

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebutuhan akan jasa angkutan laut semakin lama semakin meningkat, baik jumlahnya maupun macamnya. Usaha-usaha dalam pembangunan sarana angkutan laut yang dilakukan sampai saat ini adalah merupakan cerminan dalam mengatasi peningkatan kebutuhan tersebut. Salah satu komponen dari system angkutan laut adalah pelabuhan, dimana pelabuhan laut merupakan salah satu sub sistem transportasi laut yang mempunyai fungsi utama, yaitu sebagai tempat yang aman untuk berlabuh dan bertambatnya kapal-kapal serta sebagai terminal transfer barang dan penumpang melalui angkutan darat dan angkutan laut. Pelabuhan merupakan suatu simpul sistem transportasi laut dan darat, karena sifatnya sebagai tempat peralihan moda angkutan, maka pelabuhan harus disambung dengan sistem darat dan dilengkapi dengan berbagai macam kemudahan, antara lain tempat yang aman untuk berlabuhnya kapal, pelayanan kapal selama berlabuh dan ketika akan melanjutkan pelayaran, jasa terminal untuk muatan dalam proses peralihan dari kapal ke angkutan darat (truk, kereta api).

Berdasarkan hal tersebut maka diperlukanlah sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran alat pelayanan ekspor dan impor. Dengan menimbang biaya transportasi dalam mengirim barang muatan berat, maka para eksportir dan importir di berbagai negara cenderung memilih moda transportasi laut seperti kapal untuk mengangkut barang yang mereka perdagangkan dan tentunya akan dibawa dalam jumlah banyak dan murah dibandingkan transportasi

melalui darat dan udara yang dinilai lebih mahal. Dengan semakin pesatnya pelayanan jasa di Indonesia, maka diperlukanlah perusahaan jasa keagenan untuk kapal yang memiliki standar pelayanan yang baik dan selama ini memang jarang ditemukan di pelabuhan di Indonesia. Keagenan adalah pihak yang mewakili untuk dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal dalam mempersiapkan segala sesuatu agar kegiatan kapal selama di pelabuhan dapat berjalan sesuai dengan rencana, mempersiapkan fasilitas sebelum kapal tiba dan menyelesaikan kewajiban – kewajiban finansial setelah kapal berangkat, sehingga dapat memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap kepentingan kapal selama di pelabuhan.

Kota Batam adalah sebuah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang dan Pulau Galang dan pulau-pulau kecil lainnya di kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka. Pulau Batam, Rempang, dan Galang terkoneksi oleh Jembatan Barelang. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 77 Tahun 2009 tentang Rencana Induk Pembangunan Pelabuhan Batam telah menetapkan wilayah-wilayah atau zona-zona peruntukan Pengembangan Pelabuhan di sisi daratan termasuk perairan untuk zona-zona kegiatan *Lay Up*. *Lay Up* adalah Menambatkan kapal untuk sementara dengan jangkar yang terlindungi, mematikan semua sistem operasi yang penting dan memeriksa keadaan kapal. Biasanya kapal mengalami *Lay Up* selama beberapa waktu ketika pemiliknya beranggapan bahwa perjalanan kapal pada waktu tersebut tidak menguntungkan

Salah satu pelabuhan di Indonesia yang banyak memiliki kapal kapal yang banyak melakukan aktivitas kegiatan *Lay Up*, serta keagenan kapal adalah Pelabuhan Perairan Pulau Galang Batam milik Badan Usaha Pelabuhan (*BUP*) PT. Bias Delta Pratama, yang memiliki alur pelayaran internasional yang sangat strategis serta jalur yang singkat dan ekonomis.. Demikian halnya khusus untuk kegiatan *Lay Up* kapal telah diatur sehingga pada pelaksanaan operasionalnya perlu dalam suatu Standard Operasional Prosedur pelayanan kapal-kapal khususnya di Perairan Pulau Galang Batam sebagai pedoman terhadap pelaksanaan kegiatan *Anchorage* maupun kegiatan *STS Transfer*.

Sehubungan dengan itu PT. Bias Delta Pratama sebagai Perusahaan Pelayaran dan penyedia jasa keagenan kapal serta badan usaha pelabuhan yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola Pelabuhan Perairan Pulau Galang Batam berupaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja PT. Bias Delta Pratama yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, PT. Bias Delta Pratama perlu memiliki dan menerapkan *SOP (Standar Operasional Prosedur)* dalam melayani kapal-kapal yang masuk area Pulau Galang Batam. *SOP (Standar Operasional Prosedur)* adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan tugasnya berdasarkan indikator - indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan dibuatnya *SOP* oleh PT. Bias Delta Pratama adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi PT. Bias Delta Pratama untuk mewujudkan *good services*, Dimana kapal-kapal yang akan

melakukan kegiatan keluar atau masuk area perairan pulau galang batam harus sesuai dengan *SOP* yang berlaku di PT. Bias Delta Pratama dan juga memenuhi syarat oleh syahbandar setempat.

