

PELAKSANAAN JASA KEAGENAN DALAM MENUNJANG PELAYANAN KAPAL PADA PT ADHIKA SAMUDERA JAYA

Abdoellah Djabier¹⁾, Sitti Syamsiah²⁾, Gradina Nur Fauziah³⁾

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut Dan Kepelabuhanan
Jln. Tentara Pelajar No. 173 Makassar, Kode Pos. 90172
*Email: adijabier@gmail.com¹⁾, sittisyamsiah@gmail.com²⁾,
garadina.nur.f@pipmakassar.ac.id³⁾

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hambatan yang terjadi selama pelaksanaan keagenan di Pelabuhan Banjarmasin serta upaya yang dilakukan oleh PT Andhika Samudera Jaya dalam mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT Andhika Samudera Jaya berlangsung dari bulan Agustus 2023 hingga Agustus 2024. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui observasi dan wawancara dengan karyawan PT Andhika Samudera Jaya, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur-literatur yang relevan dengan topik penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yang digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan keagenan adalah keterlambatan keberangkatan kapal, yang disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya sumber daya manusia, kurangnya ketelitian dalam pemeriksaan dokumen, serta kondisi cuaca buruk yang berdampak pada proses keberangkatan kapal. Untuk mengatasi hambatan tersebut, PT Andhika Samudera Jaya telah melakukan berbagai upaya, antara lain dengan meningkatkan ketelitian dalam memeriksa dokumen keberangkatan kapal, menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan agar lebih teliti dalam menjalankan tugasnya, serta menambah jumlah karyawan guna meningkatkan efisiensi kerja. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelaksanaan keagenan di Pelabuhan Banjarmasin dapat berjalan lebih lancar dan efektif.

Kata Kunci: Hambatan Operasional, Jasa Keagenan, Pelayanan Kapal.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat mendorong negara-negara untuk mengoptimalkan sektor dengan keunggulan komparatif, memunculkan spesialisasi produksi dan ketergantungan antarnegara akibat keterbatasan sumber daya, perbedaan iklim, serta kebutuhan konsumen yang beragam. Dalam konteks ini, perdagangan internasional menjadi sarana utama untuk memenuhi permintaan global, mendorong pertumbuhan ekonomi, transfer teknologi, dan memperkuat hubungan diplomatik. Di tengah dinamika global ini, pelayaran niaga tetap menjadi tulang punggung perdagangan internasional berkat kapasitas angkut besar, efisiensi biaya, dan jangkauan global. Meskipun menghadapi tantangan, peran vitalnya dalam distribusi barang menjadikannya elemen krusial dalam perekonomian dunia.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik untuk Angkutan Barang di Laut merupakan langkah strategis pemerintah dalam mewujudkan asas keadilan dan pemerataan pembangunan, khususnya di wilayah kepulauan Indonesia. Peraturan ini berlandaskan komitmen untuk menyediakan

layanan angkutan barang yang memadai dan terjangkau ke wilayah tertinggal, terpencil, terluar, dan perbatasan, sebagaimana diamanatkan dalam Perpres Nomor 70 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik untuk Angkutan Barang dari dan ke Daerah Tertinggal, Terpencil, Terluar, dan Perbatasan (3T). Dengan mempertimbangkan tantangan geografis dan logistik sebagai negara kepulauan, PM 4 Tahun 2018 mengatur pelaksanaan *Public Service Obligation* (PSO) secara lebih terstruktur untuk menjamin distribusi barang yang efisien dan merata, serta merupakan pelaksanaan dari ketentuan Pasal 6 dan 7 Perpres tersebut, terutama dalam pelayanan angkutan laut antar pulau.

