



=====
**Peranan Pelayanan Keagenan Dalam Produktivitas Kunjungan Kapal Pada
PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya**

Oleh: Bambang Suryantoro

Abstract

Negara Republik Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil yang tersebar dari Sabang sampai Merauke sehingga dibutuhkan perekat antar pulau agar tetap satu kesatuan Negara Republik Indonesia, menyebabkan transportasi laut menjadi media perekat yang sangat penting, disamping perekat, transportasi laut juga digunakan untuk mendistribusikan barang dan jasa guna mempercepat pertumbuhan ekonomi. Peranan transportasi laut merupakan bagian yang sangat bermanfaat bagi perekonomian suatu negara, ini berarti adanya hubungan transportasi antar pulau atau antar negara dilakukan melalui sarana transportasi. Peranan pelayanan keagenan sangat dibutuhkan dalam meningkatkan produktivitas kunjungan kapal.

Sedangkan produktivitas adalah perbandingan antara hasil dari suatu pekerjaan karyawan dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan. *peningkatan produktivitas dapat dicapai dengan menekan sekecil-kecilnya segala macam biaya termasuk dalam memanfaatkan sumber daya manusia (do the right thing) dan meningkatkan keluaran sebesar-besarnya (do the thing right). Dengan kata lain bahwa produktivitas merupakan pencerminan dari tingkat efisiensi dan efektivitas kerja secara total.* Dalam melaksanakan tugas keagenan, general agent akan menunjuk port agent sebagai pelaksana di cabang dan bila suatu pelabuhan tidak mempunyai cabang, general agent akan menunjuk cabang dari perusahaan pelayaran lain sebagai subagent. Untuk melaksanakan tugas-tugasnya, keagenan mempunyai fungsi menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik untuk pelayaran liner maupun tramper, memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan berangkat kapal, mengadministrasikan kegiatan keagenan. Sumber daya manusia juga sangat dibutuhkan dalam meningkatkan produktivitas kunjungan kapal.

Kata Kunci : Produktivitas, Agen, Sumber Daya Manusia

Latar Belakang

Kegiatan perdagangan baik luar negeri maupun dalam negeri sangat berpengaruh pada keagenan kapal, karena sebagian besar arus barang yang di perdagangan melalui kapal laut PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya kegiatannya atau aktifitasnya sangat padat karena



=====
banyaknya permintaan dari general agent. Padatnya keagenan kapal menuntut kesiapan PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya untuk perusahaan yang terlibat langsung dalam pengorganisasian di lapangan. Petugas operasi kapal tidak saja mengerti aspek teknis dan administrasi, tetapi juga harus mempunyai keahlian dan kemampuan dalam bidang perkapalan..

Meskipun pihak di PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Cabang Surabaya sudah memiliki standart pelayanan jasa keagenan serta produktivitas kunjungan kapal namun kulaitas pelayanan jasa khususnya jasa kegiatan operasional, bongkar muat, serta penggunaan waktu kerja yang efektif saat ini dirasakan belum optimal dan akibatnya keterlambatan waktu dalam pengiriman dan bongkar muat barang masih terjadi . Hal ini perlu dipecahkan secara tepat agar unsur-unsur yang terlibat dalam kegiatan pengoperasionalan dapat meningkatkan mutu pelayanan jasa dan pengiriman.

Pada hakekatnya potensi SDM merupakan salah satu modal dasar pembangunan nasional. Namun selama ini potensi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal mengingat sebagian besar dari pada angkatan kerja, tingkat keterampilan dan pendidikannya masih rendah. Hal ini berkaitan pula terhadap rendahnya pendapatan dan kesenjangan.

