

## **ANALISIS PROSES PELAYANAN PT. TARAKA SAMUDERA SEJAHTERA SELAKU KEAGENAN KAPAL DI PLTU LONTAR BANTEN *SERVICE PROCESS ANALYSIS OF PT. TARAKA SAMUDERA SEJAHTERA AS SHIP AGENCY AT PLTU LONTAR BANTEN***

**Ricko Aditya<sup>1\*</sup>, Elly Kusumawati<sup>1</sup>, Teguh Pribadi<sup>1</sup>, Intan Sianturi<sup>1</sup>, Romanda Annas Amrullah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Pelayaran Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia

\*email: [rickoaditya13.ra@gmail.com](mailto:rickoaditya13.ra@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Aktivitas perdagangan internasional muncul karena kebutuhan untuk mengangkut barang dagangan dari satu negara ke negara lain. Kegiatan operasional dalam pelabuhan akan semakin meningkat jika arus barang yang masuk maupun keluar melalui suatu pelabuhan juga semakin meningkat. Kontribusi agen pelayaran dalam kegiatan pelayaran tidak hanya terbatas pada aspek operasional, tetapi juga memberikan dampak signifikan pada perkembangan ekonomi dan perdagangan di berbagai negara. Agen pelayaran memiliki tanggung jawab untuk memastikan kelancaran operasional kapal selama berada di pelabuhan dengan mengatur dan memenuhi berbagai kebutuhan kapal seperti perizinan, koordinasi dengan pihak berwenang, dan layanan lainnya. Kewajiban dan tugas seorang agen oleh PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada kapal yang masuk dan keluar pelabuhan. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif Deskriptif yang lebih fokus pada peran PT. Taraka Samudera Sejahtera sebagai perusahaan keagenan kapal dalam melayani kapal di PLTU Lontar Banten. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan kontekstual tentang pelayanan perusahaan keagenan kapal. Kesimpulan pada penelitian ini adalah laporan kedatangan dan harian dikirim dua kali sehari, dan perusahaan akan memberikan solusi jika ada hambatan selama operasi penanganan kargo. Setelah operasi selesai, laporan keberangkatan dan dokumen terkait dikirimkan untuk proses clearance out kapal. Terakhir, faktur dikumpulkan dan FDA (*Final Disbursement Account*) disiapkan untuk proses administrasi dan keuangan. Serta, kurangnya koordinasi dengan otoritas pelabuhan juga dapat menyebabkan keterlambatan dan peningkatan biaya operasional. Selain itu, keterbatasan sarana penunjang operasional seperti komputer, printer, internet, dan alat transportasi yang dapat menghambat efisiensi operasional kapal oleh perusahaan keagenan PT Taraka Samudra Sejahtera.

**Kata kunci:** Hambatan, Pelayanan, PT. Taraka Samudera Sejahtera.

### **ABSTRACT**

*International trade activities arise due to the need to transport merchandise from one country to another. Operational activities in ports will increase if the flow of goods entering and leaving through a port also increases. The contribution of shipping agents in shipping activities is not only limited to operational aspects, but also has a significant impact on economic and trade development in various countries. Shipping agents have the responsibility to ensure the smooth operation of ships while they are in port by arranging and fulfilling various ship needs such as permits, coordination with authorities, and other services. Obligations and duties of an agent by PT. Taraka Samudera Sejahtera as a ship agent is to provide optimal service to ships entering and leaving the port. The research method used is the Descriptive Qualitative Method which focuses more on the role of PT. Taraka Samudera Sejahtera as a ship agency company in servicing ships at PLTU Lontar Banten. This approach allows a more in-depth and contextual analysis of ship agency company services. The conclusion of this research is that arrival and daily reports are sent twice a day, and the company will provide solutions if there are obstacles during cargo handling operations. After the operation is complete, the departure report and related documents are sent for the ship clearance process. Finally, invoices are collected and FDA (Final Disbursement Account) is prepared for administrative and financial processes. Also, lack of coordination with port authorities can also cause delays and increase operational costs. Apart from that, limited operational support facilities such as*

*computers, printers, internet and transportation equipment can hamper the operational efficiency of ships by the agency company PT Taraka Samudra Sejahtera.*

**Keywords:** *Barriers, Services, PT. Taraka Samudera Sejahtera.*

## 1. Pendahuluan

Kegiatan pelayaran meliputi pengangkutan penumpang, barang, atau hewan melalui laut dengan menggunakan kapal laut, dimulai dari satu pelabuhan dan berakhir di pelabuhan lain, karena kegiatan tersebut, maka terjadilah perputaran dokumen serta arus perputaran barang atau flow of goods. Dengan dibukanya pintu investasi bagi investor asing oleh pemerintah, perusahaan pelayaran dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya secara profesional agar mampu bersaing secara sehat di pasar nasional dan internasional.