PT Adhika Samudera Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keagenan kapal dan memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi pelayanan kapal di pelabuhan. Pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai regulasi menjadi kunci utama dalam memastikan kelancaran proses kapal serta membangun citra positif perusahaan di mata mitra dan klien. Penelitian ini menyoroti peran sentral perusahaan keagenan kapal dalam menjamin kelancaran operasional kapal, mulai dari proses clearance in dan out, pengurusan dokumen, hingga persiapan keberangkatan kapal, yang semuanya membutuhkan koordinasi intensif dengan berbagai otoritas pelabuhan. Dalam praktiknya, PT Adhika Samudera Jaya menghadapi berbagai tantangan, seperti keterlambatan dokumen, kurangnya koordinasi dengan instansi pelabuhan, dan kendala dalam pelayanan kru, yang berdampak pada efektivitas operasional. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan jasa keagenannya agar pelayanan kapal dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat peran perusahaan sebagai mitra strategis dalam mendukung kelancaran arus kapal dan logistik di pelabuhan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pelabuhan, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008, merupakan simpul transportasi multimoda yang memiliki peran vital dalam sistem transportasi dan perekonomian nasional, khususnya bagi negara kepulauan seperti Indonesia. Lebih dari sekadar tempat berlabuh kapal, pelabuhan adalah ekosistem kompleks yang mencakup integrasi daratan dan perairan, pusat kegiatan ekonomi, serta dilengkapi fasilitas seperti terminal, gudang, dermaga, dan sistem navigasi. Hananto Soewedo (2015) menekankan pelabuhan sebagai pusat aktivitas ekonomi strategis, mendukung mobilitas penduduk, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan efisiensi logistik. Iskandar Abubakar (2013) menyoroti fungsi pemerintahan dan pengusaha dalam pelabuhan, termasuk peran otoritas, bea cukai, dan operator pelayaran. M. Akib Hasan (2017) menggambarkan pelabuhan sebagai fasilitas transportasi laut lengkap untuk bongkar muat dan aktivitas logistik lainnya. Sementara itu, Nugroho (2018) menekankan peran pelabuhan dalam mendukung perdagangan internasional sebagai titik penghubung utama dalam rantai pasok global. Secara keseluruhan, pelabuhan merupakan infrastruktur kunci dalam sistem logistik nasional dan internasional yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan daya saing negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran merupakan landasan hukum utama yang mengatur kegiatan pelayaran di Indonesia secara

komprehensif, termasuk peran strategis pelabuhan dalam sistem transportasi laut dan perdagangan internasional. Pelabuhan memiliki berbagai fungsi penting, seperti sebagai simpul dalam jaringan transportasi, pintu gerbang kegiatan ekonomi, tempat alih moda, penunjang industri dan perdagangan, serta pusat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan. Lebih dari itu, pelabuhan juga berperan dalam mewujudkan Wawasan Nusantara dan memperkuat kedaulatan negara. Menurut D.A. Lasse (2016), pelabuhan berfungsi sebagai *gateway*, *link*, *interface*, dan entitas industri, yang mendukung efisiensi logistik, konektivitas global, dan pertumbuhan ekonomi wilayah sekitarnya.

Dalam mengoperasikan pelabuhan, diperlukan fasilitas dan peralatan berdasarkan ketentuan Pasal 21 Ayat 1 UU No. 17 Tahun 2008, yang menyebutkan bahwa fasilitas pelabuhan terbagi menjadi fasilitas pokok dan penunjang. Fasilitas pokok meliputi dermaga sebagai titik vital interaksi antara kapal dan infrastruktur darat, jaringan air limbah, drainase, serta fasilitas pengelolaan sampah yang mendukung kebersihan dan keberlanjutan. Fasilitas lainnya mencakup bunker untuk bahan bakar kapal, fasilitas pemadam kebakaran guna menjamin keselamatan operasional, serta gudang penyimpanan bahan berbahaya dan beracun (B3). Jalan di pelabuhan dan lapangan penumpukan juga menjadi elemen penting dalam kelancaran logistik, di samping terminal penumpang, peti kemas, curah cair, Ro-Ro, car terminal, dan terminal multipurpose yang mendukung berbagai bentuk mobilitas dan distribusi logistik.

