalan sesuai rencana selama berada di pelabuhan, membuat fasilitas siap sebelum kapal tiba, dan menyelesaikan keuangan yang ditagihkan setelah kapal berangkat untuk memprioritaskan semua kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan. Jika operasional keagenan kapal dievaluasi secara menyeluruh dan dianggap sesuai dengan persyaratan pelanggan, serta biaya yang harus dibayar dianggap wajar oleh pelanggan, ada kemungkinan pelanggan akan terus memilih agen untuk membantu kapal yang dioperasikan pelanggan pada kunjungan berikutnya.

Berdasarkan kendala yang dialami oleh pihak agen PT Samudera Perdana Selaras dalam proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas, agen tetap mampu memberikan pelayanan terbaik. Pihak agen juga mampu membantu melayani proses sandar KM Pusri Indonesia hingga ke dermaga dan melaksanakan proses bongkar. Berdasarkan hal tersebut, penulis

memilih untuk membahas penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Agen dalam Proses Sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas”.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penemuan atau pemahaman tentang pelayanan agen dalam menangani permasalahan pada proses penyandaran kapal. Untuk mengetahui penyebab permasalahan yang terjadi, tindakan, serta upaya pihak agen PT Samudera Perdana Selaras dalam menangani permasalahan pada proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Sehingga penulis dapat menganalisis tindakan agen PT Samudera Perdana Selaras dalam memberikan pelayanan jasa untuk membantu proses sandar kapal KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

C. Rumusan Masalah

Setelah menguraikan latar belakang masalah di atas, penulis akan memberikan rumusan masalah dari penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Apa sajakah penyebab terhambatnya proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang?
2. Dampak apa yang ditimbulkan dari terhambatnya proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang?
3. Bagaimanakah upaya agen PT Samudera Perdana Selaras dalam menangani kendala pada proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di pelabuhan Tanjung Emas Semarang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penulis ingin mencapai beberapa tujuan penelitian ini. Tujuan-tujuan ini termasuk yang berikut:

1. Untuk mengetahui dan mengevaluasi penyebab terhambatnya proses sandar yang dialami KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas, yang mengakibatkan proses sandar jadi terhambat.
2. Untuk mengetahui dan mengevaluasi dampak-dampak yang ditimbulkan dari terhambatnya kegiatan proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.
3. Untuk mengetahui dan mengevaluasi upaya yang dilakukan oleh agen PT Samudera Perdana Selaras Semarang dalam menangani kendala pada proses penyandaran KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Penulis berharap bahwa penyusunan skripsi ini akan bermanfaat bagi semua orang, terutama bagi pembaca yang tertarik dengan isi dan manfaatnya. Secara keseluruhan. Keuntungan yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini yaitu peningkatan pengetahuan, manfaat teoritis, dan praktis. Beberapa manfaatnya yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

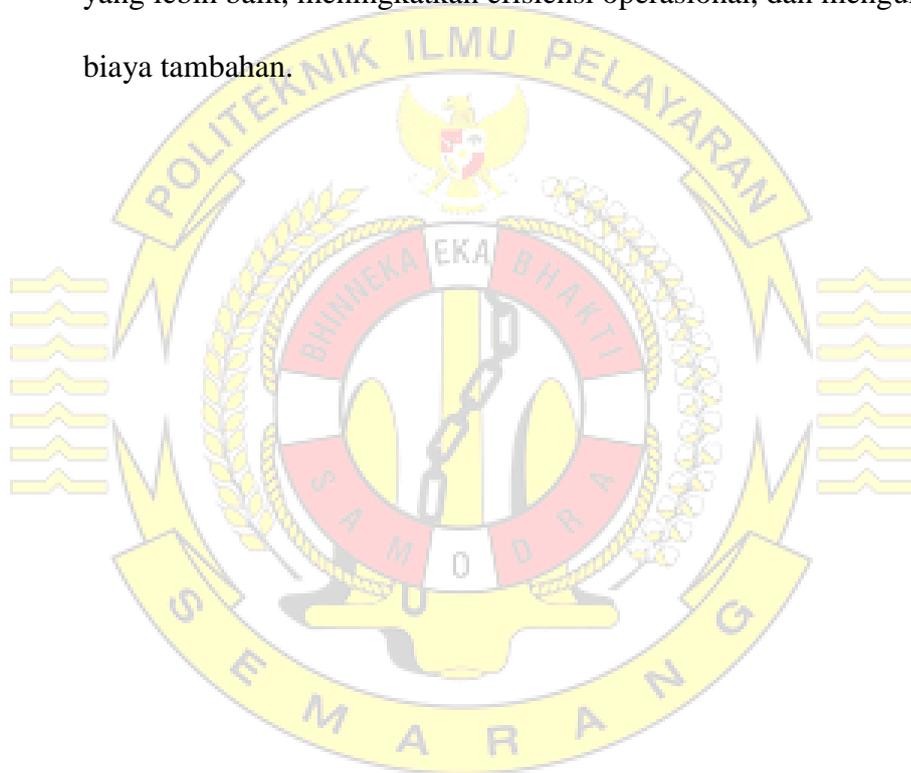
Manfaat teoritis dari penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di kegiatan keagenan kapal di pelabuhan. Penelitian ini memperkaya literatur akademik dengan menyediakan data empiris dan analisis mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi

efisiensi kegiatan pelayanan agen dalam proses penyandaran kapal di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi referensi operasional dan strategi peningkatan kinerja di sektor pelabuhan.

2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi pemilik kapal penelitian ini menekankan pentingnya perawatan mesin berkala untuk mengurangi risiko kerusakan, menghindari penundaan, dan menghemat biaya perbaikan, sehingga meningkatkan efisiensi dan keandalan operasional kapal.
- b. Bagi agen kapal dengan memahami kendala yang dihadapi, agen dapat meningkatkan sistem komunikasi dan koordinasi selama situasi normal maupun darurat, memastikan proses sandar dan bongkar muatan berjalan lancar, serta meningkatkan reputasi dan kepuasan pelanggan.
- c. Bagi penyedia jasa bongkar muatan penelitian ini menggarisbawahi pentingnya koordinasi dengan agen dan pemilik kapal untuk memastikan bongkar muatan dilakukan cepat dan efisien, mengurangi risiko kerusakan muatan, dan mempercepat distribusi barang.
- d. Bagi otoritas pelabuhan penelitian ini mendorong peningkatan koordinasi dan komunikasi dengan semua pihak terkait, serta penggunaan teknologi informasi untuk mengelola jadwal sandar lebih efisien, mengurangi kemacetan, meningkatkan keselamatan, dan memperbaiki operasional pelabuhan.

- e. Bagi pelanggan/penerima barang manfaat dari informasi yang lebih transparan dan real-time mengenai status pengiriman barang, mengurangi ketidakpastian, memastikan barang tiba tepat waktu, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- f. Bagi perusahaan pengangkut perusahaan dapat mengoptimalkan jadwal pengiriman dan mengurangi waktu tunggu melalui koordinasi yang lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengurangi biaya tambahan.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Analisis

Seperti yang dinyatakan dalam kamus besar bahasa Indonesia, analisis adalah penelitian tentang suatu kasus (karya tulis, aksi, dan lain-lain). Untuk mengetahui kondisi aktual (penyebab, situasi masalah, dll). Analisis juga melibatkan pemecahan objek menjadi bagian-bagian yang berbeda dan mempelajari bagian-bagian itu sendiri serta hubungan di antara objek-objek tersebut untuk lebih memahami makna keseluruhan.

Analisis dapat didefinisikan sebagai kegiatan mencari pola. Analisis data kualitatif adalah induktif. Jadi, analisis dimulai dengan mengumpulkan data dan kemudian membuat hipotesis berdasarkan hipotesis tersebut. Selanjutnya, data dikumpulkan kembali secara berulang untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut valid atau tidak (Sugiyono, 2023).

Selain itu, analisis adalah suatu cara berpikir yang melibatkan pemeriksaan sistematis terhadap sesuatu untuk mengidentifikasi bagian-bagiannya, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah upaya untuk membagi dan menguraikan suatu masalah atau fokus penelitian menjadi bagian-bagian kecil. Ini dilakukan untuk membuat struktur dan tatanan formal dari masalah yang dijelaskan lebih jelas dan membuat masalah atau maknanya lebih mudah dipahami (Satori, Djam'an dan komariah, 2014).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu usaha mengamati sesuatu atau suatu benda secara rinci dengan menguraikan bagian-bagian atau komponen-komponennya, untuk dipelajari lebih lanjut. Agar dapat membuat keputusan berdasarkan bukti, untuk memahami sesuatu secara lebih detail. Pemahaman tersebut kemudian dijelaskan dan informasi dari hasil analisis tersebut dapat diterima oleh pembaca.

2. Penanganan Muatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penanganan berasal dari kata dasar "tangan" mengacu pada bagian tubuh yang terdiri dari siku hingga ujung jari atau dari pergelangan hingga ujung jari. Penanganan adalah suatu cara atau kegiatan yang sedang dilakukan untuk memuat secara tepat dan sistematis. Penanganan adalah proses, cara, perbuatan menangani, atau penggarapan.