Aktivitas perdagangan internasional muncul karena kebutuhan untuk mengangkut barang dagangan dari satu negara ke negara lain. Kegiatan operasional dalam pelabuhan akan semakin meningkat jika arus barang yang masuk maupun keluar melalui suatu pelabuhan juga semakin meningkat. Demi kelancaran kegiatannya. Pelabuhan sendiri berarti sebuah fasilitas maritim tempat kapal-kapal berlabuh dan bersandar untuk keperluan itu tadi, menaik turunkan penumpang dan kargo. Satu Pelabuhan dapat berdiri atas beberapa *wharf* alias dermaga tempat kapal-kapal dan perahu bersandar untuk sementara waktu selagi aktivitas bongkar-muat dilakukan. Meski lebih seringnya sebuah Pelabuhan berlokasi di tepi laut. Banyak juga pelabuhan-pelabuhan di dunia yang terletak jauh ke daratan (Romanda Annas, Amirullah, 2020). Perusahaan pelayaran akan memperluas jangkauannya dengan membuka cabang atau menjalin kerjasama dengan agen di pelabuhan yang menjadi tujuan singgah kapalnya. Pembukaan cabang atau pemilihan agen di pelabuhan singgah bertujuan untuk memudahkan dan melancarkan proses pelayaran, baik bagi kapal milik perusahaan, kapal yang dikelola agen, maupun kapal sewaan yang akan memuat atau membongkar barang di pelabuhan tersebut. Dunia pelayaran Indonesia sangat bergantung pada peran perusahaan pelayaran,

Kontribusi agen pelayaran dalam kegiatan pelayaran tidak hanya terbatas pada aspek operasional, tetapi juga memberikan dampak signifikan pada perkembangan ekonomi dan perdagangan di berbagai negara. Agen pelayaran memiliki tanggung jawab untuk memastikan kelancaran operasional kapal selama berada di

pelabuhan dengan mengatur dan memenuhi berbagai kebutuhan kapal seperti perizinan, koordinasi dengan pihak berwenang, dan layanan lainnya. Kewajiban dan tugas seorang agen oleh PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada kapal yang masuk dan keluar pelabuhan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam dan terperinci dari sudut pandang partisipan. Tujuannya bukan untuk menguji hipotesis atau generalisasi, melainkan untuk menghasilkan deskripsi yang kaya dan kontekstual tentang fenomena yang diteliti. Menurut (Sukmadinata, 2012) penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang ada, baik yang sedang berlangsung saat ini maupun yang telah terjadi di masa lampau. Penelitian ini tidak memanipulasi atau mengubah variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

Metode tersebut digunakan untuk mengetahui proses pelayaran serta mengetahui hambatan apa saja yang terjadi di PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal di PLTU Lontar Banten.

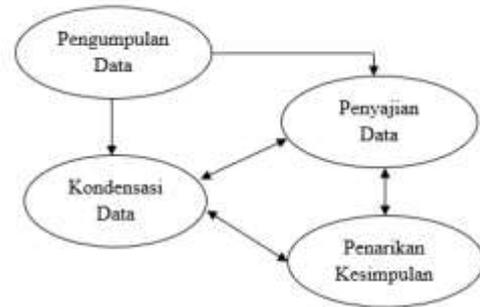
Penelitian ini menggunakan dua jenis data yakni data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Penulis mengambil data secara langsung dari narasumber dan responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan seperti mengetahui hambatan yang terjadi di lapangan. Teruntuk data sekunder merupakan data pendukung yang didapatkan langsung oleh perusahaan serta buku-buku yang menjadi literatur dalam penelitian ini.

Pada proses pengambilan data peneliti menggunakan beberapa jenis teknik pengumpulan data yakni yang pertama adalah observasi. Observasi merupakan sebuah metode penelitian yang dilakukan dengan mencatat secara sistematis kejadian, perilaku, objek, dan hal lain yang relevan untuk penelitian. Menurut (Sugiyono,