Fasilitas penunjang pelabuhan juga memegang peran penting dalam memastikan efisiensi dan keberlanjutan operasional. Kawasan perkantoran berfungsi sebagai pusat koordinasi bisnis, sementara fasilitas pos dan telekomunikasi menjamin kelancaran komunikasi. Dukungan pariwisata dan perhotelan meningkatkan ekonomi lokal dan citra pelabuhan. Instalasi air bersih, listrik, dan jaringan telekomunikasi menjadi fondasi operasional. Areal pengembangan pelabuhan menjamin pertumbuhan jangka panjang, dan tempat tunggu kendaraan membantu mengurangi kemacetan. Fasilitas umum seperti tempat ibadah, taman, dan layanan kesehatan melengkapi kebutuhan sosial para pengguna pelabuhan (Ulfayanti 2020; Juliartini, Wati, dan Pratiwi 2023).

Selain fasilitas, peralatan pelabuhan memainkan peran vital dalam mendukung proses bongkar muat. *Crane* adalah alat utama yang digunakan untuk menangani berbagai jenis kargo, dengan beragam jenis seperti *quay crane*, *rubber tyred gantry crane*, dan *mobile harbor crane*. *Reach stacker* digunakan untuk mengangkat dan memindahkan kontainer dengan efisiensi tinggi, terutama dalam area sempit. *Top loader* sangat berguna dalam menyusun kontainer di lapangan penumpukan, sedangkan *side loader* menawarkan fleksibilitas karena mampu mengangkat kontainer dari sisi, menjadikannya ideal untuk area terbatas. Peralatan ini memungkinkan pelabuhan beroperasi secara efektif, cepat, dan aman dalam melayani kebutuhan logistik nasional maupun internasional (Syafrizal 2019; Kementerian Perhubungan 2017).

Jasa kepelabuhanan mencakup layanan di pelabuhan laut, sungai, dan danau yang mendukung angkutan penyeberangan, meliputi pelayanan terhadap kapal, penumpang, dan kendaraan seperti pemanduan, penundaan, terminal penumpang, fasilitas keamanan, serta pengelolaan kendaraan dan fasilitas pendukung lainnya yang sangat penting untuk kelancaran, keamanan, dan kenyamanan perjalanan. Undang-Undang Republik Indonesia

Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, khususnya Pasal 90, mengatur jenis-jenis pelayanan jasa kepelabuhanan yang wajib disediakan oleh Penyelenggara Pelabuhan, termasuk Otoritas Pelabuhan dan Unit Penyelenggara Pelabuhan, meliputi jasa kapal, barang, dan penumpang seperti pemanduan, bongkar muat, penyimpanan barang, dan fasilitas bagi penumpang.

Pelabuhan merupakan ekosistem kompleks yang melibatkan berbagai instansi dengan peran berbeda demi efisiensi, keamanan, dan kepatuhan regulasi. Kesyahbandaran bertugas memastikan keselamatan dan keamanan pelayaran melalui pengawasan teknis kapal dan penegakan hukum. Otoritas Pelabuhan mengelola dan mengawasi aktivitas kepelabuhanan serta pengembangan infrastruktur dan penetapan tarif. Bea dan Cukai menjaga kedaulatan ekonomi dan kelancaran perdagangan, sementara Migrasi mengatur keluar masuk warga negara asing untuk menjaga ketertiban dan kedaulatan. Karantina dan Dinas Kesehatan mengawasi pencegahan penyakit menular, penting bagi kesehatan masyarakat di pintu masuk negara. KP3 menjaga keamanan dan ketertiban operasional pelabuhan, serta PT Pelindo mengelola dan mengembangkan pelabuhan nasional untuk mendukung pertumbuhan ekonomi.