Manfaat lain yang diperoleh pada pengukuran produktivitas mungkin terlihat pada penempatan perusahaan yang tetap, seperti dalam menentukan target/sasaran tujuan, pertukaran informasi antara tenaga kerja, dan manajemen.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

“Sejauh mana pelayanan keagenan dapat meningkatkan produktivitas kunjungan kapal pada PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kesiapan PT. Bahtera Adiguna (Persero) Surabaya menangani pelayananan keagenan kapal



-
2. Membantu perusahaan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi perusahaan dan mengetahui kedudukan pola kerja pelayanan keagenan kapal dalam produktivitas kunjungan kapal pada PT.Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya
 3. Untuk mengetahui prosedur pelayanan keagenan kapal dalam menunjang kunjungan kapal.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menambah sikap profesional serta memperluas wawasan dan pengetahuan bagi peneliti sendiri maupun instansi sehingga meningkatkan profesionalisme.

Landasan Teori

Pengertian Keagenan

Dalam buku shipping (Capt R.P.Suyono:83) menyebutkan definisi keagenan kapal yaitu: “Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terhadai bilamana dua pihak dinamakan ‘Agen’ (agent) untuk mewakiili pihak lainnya yang dinamakan ‘pemilik’ (principal) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya”

General agent adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia.

Tugas Agen Pelayaran

Perwakilan perusahaan atau agen mempunyai tugas semua kebutuhan kapal selam berada di pelabuhan kapal tidak mengalami hambatan-hambatan.

Tugas pokok agen pelayaran di pelabuhan sebagai berikut:

- 1.Mengusahakan muatan kapal
2. Mengurus bongkar muat barang
3. Mengurus kebutuhan awak kapa
4. Mengurus clearance keluar masuk di pelabuhan
5. Mengurus kebutuhan kapal



=====

Tugas General agent yaitu:

1. Koordinasi operasi dan pemasaran

Koordinasi operasi adalah tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran/pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Selain itu, tugas koordinasi juga termasuk memastikan bahwa ketika kapal masuk ke tempat sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu dan kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik. Sedangkan yang dimaksud dengan koordinasi pemasaran adalah fungsi general untuk mencari muatan, mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran (*market forces*) dan sebagainya.

2. Koordinasi Keuangan

Koordinasi keuangan merupakan tugas *general agent* untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengumpulan kapal selama berada di pelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka bagian disbursemen bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan yang belum diselesaikan. Dengan demikian agen terutama untuk kapal-kapal tramper, karena kemungkinan tidak akan singgah lagi di pelabuhan tempat agen berada.

3. Penunjukan sub agen/agen

Seperti telah disebutkan sebelumnya, untuk pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, general agen tidak melakukannya sendiri.

General agent akan ketika kapal masuk memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya. Juga memastikan bahwa ketika kapal masuk ke tempat sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu dan kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik. Sedangkan yang dimaksud dengan koordinasi pemasaran adalah fungsi general agent untuk mencari muatan, mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran (*Market Forces*) dan sebagainya.

4. Mengumpulkan disbursemen pengeluaran kapal

Bagian disbursemen mengumpulkan segala tagihan selama kapal di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasanya diawasi oleh bagian operasi dan keuangan.

5. Koordinasi lain yang berkaitan dengan muatan dan dokumentasi tugas sub agent atau agent



Tugas Sub-Agent atau Agen

Secara garis besar, tugas sub agen atau agen ada dua yaitu pelayanan kapal (*ship husbanding*) dan operasi keagenan (*Cargo Operation*). Tugas-tugas yang termasuk dalam pelayanan kapal adalah pelayanan ABK, perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang kapal dan sebagainya. Sedangkan tugas yang berkaitan dengan operasi keagenan adalah pengurusan bongkar dan muat, stowage, lashing dan dokumen muatan.

Organisasi Keagenan Kapal

Keagenan kapal biasanya dipimpin oleh seorang kepala cabang. Di bawah kepala cabang terdapat tiga bagian utama yaitu bagian tarif, bagian pemasaran (Marketing) dan bagian administrasi keuangan. Bagian tarif adalah bagian yang mengurus muatan kapal, operasi kapal termasuk pelayanan kapal dan awaknya, serta mengatur kontrak dengan perusahaan klien. Bagian pemasaran adalah bagian yang mencari muatan. Bagian ini terdiri dari dua sub bagian, yaitu sub bagian cargo canvassing dan sub bagian analisis marketing. Bagian administrasi adalah bagian yang mengelola semua administrasi transaksi, baik secara ekstern maupun intern perusahaan, termasuk administrasi keuangan maupun surat-surat.