2014) Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan meneliti orang, serta objek-objek alam lainnya. Peneliti menggunakan metode observasi terstruktur. Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah mengamati secara langsung kegiatan pelayanan pada agen kapal di PLTU Lontar Banten. Teknik pengumpulan data yang kedua adalah menggunakan wawancara. Wawancara adalah metode untuk mengumpulkan data dengan cara bertanya kepada informan atau responden. Wawancara berbentuk tanya jawab secara lisan yang dilakukan secara langsung, di mana pewawancara dan responden saling berhadapan dan saling menerima serta memberikan informasi. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan karyawan PT. Taraka Samudera Sejahtera untuk mempelajari proses pelayanan keagenan kapal di PLTU Lontar Banten. Pengumpulan data terakhir yakni dokumentasi. Dokumentasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data dan informasi yang telah terdokumentasikan. Data dan informasi tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar (Sugiyono, 2018). Metode ini melibatkan pengambilan gambar obyek yang sedang diteliti oleh penulis seperti kegiatan pelayanan kapal.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dilakukan dengan menyederhanakan data yang diperoleh sehingga data menjadi mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Tujuan dari metode tersebut adalah untuk mencari jawaban atas permasalahan yang ada. Ada 3 jenis teknik analisis data yang di gunakan oleh peneliti meliputi kondensasi data. Teknik tersebut diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan menjadi data yang mudah dipahami dan sistematis. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas mengenai permasalahan penelitian ini. Teknik analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan proses penyampaian informasi yang telah diolah dan tersusun secara terpadu sehingga mudah dipahami. Data tersebut akan ditampilkan oleh penulis dari hasil wawancara kepada narasumber mengenai hambatan yang terjadi. Selanjutnya yang terakhir adalah kemampuan menarik kesimpulan merupakan kunci bagi seorang peneliti untuk menginterpretasikan berbagai temuan data yang diperoleh selama penelitian lapangan.

Berikut ini merupakan komponen dalam analisis data dalam penelitian ini:



**Gambar 1.** Komponen Analisis Data (Miles, M. B. & Huberman, A. M.)

### 3. Hasil dan Pembahasan

Berikut ini adalah hasil dan pembahasan terkait hasil penelitian yang berjudul “Analisis Proses Pelayanan PT. Taraka Samudera Sejahtera Selaku Keagenan Kapal di PLTU Lontar Banten.

#### 1) Proses Pelayanan Kapal oleh PT. Taraka Samudra Sejahtera.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, Adapun alur proses pelayanan yang sesuai dengan SOP PT. Taraka Samudra Sejahtera adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Kesesuaian SOP dengan Pelaksanaan di lapangan.

Prosedur	SOP	Pelaksanaan di Lapangan	Kesesuaian
Permintaan ETA Kapal dan Penerimaan Penunjukan	Diminta dan diterima dari principal.	Sesuai dengan prosedur, karna surat penunjukan keagenan harus ada sebelum kedatangan kapal	Sepenuhnya sesuai
Pengiriman PDA ke Principal	PDA dikirim setelah menerima dokumen.	Biasanya sesuai, namun ada potensi keterlambatan.	Umumnya sesuai
Permintaan Dokumen	Dokumen dikirim minimal 7 hari sebelum kedatangan kapal.	Kadang-kadang terlambat karena komunikasi atau teknis.	Sebagian sesuai
Pemberitahuan ETA	ETA diberitahukan ke semua pihak terkait.	Perubahan cuaca bisa mempengaruhi keakuratan ETA.	Sebagian sesuai
Pengiriman Line Up dan Prospek Berlabuh	Dikirim ke semua pihak terkait.	Informasi kadang kurang akurat atau terlambat.	Sebagian sesuai
Permintaan Pendanaan Awal	Pendanaan awal diminta maksimal 7 hari sebelum kedatangan.	Kadang terlambat karena masalah perbankan atau internal.	Sebagian sesuai
Pengiriman Laporan Kedatangan	Laporan kedatangan dikirim dua kali sehari.	Tergantung pada ketersediaan data yang akurat.	Sebagian sesuai
Penanganan Hambatan	Berikan solusi jika ada hambatan selama operasi kargo.	Hambatan seperti kerusakan peralatan sering terjadi.	Sebagian sesuai
Pengiriman Laporan Keberangkatan	Laporan keberangkatan dikirim bersama SOF dan dokumen kargo.	Kadang tertunda jika ada perubahan rencana.	Sebagian sesuai
Pengumpulan Faktur dan Persiapan FDA	Kumpulkan semua faktur dan siapkan FDA.	Faktur kadang tidak lengkap atau memerlukan verifikasi.	Sebagian sesuai

Berdasarkan tabel di atas terungkap pelayanan agen terhadap pelaksanaan di lapangan sangat sesuai. Dari awal kegiatan permintaan ETA kapal, PDA, dokumen, pemberitahuan ETA, pengiriman *line up*, pengiriman laporan kedatangan, pengangan hambatan, pengiriman laporan keberangkatan, hingga pengumpulan faktur persiapan FDA sangat sesuai yang pada proses pelayanan keagenan kapal di PLTU Lontar Banten.

## 2) Hambatan Selama Proses Pelayanan Kapal

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti bersama dengan pegawai kantor PT Taraka Samudra Sejahtera, peneliti mengidentifikasi terkait dengan hambatan hambatan yang terjadi selama proses pelayanan kapal oleh perusahaan selaku agen kapal. Adapun hambatan yang terjadi selama proses pelayanan kapal oleh PT Taraka Samudra Sejahtera adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.** Identifikasi Hambatan

Hambatan	Akibat	Solusi
Faktor Cuaca dan Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penundaan kedatangan dan keberangkatan kapal</li> <li>▪ Peningkatan risiko kecelakaan</li> <li>▪ Menyebabkan Kerusakan muatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penyediaan informasi cuaca secara real-time</li> <li>▪ Pengaturan jadwal keberangkatan yang fleksibel</li> <li>▪ Peralatan pelindung tambahan untuk muatan</li> </ul>
Kurangnya Koordinasi dengan Otoritas Pelabuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Keterlambatan pengurusan izin</li> <li>▪ Keterlambatan dalam proses administratif</li> <li>▪ Biaya operasional meningkat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan otoritas pelabuhan</li> <li>▪ Penerapan sistem digital untuk pengurusan izin dan administrasi</li> </ul>
Keterbatasan Sarana Penunjang Operasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gangguan kelancaran kegiatan operasional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penambahan dan perbaikan sarana operasional</li> </ul>

Berdasarkan tabel diatas. Ada beberapa hambatan yang terjadi pada proses pelayanan kaal oleh agen kapal. Pertama adalah faktor cuaca dan lingkungan. Faktor tersebut sangat berpengaruh karena saat kejadian tersebut menebabkan penundaan kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga kapal tersebut *delay* sehingga akan menghambat pelayanan. Yang kedua adalah kurangnya koordinasi dengan pihak otoritas

pelabuhan. Hal ini sering terjadi pada agen kapal. Karena hal tersebut menyebabkan keterlambatan izin kapal sehingga proses menjadi sedikit agak lama dari biasanya. Selain hal tersebut biaya menjadi meningkat. Terungkap hambatan yang terakhir adalah keterbatasan sarana penunjang operasional. Kurangnya sarana dan prasarana menyebabkan lambatnya proses kegiatan pelayanan kapal.

## 4. Simpulan

Berikut ini adalah kesimpulan yang dapat penulis paparkan terkait hasil penelitian ini:

1) Proses pelayanan kapal dimulai dengan penerimaan surat penunjukan sebagai agen dari principal, diikuti dengan pengiriman *Pre-Delivery Advice* (PDA) sebagai pemberitahuan awal kedatangan kapal. Selanjutnya, PT Taraka Samudra Sejahtera meminta principal untuk mengirim dokumen kapal dan kargo minimal 7 hari sebelum kapal tiba, serta meminta informasi ETA kapal untuk persiapan. Informasi ETA kapal kemudian disampaikan kepada semua pihak terkait. Agen juga mengirimkan jadwal sandar dan prospek berlabuh kepada semua pihak serta meminta transfer pendanaan awal maksimal 7 hari sebelum kapal tiba. Laporan kedatangan dan harian dikirim dua kali sehari, dan perusahaan akan memberikan solusi jika ada hambatan selama operasi penanganan kargo. Setelah operasi selesai, laporan keberangkatan dan dokumen terkait dikirimkan untuk proses clearance out kapal. Terakhir, faktur dikumpulkan dan FDA (*Final Disbursement Account*) disiapkan untuk proses administrasi dan keuangan.

2) Hambatan yang diidentifikasi selama proses pelayanan kapal termasuk faktor cuaca dan lingkungan yang buruk, seperti badai dan gelombang tinggi, yang dapat menghambat proses sandar dan bongkar muat kapal. Kurangnya koordinasi dengan otoritas pelabuhan juga dapat menyebabkan keterlambatan dan peningkatan biaya operasional. Selain itu, keterbatasan sarana penunjang operasional seperti komputer, printer, internet, dan alat transportasi yang dapat menghambat efisiensi operasional kapal oleh perusahaan keagenan PT Taraka Samudra Sejahtera.

### Daftar Pustaka

- Aini, R., Sianturi, I., & Nofandi, F. (2021). Penerapan Inaportnet dalam Proses Pelayanan Penyandaran Kapal: Studi Kasus. *Dinamika Bahari*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.46484/db.v2i1.264>
- Suhartini Siti Khatijah (2017). Peran Perusahaan Keagenan Kapal Niaga dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Proses Komoditisasi Ekspor di Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Teknologi*, Vol. 16(2), pp. 1-12.
- Gurning, Raja Oloan Saut dan Eko Hariyadi Budiyanto, 2007, *Manajemen Bisnis Pelabuhan*, APE Publishing: Jakarta.
- Majid, A. (2017). Analisis Data Kualitatif Kualitatif (pp. vii–118).
- Sugiyono, P. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.