Kapal adalah struktur terapung multifungsi yang digunakan sebagai sarana transportasi atau platform kerja di perairan, meliputi sistem propulsi, navigasi, dan keselamatan (Djunaedi 2014; Kementerian Perhubungan 2008). Menurut UU No. 17 Tahun 2008, kapal mencakup semua kendaraan air, termasuk kapal selam dan *hovercraft*. Para ahli menyatakan kapal sebagai sistem teknologi maritim kompleks yang dirancang untuk berbagai misi dengan memperhatikan keselamatan, efisiensi, dan perlindungan lingkungan.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, jenis kapal meliputi kapal laut untuk pelayaran internasional dan domestik, kapal sungai yang vital bagi ekonomi pedalaman, kapal penumpang seperti feri dan pesiar, kapal kargo untuk pengangkutan barang, kapal tanker khusus mengangkut cairan, serta kapal curah untuk bahan baku industri dan pertanian.

Kelengkapan dokumen kapal sangat penting untuk legalitas, keselamatan, dan perlindungan lingkungan maritim, mencakup Surat Tanda Kebangsaan, Surat Ukur, Sertifikat Layak Laut, Garis Muat, Daftar Anak Buah Kapal, Sertifikat Keamanan Radio, Keselamatan, Kesehatan, Klasifikasi Mesin, Pencegahan Pencemaran, serta dokumen operasional dan izin perusahaan pelayaran guna memastikan kepatuhan regulasi dan keamanan pelayaran.

Menurut PM 65 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, usaha keagenan kapal adalah penghubung penting antara perusahaan pelayaran dan pihak pelabuhan di Indonesia, meliputi pengurusan izin, koordinasi dengan otoritas, dan layanan operasional yang efisien. Agen bertindak atas nama prinsipal dengan kewenangan sesuai perjanjian, memperoleh imbalan jasa berdasarkan kesepakatan, serta wajib melaporkan kegiatan operasional demi ketertiban dan keselamatan. Sanksi administratif diberlakukan untuk memastikan kepatuhan, menjaga persaingan sehat, dan keamanan pelayaran nasional.

Prosedur *Clearance In* dimulai dengan pemberitahuan kedatangan kapal oleh

nakhoda atau *principal* kepada agen dalam 1x24 jam, diikuti pengajuan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) ke otoritas terkait untuk kelancaran layanan. *Clearance Out* memerlukan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dari Syahbandar, dengan dokumen lengkap dan permohonan oleh nakhoda. Agen kapal meningkatkan layanan lewat digitalisasi dan koordinasi lintas instansi, mengutamakan kualitas, transparansi, serta kepuasan pemilik kapal demi efisiensi operasional dan reputasi bisnis yang berkelanjutan.

Terdapat tiga jenis agen kapal yang diakui dalam praktik keagenan di Indonesia: General Agent, yaitu perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing atau nasional untuk melayani seluruh kepentingan kapal mereka selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia, dengan bukti perjanjian keagenan atau surat penunjukan resmi (KM 33 Tahun 2001) (Suyono 2009; Salim 1993). Sub Agent adalah perwakilan lokal atau perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh General Agent untuk melaksanakan pelayanan teknis dan administratif kapal di pelabuhan tertentu, berfungsi sebagai wakil resmi yang memahami kondisi lokal pelabuhan tersebut (Suyono 2009; repository.unimar-amni.ac.id 201). Cabang Agen merupakan cabang operasional dari General Agent yang diperuntukkan di pelabuhan tertentu untuk memperluas layanan dan meningkatkan efisiensi koordinasi operasional lokal (repository.unimar-amni.ac.id 201; repository.pip-semarang.ac.id 23).