Penghasilan agen pelayaran

Agen pelayaran diberikan kepada kapal-kapal yang telah menunjuknya untuk melayani kegiatan di pelabuhan di mana agen pelayaran berada.

Agen pelayaran akan mendapat *call fee* dari setiap kapal yang akan singgah serta juga akan mendapat komisi dari muatan yang akan dimuat ke kapal berupa persentase dari *freight* yang ditarik.

Karena yang ditunjuk sebagai agen oleh perusahaan asing adalah pelayaran nasional yang juga mempunyai kapal-kapal miliknya sendiri, maka secara umum pendapatan dari cabang perusahaan pelayaran yang juga bekerja sebagai agen pelayaran asing adalah:

Komisi dari kapal:

1. Kapal-kapal milik sendiri
2. Kapal-kapal keagenan



- =====
3. Jasa order dari perusahaan B/M (PBM) yang ditunjuk untuk B/M dari kapal milik keagenan.

Hasil penelitian

Sangat penting bagi organisasi dalam hal ini PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya, karena tujuan perusahaan merupakan pondasi bagi perusahaan untuk melangkah ke depan atau agar apa yang menjadi tujuan dari perusahaan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Adapun tujuan dari PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan jangka Pendek

Tujuan PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya dalam jangka pendek yaitu meningkatkan pelayanan di bidang keagenan kapal guna meningkatkan produktivitas pada PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya.

- b. Tujuan Jangka Panjang

Tujuan ini merupakan kelanjutan dari tujuan jangka pendek. Apabila dapat mencapai tujuan jangka pendeknya yaitu meningkatkan pelayanan keagenan kapal PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya dapat mengadakan ekspansi penanganan kapal masuk dan keluar serta pengurusan dokumen.

Kegiatan Perusahaan

1. Rekrutmen

Membantu kepala cabang dalam pembinaan dan pengurusan segala sesuatu yang bersifat umum dan yang berhubungan dengan surat – menyurat dan kerumahtanggaan kantor

2. Jumlah tenaga kerja

Adapun karyawan di PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya ada 35 (Tiga puluh lima) Orang

3. Jam Kerja

Dalam hal jam kerja dipelabuhan PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya yaitu jam 09.00 sampai dengan 17.00 WIB atau selama 8 jam.



=====

Di dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh perusahaan penulis mencoba memecahkan dengan menggunakan analisis sebagai jawaban sementara atas masalah yang dihadapi. Analisis yang penulis ajukan adalah sebagai berikut:

1. Dalam hal ini untuk mengetahui adanya hubungan antara pelayanan keagenan kapal yang harus dilaksanakan sebagai variabel yang mempengaruhi / variabel bebas dengan produktifitas kunjungan kapal yang seharusnya dicapai sebagai variabel yang dipengaruhi/ variabel terikat yang menunjukkan akibat tidak sepenuhnya prosedur tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT.Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya.
2. PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya diharapkan selalu memberikan, perhatian khusus kepada para pelanggan / pengguna jasa dengan:
 - Manaati segala peraturan, khususnya masalah pelayanan angkutan barang melalui laut yang telah ditetapkan pemerintah melalui laut yang telah ditetapkan pemerintah melalui Departemen Perhubungan.
 - Memberiku service yang memuaskan kepada pihak pengguna jasa pelayanan keagenan /jasa angkutan laut.

Sebab Masalah

Setelah masalah yang dihadapi oleh PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya telah diketahui maka dicari penyebabnya dan jalan keluar masalah yang dihadapi. Adapun yang menjadi faktor timbulnya masalah baik internal maupun eksternal adalah:

1. Kurangnya permintaan dan general agent (agen umum)
2. Tidak mempunyai standar tarif / call fee keagenan
3. Sedangkan faktor dari luar yang menyebabkan masalah tersebut adalah banyaknya perusahaan sejenis sehingga menimbulkan persaingan yang ketat.
4. Selain itu kurangnya karyawan pada bagian operasional dan dinas luar.
5. Perbedaan tarif yang beragam

Akibat Masalah



=====
Didalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh perusahaan, penulis mencoba memecahkan masalah dengan mengajukan hipotesis sebagai jawaban sementara atau masalah yang dihadapi. Hipotesis penulis yang diajukan adalah sebagai berikut:

“pelayanan keagenan kapal dengan benar akan dapat meningkatkan produktivitas kerja pada PT.Bahtera Adhiguna (*Persero*) Surabaya”

Dalam hal ini untuk mengetahui adanya hubungan antara pelayanan keagenan kapal yang harus dilaksanakan sebagai variabel yang mempengaruhi variabel bebas dengan produktivitas kerja yang seharusnya dicapai sebagai variabel yang dipengaruhi/variabel terikat yang menunjukkan akibat tidak sepenuhnya prosedur tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT.Bahtera Adhiguna (*Persero*) Surabaya, penulis menggunakan metode kualitatif yaitu suatu metode analisa data yang dilakukan dengan cara membandingkan dengan teori-teori tanpa menggunakan perhitungan.

PT. Bahtera Adhiguna (*Persero*) Surabaya diharapkan sesuai memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan/pengguna jasa dengan:

1. Menaati segala peraturan-peraturan, khususnya masalah angkutan barang melalui laut yang telah ditetapkan pemerintah melalui Departemen Perhubungan,dalam hal ini perhubungan laut.
2. Ikut mensukseskan program pemerintah yang melaksanakan pemerataan barang dan meningkatkan ekspor.
3. Memberikan service yang memuaskan kepada semua pihak pemakai jasa angkutan

Apabila suatu kapal mengunjungi suatu pelabuhan tidak terdapat kantor dari perusahaan pelayaran bersangkutan, maka perusahaan pelayaran tersebut menunjuk agen. Sebelumnya kapal tiba di pelabuhan, nahkoda memberikan informasi melalui radio menyebutkan kapal akan tiba di tempat tujuan. Maka dari pihak agen tersebut menerima prosedur kedatangan kapal sebagai berikut:

1. Menerima surat/fax/telp penunjukan dari owner reseprentative atau owner yang ada di Indonesia (Jakarta) yang isinya menyampaikan ships particular kapal, minta port disbursement, rencana kapal tiba, bongkar muat cargo. Menerima PPKA (Jawaban pemberitahuan Keagenan Kapal Asing) dari Departemen Perhubungan Cq. Direktorat jenderal lalu lintas Angkutan laut Jakarta via O.R/Owner Jakarta yang dikirim keagen di pelabuhan singgah.



- =====
2. Menerima Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) ke Adpel Cq. Lalu Lintas Angkutan Laut dengan melampirkan Surat penunjukan dan PKKA (Jawaban pemberitahuan keagenan kapal) dari pusat.
 3. Menerima Cable Master bisa langsung dari kapal O.R di Jakarta rencana kapal tiba di pelabuhan Surabaya untuk bahan Meeting pengajuan pratambatan sesuai GD/Kade yang telah disepakati oleh Shipper/Consigne dimana barang tersebut di bongkar muat.
 4. Mengajukan PPKB (permintaan Pelayanan Kapal dan Bongkar) masuk sesuai Cable Master 4 jam sebelum tiba di ambang luar jam.

Solusi Pemecahan Masalah

Berikut ini penulis uraikan beberapa alternative pembahasan masalah yang mungkin dapat digunakan sebagai alat untuk mencari jalan keluar terhadap permasalahan yang dihadapi PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya sesuai dengan masalah yang dihadapi yaitu naik turunnya pelayanan kapal.

Alternatif yang diuraikan oleh penulis ini dimaksudkan adalah alternative yang didukung data-data yang memungkinkan dapat dilakukan untuk mengatasi dan mencegah masalah yang dihadapi. Alternatif pembahasan masalah yang dikemukakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Mempercepat laporan kedatangan kapal
2. Mempercepat penanganan kapal
3. Mencari relasi di pusat atau di luar
4. Memberikan laporan secepat mungkin ke pusat
5. Mempunyai standar tarif
6. Memberikan pelayanan secara mudah, murah, cepat dan aman.

Dalam peranannya PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya memberikan perhatian khusus, artinya dalam pelaksanaan selalu:

1. Memberikan pelayanan jasa angkutan laut secara murah, mudah, cepat/tepat dan aman
2. Memberikan service yang memuaskan kepada semua pihak pemakai jasa angkutan laut.
3. Ikut mensukseskan program pemerintah yaitu melaksanakan pemerataan barang dan meningkatkan ekspor.



- =====
4. Menaati segala peraturan-peraturan, khususnya masalah angkutan barang melalui laut yang telah ditetapkan pemerintah melalui departemen perhubungan, dalam hal ini Perhubungan lautan.

Kesimpulan dan saran

Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan tersebut, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya adalah suatu BUMN yang bergerak di bidang pelayanan keagenan kapal.
2. Dalam usaha mencapai tujuan PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya menghadapi hambatan yaitu penurunan penanganan keagenan kapal pada tahun 2002 sampai 2005. Hal ini disebabkan karena kurangnya permintaan dari general agent, sehingga sasaran yang dicapai kurang efektif dan tidak sesuai dengan target yang diinginkan.
3. PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya sebagai keagenan kapal harus memberikan pelayanan yang baik sehingga diharapkan oleh pengguna jasa akan merasa puas. Dalam hal ini dapat menguntungkan dan dijadikan pelanggan yang baik atau memiliki dan menetap pada PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya, karena percaya bahwa perusahaan dapat melayani dengan baik sehingga tercapai peningkatan produktivitas kerja.
4. Hipotesis yang penulis ajukan yaitu diduga dengan melaksanakan pelayanan keagenan kapal dapat meningkatkan produktivitas kerja pada PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya.

Saran

Dari kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan saran:

1. PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya dalam menjalankan aktifitasnya harus mampu menghadapi persaingan ketat antar perusahaan keagenan, dengan cara menerapkan harus disiplin kerja karyawan serta meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM untuk menghadapi era globalisasi.



-
2. Untuk mencari relasi atau mempromosikan PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya yang mencari pelanggan dan bukan pelanggan yang mencari perusahaan serta harus mempunyai strategi *Personal Approach* di dalam *Shipping business*.
 3. Dengan kurangnya pengadaan fasilitas pendukung operasional serta efektif dan efisiennya karyawan untuk melakukan tugas aktivitasnya setiap hari.
 4. Di dalam melaksanakan pembangunan di masa yang akan datang maka PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya harus lebih meningkatkan kemampuan di bidang SDM nya yang berhubungan dengan kepegawaian.

DAFTAR USTAKA

1. Alex S. Nitisemito, Marketing, Penerbit Ghalia Indonesia Jakarta, Tahun 1991
2. Amir ms, Ekspor Impor, 1996
3. Buchari Alma, Mnajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Kedua, Penerbit Alfa Beta, Bandung, Tahun 1992
4. Capt. R. P Suyono, Shpping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor melalui Laut
5. Diklat INSA Surabaya, Manajemen Pelayaran NiAGA, 1993
6. F.D.C Sudjatmiko, 1997, Pelayaran Niaga, Bahtara Aksara, Jakarta
7. Keputusan Metri Perhubungan No. KM.10. Tahun 1998 Tanggal 26 Februari 1998
8. Philip Kotle, Marketing Management, TerjemahanZ.D. Enna Tamini, Ra.Rivai, R.Sitompul
9. Radiks Purba, Angkutan Muatan Laut
10. Sunarno, SH, Sistim dan Prosedur Kepabeanan Di Bidang Ekspor, 2007
11. T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2, 2007