Stowage, juga dikenal sebagai "penanganan muatan", mengacu pada teknik memuat dan membongkar muatan dari dan ke atas kapal dengan cara yang memenuhi lima prinsip pemuatan yang ideal, yang harus benar-benar diperhatikan dan diterapkan. Prinsip utama pemuatan adalah melindungi *crew* dan buruh, melindungi kapal, melindungi muatan, melakukan muat bongkar secara cepat dan sistematis; dan mencegah ruang rugi. (Agus Hadi, dkk, 2018). Sedangkan menurut Martopo (2016) dari penanganan kargo yaitu mengacu pada pekerjaan bongkar muat antara daratan dan kapal,

mengangkut kargo dari satu tempat ke tempat lain, dan memeliharanya, dengan mempertimbangkan keselamatan kargo, kapal, dan awak kapal.

Maka, dapat penulis simpulkan bahwa pemindahan, penyusunan, dan pengawasan barang atau muatan dengan aman dan efisien dikenal sebagai penanganan muatan. Penanganan muatan memastikan keamanan, keberlanjutan, dan efisiensi dalam proses logistik dan distribusi. Ini berarti menggunakan peralatan, teknologi, dan prosedur khusus untuk mencegah kerusakan, kehilangan, atau insiden selama perpindahan muatan. Penanganan muatan yang baik memungkinkan proses distribusi dan transportasi berjalan lancar, mengurangi risiko, dan meningkatkan efisiensi keseluruhan rantai pasokan.

3. Penyandaran

Penyandaran, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah serangkaian langkah untuk menyandarkan kapal di dermaga dengan tujuan melakukan kegiatan di dermaga seperti mengisi bahan bakar kapal, menyediakan air minum, dan bongkar muat.

Berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh agen pelayaran sebelum penyandaran kapal menurut Raja, Oloan dkk (2007)

- a. Pastikan dermaga sudah kosong dan tidak ada kapal lain yang menggunakannya.
- b. Letakkan dua tanda (bendara) di muka dan belakang kapal sesuai panjang kapal jika sudah kosong.
- c. Hubungi bagian *pilotage* untuk meminta pelayanan pandu.

- d. Siapkan petugas karantina, kesehatan pelabuhan, dan imigrasi untuk memeriksa dermaga.
- e. Di sisi dermaga, siapkan peralatan bongkar muat yang diperlukan.
- f. Siapkan air di setiap sisi dermaga.

Menurut Kusuma (2017) agen dalam melayani penyandaran kapal, proses sandar kapal memiliki standar prosedur penyandaran kapal sebagai berikut:

- a. Anjungan navigasi menyediakan semua instruksi.
- b. Perwira jaga harus melaporkan setiap situasi berbahaya yang muncul selama operasi penambatan.
- c. *Winch* harus dihidupkan paling sedikit satu jam sebelum penambatan dimulai.
- d. Saat menerima atau melepaskan kapal tunda, isyarat yang jelas harus dipahami dan diakui antara anjungan dan stasiun penambatan.
- e. Perwira harus bertanggung jawab atas seluruh operasi penambatan.
- f. Sebelum tiba, *chief office* harus memastikan bahwa seluruh stopper, tali penghantar, dan tali lainnya semuanya siap digunakan. Setiap tali tambat harus memiliki pelindung tikus yang tepat dan lengkap.
- g. Setiap tali tambat harus dikirim. Ketika kapal mendekati dermaga, jangan melemparkan seluruh tali tambat pada waktu yang sama atau mengubah posisinya.
- h. Gunakan satu jenis tali spring dan satu jenis tali tambat haluan atau buritan untuk mengatur posisi kapal.

- i. Jangan campurkan berbagai jenis tali tambat haluan; misalnya, jika tali tambat haluan terbuat dari nilon maka semua tali harus dari nilon, dan semua tali tambat haluan harus memiliki diameter yang sama.

Berdasarkan pengertian penyandaran kapal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penyandaran adalah proses sandar, merapatkan, atau mendekatkan kapal ke dermaga agar dapat melakukan aktivitas setelah proses penyandaran. Menambatkan kapal di dermaga merupakan salah satu kegiatan berlayar yang sering dijumpai di pelabuhan. Berbeda dengan memarkir mobil, karena banyak faktor yang perlu diperhatikan saat menyandarkan kapal di dermaga atau pelabuhan. Setelah kapal tiba di dermaga pelabuhan, proses untuk melakukan bongkar dan/atau muat kapal di pelabuhan yang harus diikuti dan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan UU Maritim yang ada.

4. Pelabuhan

Berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 2008, pasal 1 ayat 16, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan yang menunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Pelabuhan disebut sebagai pelabuhan umum dan khusus. Pelabuhan khusus adalah pelabuhan yang dibangun untuk tujuan tertentu, sedangkan pelabuhan umum adalah pelabuhan yang memberikan layanan kepada masyarakat umum. Pelabuhan umum dikelola oleh perusahaan pelabuhan, sedangkan pelabuhan khusus biasanya dikelola oleh pemerintah daerah, (Triatmodjo, 2010)

Adapun beberapa fungsi pelabuhan menurut Lasse (2014) yang dapat dibedakan sesuai istilahnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Tempat pertemuan (*Interface*), tempat pertemuan berbagai kepentingan dan dua rute transportasi utama, darat dan laut.
- b. Pelabuhan berfungsi sebagai gapura atau pintu gerbang suatu negara. Melalui pelabuhan, orang dan barang dari luar negeri masuk ke dalam negeri melalui hubungan ekonomi.
- c. Entitas Industri (*industry entity*) Dengan pertumbuhan industri yang berorientasi ekspor, fungsi pelabuhan menjadi sangat penting karena memudahkan industri mengirimkan produknya dan mendatangkan bahan baku.
- d. Mata-Rantai Transportasi (*Link*) yaitu Pelabuhan berfungsi sebagai mata rantai di mana berbagai moda transportasi bertemu dan bekerja. Pelabuhan laut adalah salah satu titik di mana angkutan darat ke laut bertemu dan bekerja.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelabuhan merupakan daerah perairan yang terlindung dari gelombang laut dan memiliki terminal juga disebut pelabuhan. Pelabuhan adalah lokasi di tepi laut, sungai, atau danau yang digunakan untuk menerima kapal dan mengangkut penumpang dan barang kargo. Pelabuhan biasanya memiliki alat yang digunakan untuk memuat dan membongkar muatan kapal yang berlabuh. Seringkali di sekitarnya dibangun fasilitas pendukung seperti pengepakan dan fasilitas pemrosesan produk muatan.

5. Perusahaan Pelayaran

Menurut Drs. Suwarno (2011) perusahaan pelayaran adalah perusahaan milik negara atau swasta yang melakukan jasa penyediaan ruang kapal laut untuk mengangkut penumpang dan barang dari pelabuhan asal (muat) ke pelabuhan tujuan (bongkar), baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Perusahaan pelayaran menurut KUHD, pasal 323-340 adalah suatu badan yang menjalankan bisnis melalui pengoperasian kapal atau bisnis lain yang terkait dengan kapal. Sedangkan menurut Soewedo Hananto (2019) perusahaan pelayaran adalah perusahaan yang mengoperasikan kapal untuk mencari uang dari uang tambang.

Dari teori perusahaan pelayaran, penulis dapat menyimpulkan bahwa perusahaan pelayaran dapat disebut badan hukum atau perusahaan yang mengoperasikan perjalanan laut. Perusahaan pelayaran juga merupakan perusahaan yang dianggap sah yang telah diakui oleh hukum, dengan pengoperasian jasa pengiriman barang dengan menggunakan kapal laut.

Berdasarkan tugasnya, perusahaan pelayaran juga menangani dalam hal pengurus kebutuhan awak kapal, mengurus *in* dan *out* kapal, mengurus kebutuhan kapal, membongkar barang, dan menyelesaikan dokumen muatan.

6. Keagenan

Secara umum keagenan adalah perusahaan pelayaran yang telah ditunjuk oleh perusahaan pelayaran lain untuk menangani jasa pelayanan kapal lokal maupun asing. Perjanjian hukum dibuat antara dua pihak tersebut. Salah satu pihak disebut sebagai pemilik atau principal, dan pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agen sesuai dengan wewenang yang diberikan kepada agen.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan no. 16 tahun 2016 pasal 2, Kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan/atau perusahaan angkutan laut nasional dalam rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Menurut Suyono (2015) dalam buku berjudul Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Melalui Laut, secara garis besar agen kapal memiliki tiga jenis, yaitu:

a. *General Agent*

Perusahaan pelayaran nasional yang berkontrak dengan perusahaan pelayaran asing dikenal sebagai *general agent*. Agen ini memberikan

layanan kepada kapal perusahaan pelayaran asing selama perjalanan mereka dan saat mereka singgah di pelabuhan Indonesia.

b. Sub Agen

Perusahaan pelayaran yang ditugaskan oleh agen tertentu untuk memenuhi kebutuhan kapal tertentu di pelabuhan tertentu disebut sub agen. Sub agen sebenarnya bertindak sebagai agen atau perwakilan dari agen umum.

c. Cabang Agen

Cabang agen merupakan perusahaan cabang dari *general* agen yang berada di pelabuhan tertentu.