Terkait dengan pelayaran komersial, terdapat dua model utama: liner dengan jadwal tetap yang memerlukan *general agent*, dan tramper yang tidak terjadwal serta menggunakan *special agent* saat diperlukan. Istilah keagenan meliputi *Booking Agent* untuk muatan *liner*, *Special Agent* untuk *tramper*, *Port Agent* mengoordinasi layanan pelabuhan, *Protecting Agent* mewakili *charterer*, *Husbandry Agent* fokus operasional kapal, *Boarding Agent* berinteraksi langsung dengan kapal, dan *Cargo Handling Agent* mengelola bongkar muat barang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami fenomena dalam konteks alami melalui data yang kaya dan mendetail, diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen. Desain penelitian dirancang secara holistik untuk menjawab pertanyaan secara sistematis, meliputi pemilihan metode, sampel, instrumen, prosedur, analisis, serta etika penelitian demi menghasilkan temuan valid dan bermakna. Definisi operasional penting dalam penelitian ini mencakup konsep kapal, *shipowner*, keagenan, mutu pelayanan keagenan, serta proses *clearance in* dan *clearance out* yang krusial dalam operasional pelabuhan.

Unit analisis terdiri dari PT Adhika Samudera Jaya sebagai fokus utama, dengan Kantor Kesyahbandaran dan Perusahaan Pelayaran sebagai mitra atau stakeholder pendukung. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, dimana peneliti mengamati langsung perilaku dan interaksi dalam konteks alamiah menggunakan *checklist* sistematis. Selain itu, wawancara interaktif dengan pertanyaan terbuka menggali informasi mendalam serta penyesuaian percakapan sesuai responden, dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tambahan dari berbagai sumber tertulis dan publikasi relevan.

Analisis data penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang mengkaji implementasi keagenan kapal di PT Adhika Samudera Jaya. Proses analisis dilakukan secara sistematis dengan mengintegrasikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga menghasilkan pemahaman komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyimpulkan secara deduktif dan induktif guna mendapatkan gambaran menyeluruh dan mendalam tentang praktik keagenan kapal.

Penelitian menekankan pentingnya mutu pelayanan keagenan sebagai fondasi kesuksesan bisnis pelayaran, karena agen mewakili citra perusahaan di pelabuhan. Pelayanan yang responsif dan efisien membangun kepercayaan serta loyalitas pelanggan, mendukung reputasi dan keberlanjutan usaha. *Clearance in* dan *clearance out* adalah tahapan penting yang melibatkan koordinasi intensif antara agen dan instansi pelabuhan untuk memastikan kelancaran operasional kapal serta arus barang.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami praktik keagenan kapal, memperbaiki kualitas layanan, dan mendukung efisiensi operasional pelabuhan melalui pemahaman menyeluruh dari aspek hukum, teknis, dan manajerial yang relevan.

4. HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan secara sistematis pelaksanaan keagenan kapal di PT Adhika Samudera Jaya, melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Analisis data dilakukan melalui transkripsi, reduksi, kodifikasi, interpretasi, dan triangulasi untuk menjamin validitas, dengan tujuan memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik, tantangan, dan kontribusi keagenan kapal dalam operasional perusahaan. PT Adhika Samudera Jaya memiliki visi untuk menjadi "shipping agency company terkemuka dengan memberikan keandalan, kepercayaan, dan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan" (Dika et al. 2024) mencerminkan nilai keandalan, kepercayaan, dan kualitas layanan unggul, yang masing-masing diwujudkan melalui konsistensi, transparansi, dan kepuasan pelanggan. Misi perusahaan meliputi pelayanan berkualitas, komunikasi efektif, solusi agen terbaik, biaya kompetitif, serta perluasan jaringan pasar. Struktur organisasi dirancang untuk mendukung efisiensi, produktivitas, dan pengembangan melalui teknologi dan proses standar, demi pertumbuhan berkelanjutan serta pencapaian visi perusahaan melalui kolaborasi, inovasi, dan kinerja tinggi di seluruh unit kerja.

