

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Jasa angkutan laut mendominasi kegiatan perdagangan dunia. Alasan mengapa jasa angkutan laut di mendominasi diantaranya selain lebih murah juga mampu mengangkut barang yang lebih banyak. Setiap jasa dimanapun selalu terkait erat dengan sarana dan prasarana serta Sumber Daya Manusia (SDM). SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Perusahaan pelayaran yang mengoperasikan kapal-kapalnya dari pelabuhan satu ke pelabuhan lainnya di luar negeri dapat menunjuk agen dalam suatu negara, dimana kapal-kapalnya akan singgah untuk membongkar dan memuat barang perdagangan. Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap termasuk kategori pelabuhan besar diwilayah Indonesia yang banyak di singgahi oleh kapal-kapal dari yang melakukan kegiatan bongkar muat dan kegiatan lainnya di pelabuhan tersebut.

Pelabuhan merupakan salah satu tempat pertukaran arus barang dari transportasi laut ke transportasi darat harus senantiasa dapat mengimbangi

perkembangan tersebut baik dalam hal penyediaan sarana dan prasarana bagi kapal maupun dalam hal pemberian pelayanan untuk kapal. Menurut Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagai mana telah dirubah dalam Peraturan Pemerintah No. 64 Tahun 2015 tentang Kepelabuhanan, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang mempunyai fungsi untuk melayani kapal dan berbagai transaksi yang berlangsung di pelabuhan.

Untuk memenuhi kebutuhan kapal sebuah pelabuhan yang baik haruslah mempunyai perlengkapan yang diperlukan oleh kapal yang memasuki pelabuhan itu untuk berbagai keperluan, maka dari itu pihak pelabuhan dalam memberikan pelayanan tentu saja tidak dapat bekerja sendiri, diantaranya ada salah satu pihak yang cukup berpengaruh atas kelancaran bagi pelabuhan dalam memberikan pelayanan, yaitu adanya usaha keagenan dalam menyampaikan informasi dan data dari pemilik kapal maupun dari kapal itu sendiri.

Dalam melaksanakan tugas sebagai agen kapal peneliti menemui berbagai masalah tentang pelaksanaan pelayanan kapal yang dikarenakan beban kerja yang besar sehingga berdampak pada karyawan yang letih dalam bekerja karyawan tersebut terkadang salah dalam penulisan *quantity* atau tanggal terbit B/L di dalam membuat *inward manifest* yang kemudian diserahkan ke Bea Cukai.

Dengan semakin pesatnya pertumbuhan jumlah perusahaan penyedia jasa keagenan di Indonesia, maka persaingan usaha di bidang tersebut juga semakin ketat. Oleh karena itu setiap perusahaan penyedia jasa keagenan harus mempunyai strategi yang handal untuk memenangkan persaingan. Untuk itu peneliti mengangkat masalah dengan judul :

“Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan PT. Indobaruna Bulk Transport Cabang Cilacap Dalam Menunjang Kelancaran Kapal yang Diageni”.

## **B. Perumusan Masalah**

Sehubungan dengan judul di atas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap dalam peningkatan pelayanan keagenan terhadap kapal yang diageninya?

2. Faktor apa saja yang menghambat PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap dalam pelayanan keagenan?
3. Upaya apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan yang di alami PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui peranan PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap dalam peningkatan pelayanan keagenan terhadap kapal yang diageninya
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap dalam pelayanan keagenan
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan yang di alami PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap

### **D. Manfaat penelitian**

1. Manfaat secara teoritis

Dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan literatur dibidang keagenan, serta juga dapat memberikan wawasan tambahan bagi pembaca.

2. Manfaat secara praktis

Sebagai panduan praktis pemecahan masalah pelayanan keagenan kapal.

### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi ini maka peneliti membuat sistematika penulisan dari judul skripsi menjadi beberapa bab dan dari setiap bab menjadi beberapa sub bab sebagai berikut :

#### **Bab I      Pendahuluan**

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **Bab II     Landasan Teori**

Berisi penjelasan tentang manajemen pelayaran, pengertian peningkatan, pengertian keagenan kapal, pengertian pelabuhan laut, PT. Indobaruna Bulk Transport, dan pengertian kelancaran.

#### **Bab III    Metodologi Penelitian**

Berisi tentang waktu dan tempat penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, teknik dan analisis data.

#### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berisi penjelasan tentang gambaran umum perusahaan PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap, peranan keagenan PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap terhadap kapal yang diageni, Peranan Instansi yang terkait terhadap jasa keagenan kapal PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap, Hambatan - hambatan yang dialami dan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut.

#### **Bab V Penutup**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang ditarik dari analisis data, dan pembahasan dari permasalahan serta saran-saran yang diajukan berkaitan dengan hasil penelitian.