Dalam pengertian teori keagenan maka dapat disimpulkan bahwa keagenan memiliki peran dan tugas untuk melayani kebutuhan jasa kapal ketika berada di pelabuhan. Pihak agen harus mampu melayani kebutuhan kapal, dari kapal akan melakukan sandar dengan mengatur pemanduan, penundaan, serta izin masuk dan izin bea cukai, sambil dengan cekatan menavigasi berbagai persyaratan peraturan nasional maupun lokal yang melibatkan kapal, muatan, dan awaknya. Selanjutnya mampu memberikan pelayanan kebutuhan kapal ketika kapal sandar. Serta menangani proses keberangkatan kapal. Adapun peran agen dalam menangani proses sandar kapal, dengan alur prosedur penyandaran kapal sebagai berikut:

- 1) Pihak agen mengajukan surat permohonan masuk (SPM) ke Syahbandar serta permohonan kedatangan kapal (PKK) ke penyelenggara pelabuhan, warta dikirim pada inaportnet dengan melampirkan surat dan

dokumen kapal dalam bentuk dokumen elektronik serta melengkapi data keterangan lainnya ke dashboard Inaportnet pada bagian Surat Persetujuan Syahbandar (SPS) online. Surat dan dokumen kapal yang dilampirkan adalah sebagai berikut:

- Surat Penunjukan Keagenan (SPK)
 - Dokumen tramper atau surat persetujuan rencana pengoperasian kapal pada trayek tidak tetap dan tidak teratur angkutan laut dalam negeri (RPT)
 - Dokumen Kapal
 - SPB / *Port Clearance* dari Pelabuhan Asal
 - Daftar Awak Kapal / Crew list dari Pelabuhan asal
 - Dokumen muatan / dokumen penumpang (B/L, Manifest kapal)
- 2) Setelah pihak otoritas pelabuhan menyetujui SPM yang diajukan pihak agen, otoritas pelabuhan menerbitkan pemberitahuan kedatangan kapal (PKK).
 - 3) Setelah PKK terbit, pihak agen melaporkan kedatangan kapal pada kantor kesehatan pelabuhan melalui website Sinkarkes.
 - 4) Kemudian dilanjut untuk mengajukan permintaan *billing* untuk jasa kepelabuhan kepada pihak pelindo, yang kemudian harus di bayarkan terlebih dahulu oleh agen.
 - 5) Selanjutnya pihak pelindo meberikan penetapan penyandaran kapal (PPK) yang telah dikoordinasikan oleh pihak pihak keagenan dengan pelindo untuk menentukan tempat dan waktu penyandaran kapal.

- 6) Pihak agen mengajukan permohonan olah gerak kapal pada inaportnet.
- 7) Penyandaran kapal dapat dilaksanakan sesuai dengan tempat dan waktu yang telah ditentukan.

7. Kapal

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 36 Undang-Undang Pelayaran No. 17 tahun 2008, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan oleh angin, tenaga mekanik, atau tenaga lainnya, yang ditarik atau ditunda. Kapal termasuk kendaraan yang dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, alat apung, dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Menurut Kurniawan (2022) dalam buku berjudul Dasar-dasar Teknik Konstruksi Kapal, jenis kapal dapat dikenali berdasarkan ciri-cirinya berdasarkan penggunaan operasionalnya. Kapal dibedakan berdasarkan jenisnya, sengaja dirancang untuk memenuhi kebutuhan berbagai sektor maritim dan pelayaran. Perdagangan, transportasi, produksi, dan pertahanan adalah semua kebutuhan industri pelayaran dan maritim. Tujuan pembedaan jenis kapal adalah agar seluruh kegiatan di bidang kelautan dapat dilaksanakan secara efisien dan produktif.

Menurut Drs. Suwarno (2011), jenis-jenis kapal berdasarkan fungsinya dijelaskan sebagai berikut:

a. *Passanger Ship*

Ada banyak pulau di perairan Indonesia, jadi sangat diperlukan *passanger ship* atau kapal penumpang untuk mengangkut penumpang antar pulau.

b. *General Cargo Vessel*

Sebelum kapal petikemas dan kapal lain yang dibuat untuk efisiensi, kapal jenis ini pertama kali beroperasi sebagai kapal angkut serbaguna.

c. *Container Vessel*

Kapal ini dirancang khusus untuk mengangkut petikemas. Kapal kontainer berfungsi untuk memudahkan pengangkutan kargo dalam jumlah besar dan meningkatkan efisiensi proses logistik. Muatan kapal ini dikemas dalam kontainer berukuran besar, yang membedakannya dari kapal kargo biasa. Kontainer ini memudahkan bongkar muat dan memungkinkan barang diangkut lintas negara.

d. *Semi Container/pallet Vessel*

Kapal semi kontainer atau petikemas dapat mengangkut muatan secara *breakbulk*, *pre-slung*, atau unit *pre-pallet*. Kapal ini juga dapat mengangkut petikemas baik di atas dek maupun di palkanya yang terbuka.

e. *RoRo (roll on, roll off)*

Kapal jenis *RoRo* membawa barang dan mobil, dan termasuk kapal ferry, kapal pengangkut mobil, dan kapal *general cargo*.

f. *Lighter Carrier* (pengangkut tongkang)

Lighter carrier, juga disebut pengangkut tongkang, adalah jenis kapal kargo yang digunakan untuk mengangkut barang di perairan dangkal atau di sekitar pelabuhan. Pengangkut tongkang biasanya dilengkapi dengan fasilitas untuk memuat, membongkar, dan dapat

mengangkut tongkang dengan cepat. Selama proses bongkar muat muatan di perairan yang tidak mendalam. Selain itu, desain kapal ini memungkinkan untuk mengakomodasi dan mengamankan tongkang. Di sekitar pelabuhan dan perairan dangkal, pengangkut ringan sangat membantu dalam transportasi dan distribusi muatan.

g. *Bulk Carrier* (pengangkut muatan curah)

Bulk carrier adalah jenis kapal kargo yang dirancang untuk mengangkut muatan curah besar seperti batu bara, biji besi, atau biji-bijian. Kapal-kapal ini biasanya memiliki ruang kargo yang besar dan terbuka tanpa adanya pembatas, dan mereka memiliki desain yang memungkinkan muatan ditumpahkan atau dimuat dengan cepat. Barang-barang dalam jumlah besar yang tidak memerlukan perawatan atau pengemasan khusus sering diangkut dengan truk.

h. *Tug Boat*

Tug boat atau disebut juga kapal tunda dibuat agar dapat menarik atau mendorong kapal atau segala sesuatu yang mengapung.

i. *Offshore Supply Ship* (Kapal Pemasok Lepas Pantai)

Kapal ini memiliki geladak yang luas di bagian belakang dan mengangkut bahan, peralatan, dan makanan untuk anjungan yang digunakan untuk pengeboran minyak dan gas bumi di lepas pantai.

j. Tanker

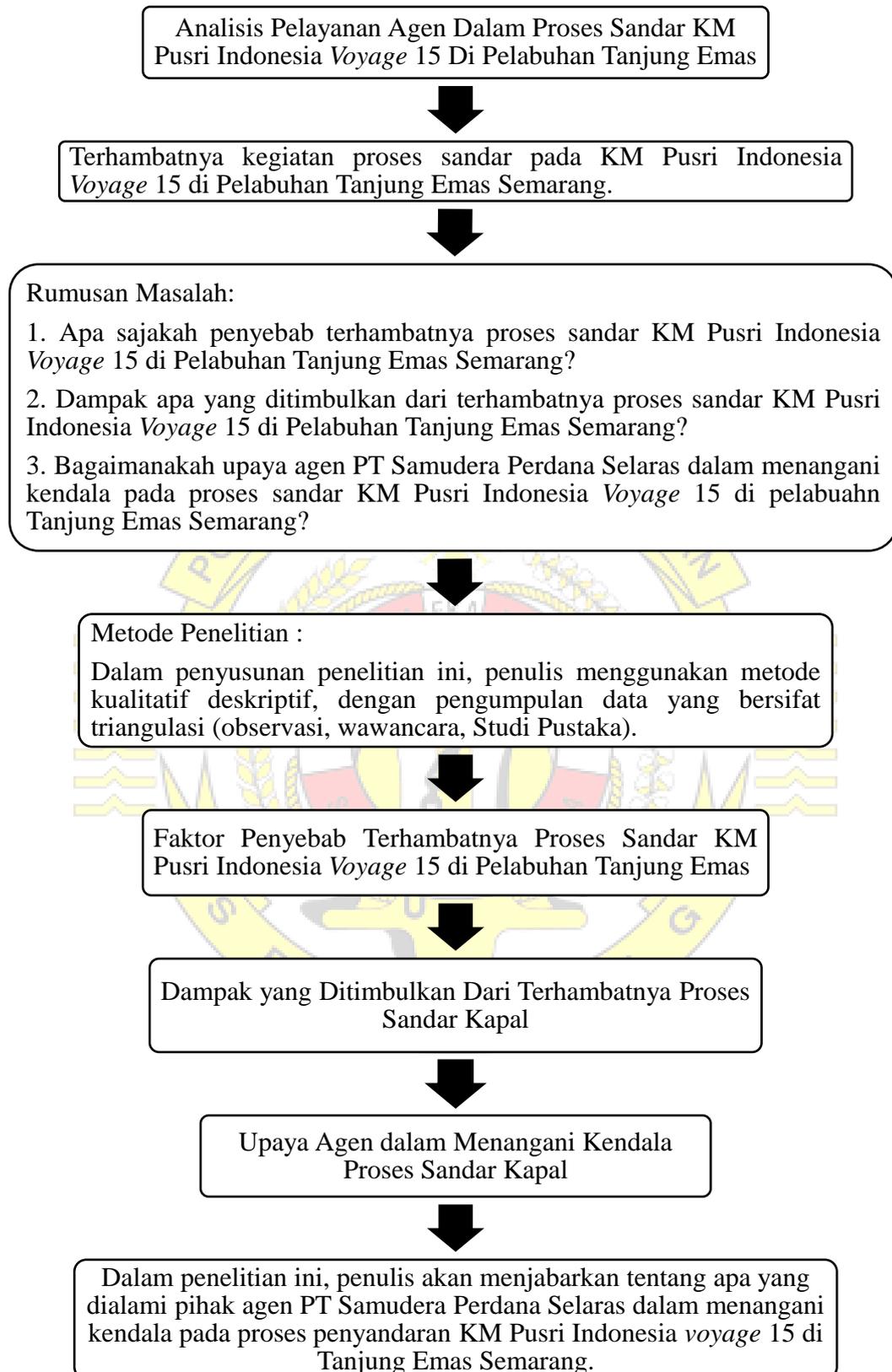
jenis kapal yang memiliki geladak dan tangki tangki terpisah yang digunakan untuk mengangkut bahan seperti minyak curah (misalnya,

minyak mentah atau minyak yang sudah didestilasi), cairan kimia, gas cair, dan lainnya.

Berdasarkan deskripsi dari pengertian kapal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kapal merupakan alat transportasi laut yang dirancang untuk mengangkut orang maupun barang. Kapal mengangkut muatan melalui perairan tertentu, seperti laut, sungai, dan danau. Kapal memiliki berbagai jenis dan fungsi, termasuk kapal penumpang, kapal kargo, dan kapal perang, dan mereka memainkan peran penting dalam transportasi, perdagangan, dan keamanan laut.

B. Kerangka Penelitian

Untuk membantu memudahkan pemahaman dalam menjelaskan suatu penelitian, penulis memaparkan kerangka penelitian dalam bentuk bagan alur. Bagan alur berikut dilengkapi dengan penjelasan singkat seperti yang tertera. Berikut penulisan kerangka penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Agen dalam Proses Sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

Berdasarkan Gambar 2. 1 kerangka penelitian, dapat dijelaskan secara singkat bahwa penelitian ini berjudul "Analisis Pelayanan Agen dalam Proses Sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas" yang membahas tentang pelayanan agen dalam menangani terhambatnya proses sandar kapal. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjadi sumber pengetahuan serta evaluasi mengenai penyebab terhambatnya proses sandar, dampak-dampak yang ditimbulkan, serta upaya yang dilakukan agen kapal dalam menangani proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data yang bersifat triangulasi (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Penyusunan penelitian ini, penulis dapat mencapai tujuan pembahasan sebagai pengembangan pengetahuan tentang pelayanan proses sandar kapal dan sebagai pedoman bagi pemecahan masalah dalam proses penyandaran. Maka dalam penelitian ini, penulis akan menjabarkan tentang apa yang dialami pihak agen PT Samudera Perdana Selaras dalam menangani kendala pada proses penyandaran KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Tanjung Emas.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan penemuan dan pembahasan yang telah disajikan oleh penulis pada bab empat terutama terkait dengan pelayanan agen terhadap proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas, penulis menyimpulkan hal berikut:

1. Proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas terhambat oleh gangguan pada mesin generator kapal akibat kurang perawatan, kendala komunikasi saat black out, dan perubahan penetapan sandar yang memerlukan koordinasi tambahan. Solusi: meningkatkan perawatan mesin, sistem komunikasi yang andal, dan koordinasi efektif.
2. Dampak terhambatnya sandar termasuk pengerasan muatan amonia, menghambat bongkar muatan, penundaan distribusi barang, gangguan rantai pasok, berkurangnya kepuasan pelanggan, dan kerugian ekonomi bagi pemilik kapal serta perusahaan pengangkut.
3. Upaya agen mencakup: menghubungi pihak terkait untuk memastikan bongkar muatan segera setelah sandar, menyediakan alat berat untuk muatan mengeras, mempercepat koordinasi dengan kapal, pelabuhan, dan logistik, memberikan informasi terbaru kepada pelanggan, dan mengusulkan penggunaan layanan kapal tunda emergency dengan persetujuan pemilik kapal.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilaksanakan, Penulis ingin menyoroti batasan-batasan yang dihadapi selama penelitian ini. Salah satu kendala yang dihadapi adalah penemuan bahwa hanya agen atau mentor yang memiliki otoritas untuk menyampaikan Berita Acara kepada pihak pemanduan. Hal ini menunjukkan bahwa akses informasi atau komunikasi dengan pihak pemanduan tersebut terbatas pada agen atau mentor, sementara pihak lain mungkin tidak memiliki akses langsung untuk menyampaikan dokumen atau informasi tersebut. Keterbatasan ini dapat mempengaruhi kemampuan penulis untuk mendapatkan data atau informasi langsung dari pihak pemanduan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kelengkapan atau kedalaman analisis yang dilakukan dalam penelitian.

C. Saran

Berdasarkan penelitian tentang pelayanan agen terhadap proses sandar KM Pusri Indonesia *Voyage 15* di Pelabuhan Tanjung Emas, beberapa saran dapat penulis ajukan sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi kerusakan mesin kapal, agen harus mengusulkan perawatan rutin secara berkala kepada pemilik kapal dan memastikan mesin dalam kondisi optimal sebelum berlayar. Kendala komunikasi antara kapal dan agen dapat diatasi dengan sistem komunikasi cadangan atau darurat yang andal. Koordinasi lebih baik antara kapal, agen, dan otoritas pelabuhan diperlukan untuk menghadapi perubahan penetapan sandar, termasuk penggunaan teknologi informasi untuk pertukaran informasi yang efisien.

2. Untuk mencegah kerusakan muatan, agen harus memastikan bongkar muatan segera setelah sandar dengan koordinasi yang baik dengan penyedia jasa dan armada pengangkut. Komunikasi cepat dengan semua pihak terkait dan pemberian informasi terbaru kepada pelanggan penting untuk menghindari hambatan distribusi. Agen juga perlu memprioritaskan efisiensi operasional dan menghitung biaya tambahan secara cermat.
3. Meningkatkan komunikasi intensif antara agen, stevedoring, perusahaan pengangkut, dan Pelindo diperlukan untuk sinkronisasi yang lebih baik dalam perencanaan dan pelaksanaan proses sandar kapal, sehingga setiap pihak memahami kebutuhan dan tanggung jawab masing-masing, dan proses berjalan lebih lancar serta efisien.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan dapat meningkatkan kelancaran dan efisiensi pelayanan proses sandar kapal oleh agen di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang pada kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Hadi Purwantomo, Eko Murdiyanto, dan I. P. (2018). *Penanganan Pelaksanaan Bongkar Muat VCM (C₂H₃CL) di Kapal MT. Gas Kalimantan LPG Carrier Type-C*.
- Ardani, D. (2022). *Efektivitas Komunikasi dan Koordinasi antara Nahkoda Kapal MV. Mutia Ladjoni 9 dengan Pihak Agen PT Samudera Perdana Selaras Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*.
- Budiyanto dan Raja, Oloan dan Hariyadi, E. (2007). *Manajemen Bisnis Pelabuhan*.
- Drs. Suwarno, B. M. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Perusahaan Pelayaran, BP UNDIP Semarang*.
- Irsyad, M. (2020). *Analisis Pelayanan Jasa Clearance In Out Kapal MT. Dionne Oleh PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Banten. POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2023). *Dasar-Dasar Teknik Konstruksi Kapal. Pendidikan, Kementerian, Dan Dan Teknologi*.
- Kurniawan, D. (2022). *Dasar-dasar Teknik Konstruksi Kapal*. Kemendikbud. [https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/pdf/bukuteks/kurikulum21/Teknik k-Konstruksi-Kapal-KLS-X-Sem-1.pdf](https://static.buku.kemdikbud.go.id/content/pdf/bukuteks/kurikulum21/Teknik-Konstruksi-Kapal-KLS-X-Sem-1.pdf)
- Kusuma, A. C. (2017). Delegasi tugas dan tanggung jawab abk dalam proses berlabuh dan sandar kapal niaga. *Bahari Jogja*, XV(25), 30–42.
- Lasse. (2014). *Manajemen Kepelabuhan, Raja Grafindo Persada*.
- Lis Lesmini, Deny J Najoran, Muhammad Nurman Ruslani, Muhammad Iqbal Firdaus, Primadi Candra Susanto, dan R. F. S. (2022). *Strategi Pelayanan Perusahaan Jasa Keagenan Kapal Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal*.
- Martopo, A. dan S. (2016). *Penanganan Muatan. Semarang : Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang*.
- Mulyawan, E., Nurwansyah, F., & Diarto, A. (2019). *Prosedur Clearance In Dan Clearance Out Kapal Tanker Milik PT. Pertamina (Persero) Oleh PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Merak Banten Di Pelabuhan Tanjung Gerem Merak Banten. Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 1(1).
- Ramadhani, E. (2023). *Analisis Pelayanan Jasa Keagenan di PT Varia Usaha Lintas Segera Gresik. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang*.
- Satori, Djam'an dan komariah, A. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Soewedo Hananto, E. dan K. (2019). *Manajemen Perusahaan Pelayaran*.

Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Raja Grafindo.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*.
Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 33.

Suyono, R. . (2015). *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor, PPM*,
Jakarta.

Triatmodjo, B. (2010). *Perencanaan Pelabuhan*. Penerbit BETA OFFSET, Edisi
Pertama, Yogyakarta.

Zakky. (2020). *Pengertian Evaluasi*.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pelaksanaan Prada

	PT SAMUDERA PERDANA SELARAS	
<u>SURAT KETERANGAN</u> Nomor : 021/SPS-HRD/VIII/2023		
Yang bertanda tangan di bawah ini :		
Nama	: Aselia Mayrizky A. W., S.Psi	
Jabatan	: HRD & GA	
Perusahaan	: PT. Samudera Perdana Selaras	
Menerangkan bahwa :		
Nama	: Ingrid Nisa Lestari	
NIT	: 572011337553 K	
Asal Instansi	: Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang	
Program Studi	: Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan	
Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan praktek darat penempatan di PT Samudera Perdana Selaras Divisi Logistik terhitung dari tanggal 29 Agustus 2022 s/d 01 Agustus 2023 dan telah melaksanakan tugas – tugas yang menjadi tanggung jawab yang bersangkutan dengan baik.		
Demikian surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.		
Semarang, 01 Agustus 2023		
PT. SAMUDERA PERDANA SELARAS		
 Aselia Mayrizky A. W., S.Psi HRD & GA		
CC. 1. Yth. Direktur PT. Samudera Perdana Selaras 2. Arsip		

 (024) 764 31755	 Jl. Madukoro Raya Komp. Perkantoran Semarang Indah Blok D-XI No. 3A, Semarang 50144	 logistic@spsgroup.co.id	
---	---	--	---

CS

Lampiran 2 Gedung PT SPS Divisi Operasional



Lampiran 3 Surat Penunjukan Keagenan



Jakarta, 24 November 2022

Nomor : U.1210/C002/SM/XI/2022
Lampiran :-
Hal : Surat Penunjukan Keagenan
Kapal Pusri Indonesia

Kepada Yth
PT Samudera Perdana Selaras
Semarang
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami informasikan kedatangan kapal untuk melaksanakan kegiatan bongkar di Pelabuhan Semarang dengan data-data kapal sebagai berikut:

1. Nama Kapal : KM Pusri Indonesia
2. Voyage : 15 – PI
3. Nakhoda : Capt. Argo Wijaya
4. Etd : 24 September 2022
5. Eta : 27 September 2022
6. Tujuan : Dermaga Umum
7. Dokumen : Dokumen bongkar dikirim langsung Scan via email dan Hard Copy Original via Pos/Kurir paling lama 1 (satu) hari dari kapal berangkat.

Agar Saudara berkoordinasi dengan instansi terkait guna kelancaran dan efektifitas operasional kapal selama kegiatan bongkar.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



Capt. Agus Suhariyanto
Manager Ship Management

- Tembusan:
- GM Operasional
 - Nakhoda KM Pusri Indonesi 1
 - Arsip

Head Office :
PT PUPUK INDONESIA LOGISTIK
Gedung Wisma Pusri 101 Lantai 2
Jl. Let Jend S Parman Kav 101 Jakarta Barat 11440, Indonesia Tel (021) 2263 1881 Fax (021) 2256 1904

Lampiran 4 SPB Last Port



PALEMBANG
SPB.IDPLM.1122.0000798



REPUBLIK INDONESIA
THE REPUBLIC OF INDONESIA

SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR PORT CLEARANCE

Berdasarkan UU No 17 Tahun 2008 Pasal 219
Under This Shipping Act No.17, 2008 Article 219

Nama Kapal / Ship	PUSRI INDONESIA	Tanda Panggilan / IMO Call Sign / IMO	PLZR / 7700269	Bendera / Flag	ID
Nakhoda / Master	ARGO WIJAYANTO	Tonnase Kotor Gross Tonnage	7339	Perusahaan / Company	PT. SUKSES WAHANA MARITIM

Sesuai dengan pernyataan nakhoda
In accordance with Master Sailing Declaration

Nomor /
Number : SPB.IDPLM.1122.0000798
Tanggal /
Date : 23 Nov 2022
Jam /
Time : 04:40:43

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

Disetujui
Approved

Bertolak dari / Departure from	: PALEMBANG	Tanggal / Jam / Date Time	: 23 NOV 2022 16:00:00	Pelabuhan tujuan / Port of destination	: TANJUNG EMAS, SEMARANG
Jumlah awak kapal / Number Of Ship Crews	: 27 ORANG TERMASUK NAKHODA			Dengan Muatan / With cargoes	: SESUAI MANIFEST
Tempat diterbitkan / Place of Issued	: PALEMBANG				
Pada Tanggal / Date	: 23 NOV 2022			SYAHBANDAR HARBOUR MASTER	
Jam / Time	: 14:02:41				

Lampiran 5 Memorandum KM Pusri Indonesia Voyage 15

MEMORANDUM SURAT-SURAT KAPAL

Nama Kapal : KM. PUSRI INDONESIA Jenis Kapal : CARGO Bahan : BESI / BAJA Call Sign : P L Z R Bendera : INDONESIA GT / NT : 7339 / 3569 Daya Mesin : 2X 2500 HP Owner : PT. PUPUK INDONESIA LOGISTIK	Nama Nahkoda : Argo Wijayanto Agent : PT. Samudera Perdana Selaras Jumlah Awak Kapal : 27 Orang Termasuk Nahkoda Tgl / Jam Kapal Tiba : 27 November 2022 Thn. Pembuatan : 1977 Daerah Pelayaran : Perairan Indonesia Dock Terakhir : 21-01-2022 s/d 14-02-2022 di Tanjung Priok
--	---

No	JENIS SURAT / DOKUMEN KAPAL	DITERBITKAN	PADA TANGGAL	BERLAKU S/D TANGGAL	ENDORSEMENT	KEBERANGKATAN PEMERIKSAAN
1	Port Clearance	Palembang	23-Nov-2022	-	-	-
2	Surat Laut	Jakarta	2-Oct-2015	-	10-Oct-2022	-
3	Surat Ukur	Palembang	9-Mar-1993	-	-	-
4	Sertifikat Keselamatan Perlengkapan	Tanjung Priok	9-Mar-2022	13-Feb-2023	-	-
5	Sertifikat Keselamatan Kontruksi	Tanjung Priok	9-Mar-2022	13-Feb-2023	-	-
6	Sertifikat Keselamatan Radio	Tanjung Priok	9-Mar-2022	13-Feb-2023	-	-
7	Rekomendasi Izin Stasiun Radio	Jakarta	22-May-2020	21-May-2025	-	-
8	Sertifikat Safe Manning	Palembang	23-Sep-2022	22-Dec-2022	-	-
9	Sertifikat DOC	Jakarta	26-Feb-2020	25-Feb-2025	2-Feb-2022	-
10	Sertifikat SMC	Jakarta	19-Jan-2021	17-Jan-2026	-	-
11	Sertifikat ISSC	Jakarta	24-May-2022	13-Jun-2027	-	-
12	CSR	Jakarta	3-Jun-2014	-	-	-
13	Sertifikat SNPP	Jakarta	29-Aug-2022	14-Jul-2025	-	-
14	Sertifikat Anti Teritip	Jakarta	14-Jun-2022	13-Aug-2024	-	-
15	Sertifikat Ganti Rugi Pencemaran	Jakarta	29-Aug-2022	29-Aug-2023	-	-
16	Sertifikat Wreck Removal	Jakarta	29-Aug-2022	29-Aug-2023	-	-
17	Sertifikat Garis Muat Internasional	Jakarta	13-Dec-2019	13-Jul-2023	2-Aug-2022	-
18	Sertifikat Klasifikasi Mesin	Jakarta	13-Dec-2019	13-Jul-2023	2-Aug-2022	-
19	Sertifikat Klasifikasi Lambung	Jakarta	13-Dec-2019	13-Jul-2023	2-Aug-2022	-
20	RPT	Jakarta	19-Sep-2022	18-Dec-2022	-	-
21	Sertifikat Liferaft	Cilacap	15-Jun-2022	14-Jun-2023	-	-
22	Sertifikat Fire Extinguisher	Semarang	14-Oct-2022	14-Oct-2023	-	-
23	Ship Sanitation Control	Tanjung Priok	2-Sep-2022	2-Mar-2023	-	-

NO	JENIS	BB	LUNAS	KET
1	PUP.1			
2	PUP.2			
3	PUP.3			
4	PUP.4			
5	PUP.5			
6	PUP.6			
7	PUP.7			
8	PUP.8			
9	U. Rambu			

Catatan :

TANGGAL JAM PELAPORAN AGENT NAMA / TANDA TANGAN PELAPOR / AGENT	
NAMA / TANDA TANGAN PEMBUAT MEMORANDUM SURAT KAPAL	NAMA / TANDA TANGAN PETUGAS PENERIMA SURAT KAPAL
TANGGAL / JAM KEBERANGKATAN KAPAL NAMA / TANDA TANGAN PETUGAS PEMERIKSA	

Lampiran 6 BL KM Pusri Indonesia Voy 15

CODE NAME "CONGENBILL" EDITION 1994 **BILL OF LADING** B/L No. 652 / BL-SWM / XI / 22
 Shipper TO BE USED WITH CHARTER-PARTIES
 PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG
 JALAN. MAYOR ZEN
 PALEMBANG, SUMSEL

Consignee
 PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG
 QQ. PT. PUSRI UPP SEMARANG
 JL. DELI BARU NO. 5 TJ. EMAS
 TANJUNG EMAS / SEMARANG

COPY NOT NEGOTIABLE

Notify address

Vessel Port of loading
 KM. PUSRI INDONESIA PALEMBANG, INDONESIA

Port of discharge
 TG. EMAS, SEMARANG

Shipper's description of goods NETT / GROSS WEIGHT :
 KUMPULAN PUPUK UREA 7,136.366 MT
 CURAH SUBSIDI WARNA PINK

PEMUATAN DIATAS KAPAL DIKERJAKAN
 OLEH PT. PUSRI SENDIRI

(of which none on deck at Shipper's risk; the carrier not being responsible for loss or damage howsoever arising

Freight payable as per CHARTER PARTY dated FREIGHT ADVANCE received account of freight : Time used for loading.....days.....hours	SHIPPED at the Port loading in apparent good order and condition on board the Vessel for carriage to the Port of Discharge or so near thereto as she may safely get the goods specified above Weight, measure, quality, quantity, condition, contents and value unknown IN WITNESS where of the master or Agent of the said vessel has signed the number of Bills of Lading indicated below all of his tenor and date, any one of which being accomplished the others shall be void. FOR CONDITIONS OF CARRIAGE SEE OVERLEAF	
Freight payable at Number of original Bs/L 3 (THREE)	Place and date of issue PALEMBANG, 22ND NOVEMBER 2022	Signature  PURWANTO KURNIAWAN DIREKTUR

Lampiran 7 Berita Acara

	PUPUK INDONESIA LOGISTIK (PIHC Group)		PUPUK INDONESIA HOLDING COMPANY
---	---	---	---

NO: ~~308~~/KMPI/XI/2022

Berita Acara kerusakan Generator

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARGO WIJAYANTO
Jabatan : NAKHODA
Kapal : KM PUSRI INDONESIA

Pada hari ini, tanggal 27 November 2022 jam 08.00 LT. Posisi di laut Jawa, kapal dalam pelayaran dari **PALEMBANG** dengan tujuan **SEMARANG** mengalami kerusakan Generator. Pada jam 10.54 LT kapal melanjutkan perjalanan ke Semarang dengan menggunakan Emergency Generator. Kapal tiba OB Semarang jam 20.00 LT. Pada jam 22.18 LT POB, jam 22.36 LT tunda terikat (tug on), jam 23.42 LT kapal inpost dan pada jam 23.44 LT Pilot away & tug off.
Kapal tidak bisa Olah gerak secara normal sehingga kapal menggunakan 2 kapal tunda Emergency.
(Di gendong).

Demikian berita acara ini saya buat dengan sebenarnya dan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,

KM PUSRI INDONESIA
Call Sign : PLZR
IMO Number : 7700269
Port Registry : JAKARTA

ARGO WIJAYANTO
Nakhoda KM.Pusri Indonesia

Head Office :
PT PUPUK INDONESIA LOGISTIK
Wisma Pusri 101 lantai 2 & 3
Jl. Letjen S Parman Kav 101
Jakarta Barat 11440, Indonesia
Tel (021) 567 1506

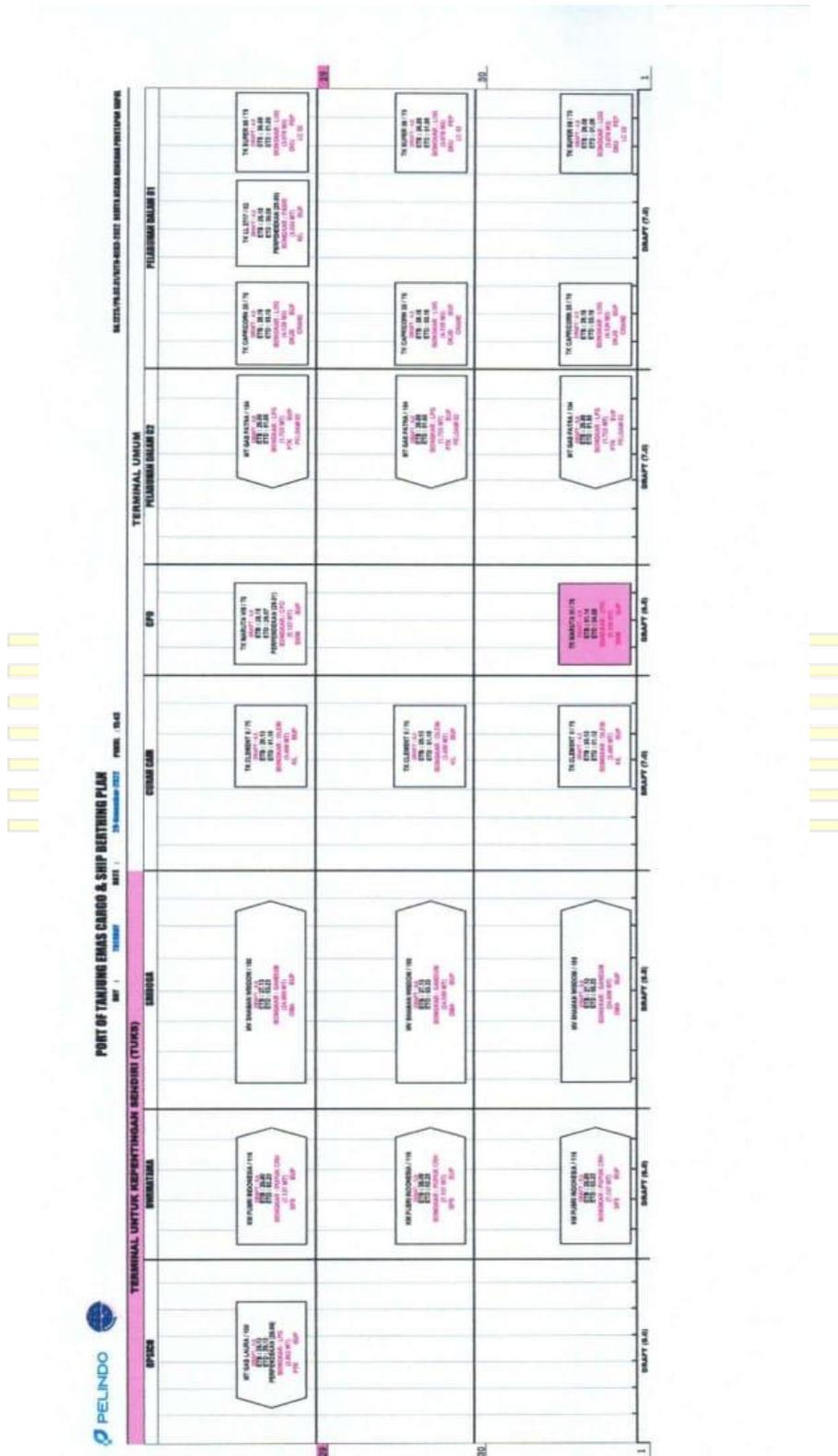
Lampiran 8 Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi (RPKRO)

The screenshot shows the INAPORTNET web application interface. The user is logged in as Agus Kristianto. The main content area displays the RPKRO (Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi) page. The page includes a navigation menu on the left, a search bar, and a table of RPKRO entries. The table has the following columns: NO, NO RPKRO, NO PPK, LOKASI, MULAI, SELESAI, and STATUS. The table contains two entries, both with a status of 'Disetujui'.

NO	NO RPKRO	NO PPK	LOKASI	MULAI	SELESAI	STATUS
1	IDSRG-20221109093032349	PPK.IDSRG.1122.000449	DUKS DWIMATAMA	2022-11-27 19:00:00	2022-12-01 23:00:00	Disetujui
2	IDSRG-RPKRO-LB-3293897	PPK.IDSRG.1222.000073	AREA LABUH BS, KAPAL TANKER, KARGO, PENJUMPANG, KAYU	2022-12-06 17:00:00	2022-12-12 23:00:00	Disetujui

The page also includes a navigation menu on the left with the following items: Dashboard, MENU LAYANAN, Layanan, Layanan PNBP, Master Data, Layanan Pembatalan, Laporan LUT, Endorse PMKU, and Laporan Permasalahan. The page footer contains the text: Copyright © 2022 KEMENTERIAN PERHUBUNGAN. All rights reserved.

Lampiran 9 Lay Out Sandar Dermaga



Lampiran 10 Proses Sandar KM Pusri Indonesia Voyage 15



Lampiran 11 Proses *Shifting* KM Pusri Indonesia Voy. 15 Di Area Labuh



Lampiran 12 Transkrip Hasil Wawancara

A. Informan I

Hari Tanggal : 14 Desember 2022

Tempat : di Kantor PT Samudera Perdana Selaras Semarang.

Nama Informan : Setya Pradede

Jabatan : Staf Agen Operasional PT Samudera Perdana Selaras

Penulis : “Selamat pagi Pak Dede, mohon maaf mengganggu waktunya. Saya ingin meminta izin untuk melakukan wawancara dengan Pak dede tentang pelayanan jasa keagenan terhadap KM Pusri Indonesia *Voyage* 15 dan juga terkait kendala dalam proses penyandaran kapal. Apakah Pak Dede dapat berkenan?”

Agen : “Pagi mbak Ingrid. Bisa mbak. Silahkan bertanya saja mbak, insyallah saya akan menjawabnya.”

Penulis : “Perihal kendala yang terjadi di KM Pusri Indonesia *Voyage* 15 ini. Apakah permasalahan ini sebelum sebelumnya sudah pernah terjadi?”

Agen : “Kalu untuk permasalahan terhambatnya proses sandar ini di dalam suatu pekerjaan kita sudah pasti hal biasa ya mbak. Tetapi juga untuk pelayanan pandu gendong ini menjadi hal yang jarang kita alami, terlebih karna biaya pandu gendong yang sangat mahal. Kita sebagai agen akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk kebutuhan kapal mbak. Tapi keputusan tetap kami serahkan kepada pihak pemilik. Seperti pada KM Pusri Indonesia ini, sebelum memutuskan untuk

mengajukan permohonan pandu gendong, kami terlebih dahulu meminta persetujuan dari pihak kapal dan pemilik.

Penulis : “Izin Pak, dalam mengatasi kendala pada pelayanan KM Pusri Indonesia ini, apakah menjadi permasalahan yang besar bagi agen?”

Agen : “Sebenarnya hal ini bisa diatasi sesuai prosedur mba, tetapi kendala ini menyebabkan banyak resiko pada berbagai pihak. Sudah kita tetapkan jadwal sandar sesuai estimasi yaitu sorenya pada tanggal 27, tapi saat siang tanggal 27 itu kita baru dapat info mengenai keadaan kapal yang *black out*, dengan demikian agen langsung mengajukan perubahan jadwal sandar dan menghubungi pihak pemilik untuk persetujuan pelayanan pandu gendong untuk membantu proses sandar KM Pusri Indonesia. Dengan waktu sesingkat mungkin agen tidak hanya mengurus proses sandar, agen juga sesegera mungkin menghubungi pihak *stevedoring* dan pihak *truck* karna proses bongkar juga pasti akan tertunda. Selain itu, karna tertundanya proses sandar, mengakibatkan muatan itu menjadi mengeras mbak. Karna kapal ini dengan muatan amonia, yang berbentuk curah. Maka dari itu agen juga segera menghubungi pihak alat berat untuk membantu proses pembongkaran muatan yang mengeras ini.

Penulis : “Menurut Pak Dede sendiri apakah hal ini dapat dicegah? Atau bagaimana pendapat Pak Dede agar kedepannya tidak terjadi hal demikian lagi?”

Agen : “Begini mbak, dalam melakukan pekerjaannya, agen sudah seharusnya selalu membantu dan memberikan pelayanan terbaik bagi kapal, saat kapal sandar di Pelabuhan Tanjung Emas, saya selalu memastikan kebutuhan kapal yang harus dilayani. Sudah seharusnya juga saat kapal akan berlayar saat itu, pihak agen memastikan lagi kebutuhan apa yang perlu dipenuhi. Seharusnya sebelum kapal berangkat kemaren, agen dari Palembang bisa memastikan kendala yang ada atau kebutuhan apa yang diperlukan, agar agen bisa menyampaikan kepada pemilik dan memastikan semua kebutuhan terpenuhi, kemudian dari pihak kapal juga sudah seharusnya selalu mengecek kondisi mesin secara berkala, dan memberi laporan atas kebutuhan kapal, sudah tau juga kondisi kapal yang tua, apabila perawatannya kurang ya akan beresiko. Jadi dari pihak pemilik, perwira dikapal dan agen saling memastikan kondisi kapal yang siap.”

Penulis : “Baik pak, terimakasih banyak atas informasi terkait kendala yang terjadi pada proses sandar KM Pusri Indonesia ini Pak dan terimakasih sudah meluangkan waktunya Pak.”

Agen : “Sama-sama mbak Ingrid.”

B. Informan II

Hari Tanggal : 05 Desember 2022

Tempat : (Melalui WhatsApp)

Nama Informan : Argo Wijayanto

Jabatan : Nakhoda KM Pusri Indonesia *Voyage 15*

Penulis : “Selamat siang Capt Argo, mohon maaf mengganggu waktunya. Saya ingin meminta izin untuk melakukan wawancara dengan Capt Argo mengenai kendala yang telah dialami KM Pusri Indonesia *Voyage 15* dan juga terkait proses penyandaran kapal yang tertunda. Apakah Capt Argo dapat berkenan?”

Nakhoda : “Selamat Siang, Silahkan.”

Penulis : “Izin Capt Argo, perihal info terkait mesin kapal yang mati. Apakah sebelumnya selama perjalanan menuju Semarang sudah ada kendala?”

Nakhoda : ”Sebelumnya tidak ada kendala apapun. Selama perjalanan juga aman. Tetapi waktu sampai di area Laut Jawa kok tiba tiba mesin kapal mati total, dan kemudian perwira mesin ngasi tau ada masalah pada salah satu *Auxiliary Engine* atau mesin generator yang rusak. Akhirnya pihak mesin sedang berusaha membenarkannya, ternyata juga gabisa nyala. Keadaan ini kami sebut kapal mesin mati atau *black out*. Dalam keadaan ini, kami semua langsung berdiskusi dan solusi satu-satunya yaitu menggunakan mesin *emergency generator* dengan catatan AC dan seluruh lampu

penerangan dimatikan, dan mengurangi *speed* kapal biar kapal tetap bertahan, ya paling tidak sampai area labuh Tanjung Emas.

Penulis : “Apakah hal tersebut menjadi penyebab terhambatnya komunikasi untuk menginfokan kondisi kapal pada saat itu juga Capt?”

Nakhoda : “Jelas, kami tidak bisa langsung memberikan info kepada agent karna keadaan. kondisi kita di laut jawa tidak ada sinyal ditambah mesin kapal yang *black out*, jadi navigasi kita pun mati, GPS, Radar, Radio Komunikasi kita pun semua mati. Tapi kemudian, dalam waktu kurang lebih satu jam KKM mempersiapkan *emergency* generator. Lalu KKM melaporkan kalo sudah siap. Setelah *emergency* generator siap, perwira menyiapkan inmarsat dan baru bisa mengirim info kejadian kepada kapal-kapal disekitar kita dan kirim info ke agen dan perusahaan.”

Penulis : “Lalu saat melanjutkan perjalanan dengan menggunakan *emergency* generator, apakah ada kendala yang dialami Capt?”

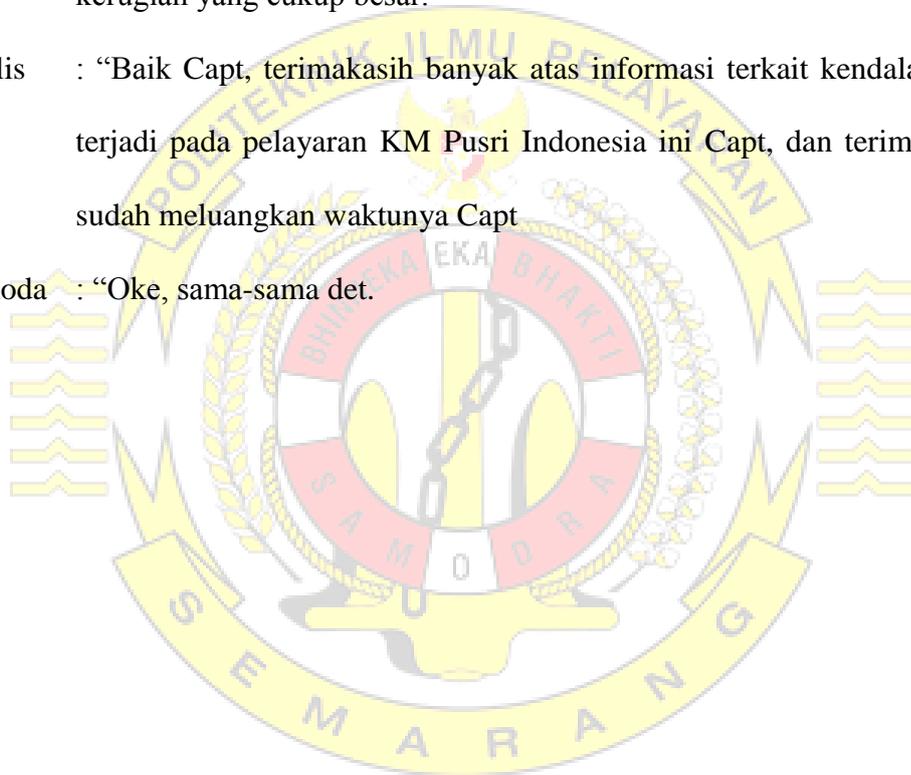
Nakhoda : “Alhamdulillah untuk kendala lain masih bisa diatasi, dan gaada kendala yang fatal. Tapi kita juga udah berkomunikasi dengan agen untuk kondisi kita yg sudah hampir tak tertolong ini. Dan keputusannya, saat sampai di area labuh sudah siap pandu gendong, kapal tundanya harus sudah *stand by*, biar kapal kita ini bisa langsung ditarik oleh kapal tunda.

Penulis : “Baik Capt Jadi hal tersebut yang menjadi penyebabnya ya Capt Kemudian apakah hal tersebut dapat di cegah?”

Nakhoda : “Untuk pencegahannya sendiri memang perlu dilakukan, dengan cara, pertama maintenance a/e secara berkala, kedua selalu mengecek tekanan oli ataupun suhu pada a/e saat running hour, ketiga mengganti sparepart yang perlu di ganti, dan terakhir tidak memaksakan kinerja a/e. Dan akan saya pastikan lagi untuk kedepannya dapat menjadi peringatan bagi kami untuk menghindari hal yang tidak diinginkan bahkan sampai kerugian yang cukup besar.”

Penulis : “Baik Capt, terimakasih banyak atas informasi terkait kendala yang terjadi pada pelayaran KM Pusri Indonesia ini Capt, dan terimakasih sudah meluangkan waktunya Capt

Nakhoda : “Oke, sama-sama det.



C. Informan III

Hari Tanggal : 29 November 2022

Tempat : di Dermaga Dwimatama, Pelabuhan Tanjung Emas

Nama Informan : Nurhadi

Jabatan : Pandu 49

Penulis : "Selamat pagi Capt Hadi, saya Ingrid, Cadet Agen PT SPS. Mohon maaf mengganggu waktunya. Saya ingin meminta izin untuk melakukan wawancara dengan Capt Hadi tentang layanan pandu gendong untuk KM Pusri Indonesia *Voyage 15* dan juga terkait proses penyandaran kapal yang tertunda. Apakah Capt Hadi dapat berkenan?"

Pandu : "Selamat pagi Det, boleh silahkan."

Penuli : "Izin Capt Hadi , saya izin untuk meminta penjelasan terkait kegiatan jasa layanan pandu atau tunda gendong?"

Pandu : "Jasa layanan pandu gendong itu kegiatan untuk membantu proses penyandaran kapal dengan tambahan kapal tunda untuk menariknya. Kan KM Pusri Indonesia ini kemaren ada permasalahan mesin yang menyebabkan kapal tidak bisa berjalan dengan mesinnya sendiri untuk sandar. Jadi dibutuhkan tambahan jasa kapal tunda untuk menarik dan membantu proses penyandaran kapal tersebut. Dan kenapa kita menyebutnya Jasa Pandu Gendong, karena proses kegiatan tersebut kapal tunda menarik kapal utama dibelakangnya. Jika digambarkan

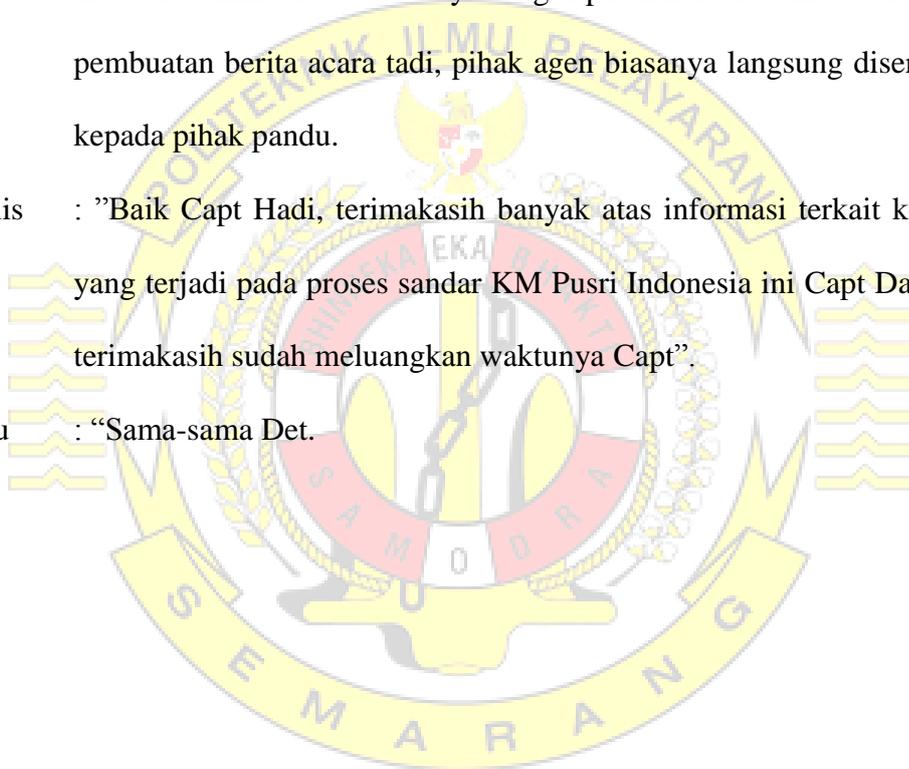
seperti menggondong di belakang itu. Tetapi bukan Pilot Pandunya yang digondong. Jadi nama jasa ini hanya perumpaan saja.

Penulis : “Perihal prosedur nya sendiri bagaimana Capt? Apakah ada SOP terkait proses pelayanan jasa pandu gondong ini, Capt?”

Pandu : “Prosedur untuk jasa layanan pandu gondong ini biasanya kita membutuhkan Berita Acara, Untuk kami serahkan ke atasan. Tapi kalau masalah administrasi urusannya dengan pihak kantor utama. Jadi setelah pembuatan berita acara tadi, pihak agen biasanya langsung diserahkan kepada pihak pandu.

Penulis : ”Baik Capt Hadi, terimakasih banyak atas informasi terkait kendala yang terjadi pada proses sandar KM Pusri Indonesia ini Capt Dan juga terimakasih sudah meluangkan waktunya Capt”.

Pandu : “Sama-sama Det.



RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Ingrid Nisa Lestari
2. Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 12 Agustus 2002
3. NIT : 572011337553
4. Agama : Islam
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Golongan Darah : B
7. Alamat : Perum Korpri Klipang Blok R XI-B No. 13,
Sendangmulyo, Tembalang, Semarang.
8. Orang Tua
 - a. Ayah : Sigit Irianto
 - b. Ibu : Nur Hidayah
 - c. Alamat : Perum Korpri Klipang Blok R XI-B No. 13,
Sendangmulyo, Tembalang, Semarang.
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD N Sendang Mulyo 02 Semarang : 2008 – 2014
 - b. SMP N 33 Semarang : 2014 – 2017
 - c. SMK N 09 Semarang : 2017 – 2020
 - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
10. Praktek Darat
 - a. Perusahaan : PT Samudera Perdana Selaras (SPS) Semarang
 - b. Masa Praktik : 29 Agustus 2022 s/d 01 Agustus 2023