B. Pelaksanaan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal

PT Adhika Samudera Jaya sebagai agen kapal berkomitmen memberikan pelayanan menyeluruh yang melampaui ekspektasi, mulai dari perencanaan kedatangan, pengurusan perizinan, koordinasi sandar, bongkar muat, logistik, hingga kebutuhan kru kapal. Dalam proses kedatangan, agen mempersiapkan dokumen seperti *Letter of Appointment*, berkomunikasi dengan kapten, dan menyampaikan rencana kedatangan kepada instansi terkait seperti KSOP, Karantina, Imigrasi, Bea Cukai, dan pihak lainnya. Agen juga memastikan kesiapan penyandaran, pemeriksaan dokumen, serta pemenuhan persyaratan

seperti COP, *clearance in/out*, dan kelengkapan dokumen kapal (RPT, *ship particular*, surat laut, surat ukur, SPB, SPOG). Seluruh proses dilakukan melalui sistem Inaportnet untuk menjamin kelancaran, legalitas, dan efisiensi operasional kapal.

a. Pelayanan Jasa Keagenan Keberangkatan Kapal

Proses *clearance out* atau prosedur keberangkatan kapal melibatkan beberapa tahapan penting sebelum kapal diizinkan berlayar. Tahap pertama adalah pengajuan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) atau *Port Clearance* kepada Syahbandar, yang berlaku selama 1x24 jam dan hanya untuk satu perjalanan. Permohonannya disertai Master Sailing Declaration serta bukti pemenuhan kewajiban kapal sesuai tujuan pelayaran, seperti dokumen muatan dan persetujuan dari Bea dan Cukai, Imigrasi, Karantina Kesehatan, dan Karantina Hewan dan Tumbuhan. Syahbandar akan memeriksa kelengkapan dokumen secara administratif dan teknis-fisik, dan SPB tidak akan diterbitkan hingga seluruh persyaratan terpenuhi. Selanjutnya, dilakukan *clearance out* keimigrasian setelah mengetahui jadwal keberangkatan dan estimasi selesai bongkar muat, dengan membawa daftar kru yang akan berangkat untuk pengambilan paspor dan buku pelaut yang telah distempel (Perhubungan 2010; ScaleOcean 2025). Selain itu, dilakukan juga *clearance out* ke karantina dengan mengambil *Certificate of Pratique* dan memenuhi dokumen persyaratan berupa PNBP, *Crewlist Departure*, *Medical Chest*, SSCEC, PHQC, dan *Green Book*. Setelah proses di imigrasi dan karantina selesai, tahap akhir adalah *clearance out* ke Syahbandar untuk penerbitan SPB. SPB merupakan dokumen negara yang menjadi bukti bahwa kapal telah memenuhi seluruh persyaratan teknis, administratif, dan hukum untuk melakukan pelayaran. Seluruh rangkaian proses ini penting untuk memastikan keberangkatan kapal berjalan sesuai ketentuan dan menjamin keselamatan serta legalitas pelayaran yang akan dilaksanakan.

b. Keberangkatan Kapal Setelah *Clearance out*

Tim *clearance* mulai bergerak setelah permohonan *clearance out* dari Syahbandar disetujui, dengan membawa seluruh sertifikat, dokumen kapal, dan paspor (jika kapal asing). Mereka juga menyiapkan seluruh dokumen pemuatan (*loading document*), salinan arsip, serta dokumen *final draft* dari surveyor, lalu meminta kapten menandatangani dokumen tersebut dan memberikan satu arsip kepada nahkoda. Tim *clearance on board* akan menyerahkan dokumen dan sertifikat kapal, buku kesehatan (*green book*), serta Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang biasanya dalam bentuk *soft file* berbasis barcode dan dikirimkan oleh agen melalui email atau media komunikasi lainnya kepada nahkoda, sekaligus mengambil tanda terima atas semua dokumen yang diserahkan dengan dilampiri daftar dokumen dan dokumentasi foto. Agen juga meminta ETA pelabuhan tujuan kepada nahkoda dan mengoordinasikan estimasi jam keberangkatan kapal dengan menentukan waktu persiapan mesin (*one hour notice/ohn*), lalu menghubungi pemandu kapal untuk pelayanan keberangkatan sesuai jadwal. Setelah semua proses selesai dan dokumen diserahkan, *boarding agent* dan tim *clearance* bersiap meninggalkan kapal dan kembali ke darat tepat sebelum waktu kapal berlayar.