Sehubungan dengan *SOP* PT. Bias Delta Pratama, di sini penulis ingin membahas permasalahan mengenai prosedur keagenan kapal PT. Bias Delta Pratama serta prosedur keselamatan pada saat agen melakukan on board ke atas kapal. pada saat melakukan praktek di PT. Bias Delta Pratama penulis banyak menemukan ketidakmaksimalan pada saat pelayanan keagenan kapal terutama pada saat kegiatan clearance. Pelayanan clearance tidak sesuai dengan prosedur CIQP, serta ketidakdisiplinan agen PT. Bias Delta Pratama dalam memakai prosedur keselamatan pada saat on board diatas kapal.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang dibahas dalam tulisan ini berkaitan dengan permasalahan mengoptimalkan kinerja PT. Bias Delta Pratama. Sebagai pelayan jasa keagenan kapal, penanggung jawab serta badan usaha pelabuhan di salah satu wilayah perairan Pulau Galang Batam, dengan cara menerapkan *SOP* di perairan Pulau Galang Batam pada saat kapal mulai clearance in sampai dengan clearance out, serta penerapan *SOP* yang baik dalam hal keselamatan pada saat agen on board diatas kapal.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis memilih mengangkat judul **“Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal PT. Bias Delta Pratama Melalui Penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* di Perairan Pulau Galang Batam“**.

## **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah mengenai pengoptimalan pelayanan keagenan kapal yang dilakukan oleh PT. Bias Delta Pratama terhadap kapal-kapal yang diageni dengan cara menerapkan *SOP* di wilayah perairan Pulau Galang Batam. Sesuai dengan judul yang penulis ambil yaitu “Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal PT. Bias Delta Pratama Melalui Penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* di Perairan Pulau Galang Batam“, maka dapat dikemukakan bahwa perumusan masalah yang perlu diangkat oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur pelayanan keagenan kapal di Perairan Pulau Galang Batam?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kendala pada saat prosedur keagenan kapal di Perairan Pulau Galang Batam?
3. Bagaimana upaya yang harus dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan keagenan kapal?

### **C. Tujuan Penelitian**

Setiap kegiatan penelitian selalu mempunyai tujuan untuk memperoleh data atau informasi, baik yang dilakukan secara umum maupun tujuan yang dilakukan secara khusus.

Adapun tujuan dalam bentuk skripsi ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem standar operasional prosedur keagenan kapal di wilayah Perairan Pulau Batam

2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan kendala pada pelayanan keagenan kapal PT. Bias Delta Pratama, serta bagaimana cara mengatasi kendala tersebut.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat yang dapat kita ambil dari kegiatan penelitian ini, baik untuk perusahaan pelayaran, dunia pendidikan, dan bagi masyarakat maupun bagi peneliti sendiri.

##### 1. Manfaat untuk perusahaan pelayaran

- a. Bagi staff operasional perusahaan pelayaran terutama PT. Bias Delta Pratama skripsi ini dapat dijadikan masukan dan pedoman untuk lebih memahami standar operasional prosedur di wilayah Perairan Pulau Galang Batam
- b. Bagi Top Manajemen di perusahaan pelayaran terutama PT. Bias Delta Pratama skripsi ini dapat menjadi pertimbangan yang bermanfaat dalam mengambil kebijakan operasional dan sebagai bahan referensi memecahkan masalah-masalah dalam kegiatan pelayanan keagenan kapal di PT. Bias Delta Pratama

##### 2. Manfaat untuk dunia pendidikan

- a. Bagi taruna/mahasiswa dapat menjadi wacana umum di kampus PIP Semarang
- b. Bagi taruna jurusan KALK dapat memberi tambahan pengetahuan tentang standar operasional prosedur keagenan kapal, memberi contoh pengalaman

penulis sehingga para taruna dapat mengembangkan pola pikir mereka serta dapat menjadikan mereka mudah menganalisa tentang keagenan kapal dan mengolah data-data yang diperoleh.

3. Manfaat untuk pembaca umum
  - a. Sebagai ilmu pengetahuan bagi masyarakat umum terutama warga Batam agar masyarakat mengetahui seluk beluk operasional keagenan kapal di wilayah Perairan Pulau Galang Batam.
  - b. Sebagai sumbangan untuk ilmu pengetahuan di perpustakaan daerah.

#### **E. Batasan Masalah**

Sehubungan dengan keterbatasan waktu penulis untuk mendapatkan data dan sangat luasnya bahasan yang ada dalam hal kualitas pelayanan kapal serta dikaitkan dengan perumusan masalah yang penulis angkat, maka penulis hanya menekankan pada sejauh mana perusahaan PT. Bias Delta Pratama selaku agen dalam melakukan penerapan standar operasional prosedur pelayanan keagenan kapal di wilayah perairan Pulau Galang Batam.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan skripsi ini akan diajukan 5 (lima) bab, yang diawali dengan hal-hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan (sebagai pengantar) dan kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan langsung dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat memudahkan para pembaca memahami, bahkan lebih mengerti tentang apa yang dijelaskan oleh

penulis dalam skripsi ini. Berikut ini adalah uraian ringkas mengenai sistematika penulisan skripsi ini dapat dirinci sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam Bab I ini akan dijelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam Bab II ini dijelaskan mengenai Tujuan Pustaka, Kerangka Pikir Penelitian dan Definisi Operasional.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam Bab III ini akan dijelaskan mengenai Lokasi Penelitian yang dilakukan, Data-data yang diperlukan, Metode Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam Bab IV ini akan dijelaskan mengenai Gambaran Umum, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Masalah.

#### **BAB V : PENUTUP**

Dalam Bab V ini akan dijelaskan mengenai Simpulan dan Saran dari skripsi penulis.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **TRANSKRIP WAWANCARA**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**