C. Hambatan Dalam Proses Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada PT Adhika Samudera Jaya

Efisiensi dan efektivitas kegiatan di pelabuhan masih terkendala oleh berbagai permasalahan, di antaranya kurangnya ketelitian sumber daya manusia (SDM), keterbatasan jumlah tenaga kerja, serta kondisi cuaca buruk yang tidak menentu. Hal ini turut memengaruhi mekanisme pelayanan jasa keagenan kapal yang dilakukan oleh PT Adhika Samudera Jaya, khususnya di cabang Banjarmasin. Hambatan-hambatan tersebut berdampak langsung pada kelancaran operasional, terutama dalam proses *clearance* kapal yang sangat bergantung pada kesiapan dokumen, koordinasi yang cepat, serta ketepatan waktu pelayanan.

Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan jumlah SDM, di mana PT Adhika Samudera Jaya hanya memiliki dua pekerja yang melayani kapal. Jumlah ini tidak sebanding jika terdapat beberapa kapal yang harus diageni secara bersamaan, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam proses *clearance*. Selain itu, cuaca buruk menjadi faktor eksternal yang sangat memengaruhi keberangkatan kapal. Melanjutkan aktivitas dalam kondisi cuaca ekstrem dapat meningkatkan risiko kecelakaan maupun kerusakan peralatan, sehingga keselamatan pekerja dan kelancaran operasional harus menjadi prioritas utama.

Selain jumlah SDM dan cuaca, faktor ketelitian pekerja juga menjadi hambatan signifikan. Kurangnya ketelitian dalam proses pengecekan dokumen, seperti saat pengambilan sertifikat di atas kapal, dapat menyebabkan dokumen tidak lengkap dan berdampak pada keterlambatan proses *clearance in* dan *out*. Hal ini tentu mengganggu jadwal keberangkatan kapal dan mengurangi efisiensi operasional perusahaan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan, penerapan prosedur yang lebih jelas, serta pengawasan kerja yang ketat sangat diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian, keterlambatan proses keberangkatan kapal di Pelabuhan Banjarmasin yang diageni oleh PT Adhika Samudera Jaya cabang Banjarmasin dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut, yang menjadi tantangan utama dalam menjalankan tugas keagenan secara optimal.

D. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan pelayanan Jasa Keagenan Pada PT Adhika Samudera Jaya

Pemecahan masalah atau *problem solving* adalah suatu tindakan sistematis yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan dengan cara mendefinisikan masalah, mencari solusi dan alternatif penyelesaiannya, serta mengimplementasikan solusi tersebut hingga masalah benar-benar terselesaikan secara baik dan efisien. Dalam konteks operasional perusahaan, seperti PT. Adhika Samudera Jaya, kemampuan dalam memecahkan masalah sangat penting untuk menjaga kelancaran proses kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah dengan menambah jumlah karyawan untuk mengatasi beban kerja yang tinggi, terutama dalam pengurusan dokumen saat menangani banyak kapal sekaligus. Penambahan tenaga kerja ini dapat mencegah kewalahan yang berujung pada keterlambatan atau kesalahan dalam pengelolaan dokumen. Selain itu, pekerja juga perlu memperhatikan keselamatan kerja, seperti

menghentikan aktivitas bongkar muat saat cuaca buruk demi menghindari insiden yang tidak diinginkan. Ketelitian juga menjadi aspek penting, misalnya saat memeriksa kelengkapan dokumen kapal yang kadang ditemukan sudah kedaluwarsa. Dalam situasi seperti ini, agen harus segera melakukan koordinasi dengan otoritas terkait agar proses pelayaran tidak terganggu.

Untuk menunjang semua upaya tersebut, perusahaan perlu mengadakan pelatihan secara berkala bagi karyawan. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan ketelitian, kompetensi, dan pemahaman mengenai pentingnya akurasi dalam pengecekan dokumen. Dengan pelatihan yang terstruktur, karyawan akan dibekali dengan prosedur standar serta simulasi situasi nyata di lapangan sehingga mereka lebih siap menghadapi tantangan kerja. Melalui strategi ini, PT. Adhika Samudera Jaya tidak hanya mampu menyelesaikan permasalahan secara efektif, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mutu pelayanan secara keseluruhan.

5. PENUTUP

A. Kesimpulan

PT Adhika Samudera Jaya sebagai perusahaan jasa keagenan kapal telah melaksanakan kegiatan pelayanan keagenan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa hambatan seperti kekurangan sumber daya manusia, cuaca buruk, serta kurangnya ketelitian dari SDM yang ada. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, perusahaan berencana melakukan penambahan karyawan, menghentikan kegiatan bongkar muat saat cuaca buruk, memeriksa dokumen dengan lebih teliti, serta mengadakan pelatihan bagi karyawan guna meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan.

PT Adhika Samudera Jaya terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan dengan melakukan pelatihan secara rutin dan berkala kepada karyawan, serta menerapkan proses perekrutan sumber daya manusia secara ketat untuk memastikan hanya tenaga kerja yang kompeten yang diterima. Selain itu, perusahaan juga berupaya mengatasi berbagai hambatan operasional dengan menambah tenaga kerja, menghentikan kegiatan bongkar muat saat cuaca ekstrem, memperketat pemeriksaan dokumen, dan terus meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan yang terstruktur.

B. Saran

Berdasarkan temuan dan upaya yang telah dilakukan oleh PT Adhika Samudera Jaya, disarankan agar perusahaan memperkuat sistem manajemen sumber daya manusia secara menyeluruh, termasuk penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih rinci untuk setiap jenis pelayanan keagenan kapal. Selain itu, pelatihan karyawan perlu difokuskan tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan budaya kerja disiplin dan ketelitian. Dalam menghadapi kendala cuaca, perusahaan juga dapat mengembangkan sistem pemantauan cuaca berbasis teknologi dan menyusun skema mitigasi risiko yang lebih terstruktur agar proses operasional tetap efisien tanpa mengorbankan keselamatan. Implementasi evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan serta penyempurnaan sistem perekrutan berbasis kompetensi akan membantu perusahaan mencapai target sebagai agen pelayaran yang profesional dan andal.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hasan, M. A. (2017). Manajemen dan Operasional Pelabuhan. Jakarta: Penerbit Transportasi Laut.
- [2] Iskandar Abubakar. (2013). Manajemen Pelabuhan dan Transportasi Laut. Jakarta: Prenada Media Group.
- [3] Lasse, D. A. (2016). Manajemen Pelabuhan dan Transportasi Laut. Jakarta: Penerbit Laut Nusantara.
- [4] Nugroho, A. (2018). Konsep Pelabuhan dan Dampaknya terhadap Perdagangan Internasional. Jurnal Transportasi Laut, 4(1), 50-64.
- [5] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 4 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Untuk Angkutan Barang Dilaut.
- [6] Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar. (2020). Pedoman Penulisan Skripsi. Makassar. Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
- [7] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Dan Pengusahaan Keagenan Kapal.
- [8] Soewedo, H. (2015). Manajemen Pelabuhan: Strategi Pengelolaan Transportasi Laut. Jakarta: Penerbit Lautan Jaya.
- [9] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran