

STRATEGI PELAYANAN PERUSAHAAN JASA KEAGENAN KAPAL DALAM MENANGANI KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL

* Lis Lesmini¹, Deny J. Najooan², Muhammad Nurman Ruslani³, Muhammad Iqbal Firdaus⁴, Primadi Candra Susanto⁵, Ryan Firdiansyah Suryawan⁶

^{1,2,3,4,5} Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

⁶ Sekolah Tinggi Penerbangan Aviasi, Jakarta Barat, DKI, Jakarta

*Email Korespondensi:

Ryan.firdiansyah.1979@gmail.com

ARTIKEL INFORMASI

Diterima:
25 Desember 2021

Direvisi:
12 Januari 2022

Dipublikasi:
30 Januari 2022

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan PT. Bahari Eka Nusantara Jakarta, yang bergerak dalam bidang keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal niaga. Strategi pelayanan dilakukan kepada para pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meminimalisir adanya kendala, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk proses kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal (*clearance in dan clearance out*). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, lokasi penelitian di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Jakarta, Jakarta Utara, Indonesia. Waktu penelitian pada bulan April-juni 2021. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik Analisa data narrative dan content analysis diterapkan untuk menginterpretasi data temuan yang diperoleh melalui narasumber dan pengamatan. Triangulasi temuan dilakukan pada sumber data dari observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Bahari Eka Nusantara sudah cukup baik, akan tetapi masih kurang maksimal karena faktor habis masa berlaku dokumen kapal, system down saat mengakses Inapornet, masih kurang telitinya karyawan perusahaan dalam memeriksa masa berlaku sertifikat kapal, kurangnya pengetahuannya SDM dalam mengakses system inapornet, jam kerja instansi Pelabuhan yang dapat mempengaruhi proses kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga menghambat proses kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kedatangan dan Keberangkatan Kapal

1. PENDAHULUAN

Dengan berkembangnya industri pelayaran, maka kebutuhan layanan pelayaran akan terus menerus ada. Hal ini memaksa perusahaan pelayaran untuk bersaing mendapatkan pelanggan. Dikarenakan industri pelayaran bergerak dibidang jasa, maka persaingan yang ada, akan dilakukan dengan saling berlomba memberikan layanan

yang memuaskan kepada konsumen. Lebih jauh diungkapkan bahwa layanan pada perusahaan pelayaran akan menentukan apakah perusahaan tersebut mampu bersaing di pasar global atau tidak. Syarat sederhana yang harus dipenuhi oleh perusahaan pelayaran tersebut adalah kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat (Pangihutan Anton, Thamrin Muhammd, 2016).

Untuk memenuhi kebutuhan operasional moda transportasi laut, seringkali perusahaan angkutan laut nasional dan atau asing menunjuk perusahaan keagenan kapal untuk melayani kapal-kapal miliknya (perusahaan pelayaran asing), selama berlayar dan singgah di pelabuhan yang ada di Indonesia sebagai mana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 11 tahun 2016 (PM_11_Tahun_2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Keagenan Kapal, n.d.) tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Dalam hal ini, peranan perusahaan keagenan kapal sangatlah penting bagi dunia pelayaran di Indonesia. PT. Bahari Eka Nusantara merupakan badan usaha milik swasta yang bergerak dalam bidang keagenan kapal yang sudah berdiri sejak 150 tahun silam dan telah memiliki 120 kantor di 16 negara. Tujuan utama dari PT. Bahari Eka Nusantara ini adalah untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan melalui pelayanan jasa keagenan kapal di pelabuhan, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa keagenan kapal asing dan usaha-usaha lainnya yang mendukung mutu pelayanan jasa keagenan kapal, misalnya penyedia bahan bakar, pergantian awak kapal, penyedia air bersih sehingga dapat meningkatkan daya saing keagenan kapal di Indonesia. Seperti perusahaan jasa pada umumnya, PT. Bahari Eka Nusantara melakukan berbagai cara untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendukung pencapaian target perusahaan. Kualitas pelayanan keagenan kapal merupakan tolak ukur dari produktivitas bongkar muat di pelabuhan yang dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu seperti meminimalisir adanya kendala, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk proses kegiatan (*clearance in dan clearance out*) kapal tanpa harus membutuhkan waktu yang lama agar pelanggan tetap percaya pada perusahaan keagenan kapal tersebut.

Pihak keagenan kapal harus mengetahui kebutuhan pelanggan dari segi waktu kecepatan dan ketepatan proses pengurusan dokumen *port clearance in* maupun *clearance out*. Sebagai perusahaan keagenan kapal yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing dan atau nasional, tentunya harus mengurus kapal yang dioperasikan pada saat di Pelabuhan yang disinggahinya. Kegiatan mengurus semua keperluan kapal dari awal kedatangan hingga keberangkatan diupayakan berjalan dengan baik agar meminimalisir terjadinya permasalahan saat berlayar dan sandar di Pelabuhan yang akan dituju.

Sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung keluar masuknya kapal di pelabuhan agar aktivitas kapal yang akan melakukan kegiatan di pelabuhan dapat berjalan dengan lancar. Perusahaan pelayaran yang bergerak keagenan kapal berperan penting didalam memberikan pelayanan kepada kapal-kapal yang berkunjung ke suatu pelabuhan. Kegiatan pengurusan *Port Clearance in* dan *Clearance out* kapal di pelabuhan bertujuan untuk mengurus dan menyelesaikan perizinan yang terkait dengan bongkar/muat barang dari dan ke kapal, *bunker, docking/repairing* juga membantu kepentingan *principal* (pemilik kapal) dalam melakukan perpanjangan masa berlakunya sertifikat kapal dan kebutuhan anak buah kapal (ABK) di kantor Syahbandar. Untuk itu diterapkan Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan memberikan pedoman untuk diterapkannya layanan pelabuhan secara *online* yaitu dengan system Inaportnet. (Ridwan, agus Pamungkas, 2021)

Hotmaria Situmorang & Yusnidah, (2021) mengemukakan pentingnya *Clearance in* dan *Clearance out* yaitu merupakan tugas kegiatan keagenan untuk melaporkan kedatangan dan keberangkatan kapal, keadaan kapal, awak kapal, pengecekan dokumen kapal (memorandum), membayar administrasi fasilitas dipelabuhan dan pengajuan pembuatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) ke Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan. Adapun Surat Persetujuan Berlayar (SPB) merupakan dokumen negara yang dikeluarkan oleh Otoritas Syahbandar setempat kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya. *Clearance in dan Clearance out* menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 154 tahun 2015 Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan (*Clearance in*) adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh Syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya untuk memasuki pelabuhan. Surat persetujuan berlayar (*Clearance out/ Port clearance*) yang selanjutnya di singkat dengan SPB adalah surat persetujuan yang di terbitkan oleh Syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya untuk berlayar meninggalkan pelabuhan. Hubungan Keagenan berkekuatan secara hukum akan terjadi bilamana kedua pihak

bersepakat membuat perjanjian, di mana salah satu pihak yang dinamakan Agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*).

Permasalahan yang umumnya dihadapi adalah terdapat pada kegiatan/aktivitas penanganan kedatangan (*Clearance in*) dan keberangkatan kapal (*Clearance out*) yaitu salah satunya dari segi dokumen atau sertifikat kapal yang sudah habis masa berlakunya, informasi kedatangan kapal yang kurang akurat yang di terima oleh agen pelayaran mengakibatkan penetapan PPKB 3 (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang) menjadi terlambat dan belum tersedianya fasilitas dermaga untuk tempat sandar kapal karena masih di tempati oleh kapal lain. Ketiga hal tersebut apabila tidak cepat-cepat di tangani, maka akan menghambat kelancaran operasional kapal selama di Pelabuhan. Dari hambatan-hambatan tersebut, tentunya tiap-tiap perusahaan keagenan kapal harus berstrategi agar dapat menunjang kebutuhan operasional kapal dan dapat bersaing dengan kompetitor (perusahaan keagenan kapal lainnya).

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan PT. Bahari Eka Nusantara Jakarta dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal niaga. Strategy pelayanan yang dilakukan kepada para pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meminimalisir adanya kendala, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk proses kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal (*clearance in dan clearance out*).

2. KAJIAN PUSTAKA

Menurut (PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 31 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN BI DANG PELAYARAN, 2021) Pasal 1 ayat 1 : Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Ayat 2. Menyatakan bahwa Perusahaan Angkutan Laut Nasional adalah perusahaan angkutan laut berbadan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut di dalam wilayah perairan Indonesia dan/atau dari dan ke pelabuhan di luar negeri.

Sedangkan pada Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (PM 65 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Keagenan Kapal, 2019) yang dimaksud dengan Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.. Didalam Pasal 2 dinyatakan bahwa Keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan/atau Perusahaan Angkutan Laut Asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan/atau kapal Perusahaan Angkutan Laut Asing selama berada di Indonesia.

Menurut (Karthikeyan Lenin, 2014) Perusahaan Keagenan Kapal adalah agen yang bertanggung jawab untuk mengelola pengiriman dan kargo di pelabuhan dan pelabuhan dan mereka bekerja atas nama perusahaan pelayaran di seluruh dunia. Peran utama agen kapal adalah bertindak sebagai perwakilan hukum pemilik di pelabuhan panggilan, menjaga kepentingannya, mengatur operasi komersial dan kebutuhan kapal dan akhirnya membayar vendor terkait atas nama sendiri. Agen pengiriman adalah perwakilan tetap yang, dalam pelabuhan panggilan asing, menjaga kepentingan pemilik, atas nama yang terakhir dan dengan biayanya. Bertindak sebagai perwakilan lokal dari *principals*, agen menawarkan pengetahuan dan keahlian lokal dan memastikan bahwa kebutuhan *principals* dilakukan dengan efisiensi dan pengiriman terbaik. Dengan demikian agen harus sepenuhnya fasih dengan semua peraturan dan persyaratan yang sesuai yang berkaitan dengan pelabuhan, area atau sektor di mana mereka beroperasi, untuk memiliki berbagai kontak yang relevan dan cukup mapan dan didirikan untuk dapat memberikan tingkat layanan dan mendukung kebutuhan utama pengiriman.

Kose et al., (2018) menjelaskan bahwa agen pengiriman biasanya akan mengurus semua tugas rutin rutin perusahaan pelayaran dengan cepat dan efisien. Mereka memastikan bahwa persediaan penting, transfer kru, dokumentasi bea cukai, dan deklarasi limbah semuanya diatur dengan otoritas pelabuhan tanpa penundaan. Cukup sering, mereka juga menyediakan perusahaan pelayaran dengan update dan laporan tentang kegiatan di pelabuhan tujuan sehingga perusahaan pelayaran memiliki informasi real-time yang tersedia bagi mereka saat barang sedang transit. Agen harus memiliki pemahaman dan pengetahuan penuh tentang persyaratan lokal untuk dapat bertindak sebagai perwakilan dari pemilik kapal atau penyewa. Agen kapal dapat dengan cepat dan efisien mengurus semua tugas rutin reguler perusahaan maritim. Mereka harus memiliki kontak yang berkelanjutan, cukup, dan mapan dengan otoritas pelabuhan atau sektor di mana mereka beroperasi, untuk membiarkan proses transportasi berlanjut tanpa penundaan dengan menyediakan persediaan dasar dan dokumentasi pelabuhan. Proses opera pengiriman yang saling berhubungan dan padat karya membuat pengelolaan agen kapal cukup rumit. Proses transportasi membutuhkan manajemen yang efisien.

Terkait dengan kualitas pelayanan dikemukakan oleh Elvan et al., (2019) bahwa Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang harus diperhatikan serius oleh perusahaan yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Kualitas bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi berdasarkan sudut pandang / persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelangganlah yang membeli dan menggunakan jasa. Apabila jasa diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Strategi merupakan titik awal dalam pembuatan rencana yang dipilih oleh perusahaan untuk mencapai tujuan. Pengertian strategi secara umum adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi biasanya menjangkau masa depan, sehingga pada umumnya strategi disusun secara bertahap dengan memperhitungkan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk mencapai sebuah strategi yang telah ditetapkan dalam rangka mempunyai keunggulan kompetitif, maka para pimpinan haruslah bekerja dalam sebuah sistem yang ada pada proses perencanaan strategis atau strategic planning (Khairo, 2019).

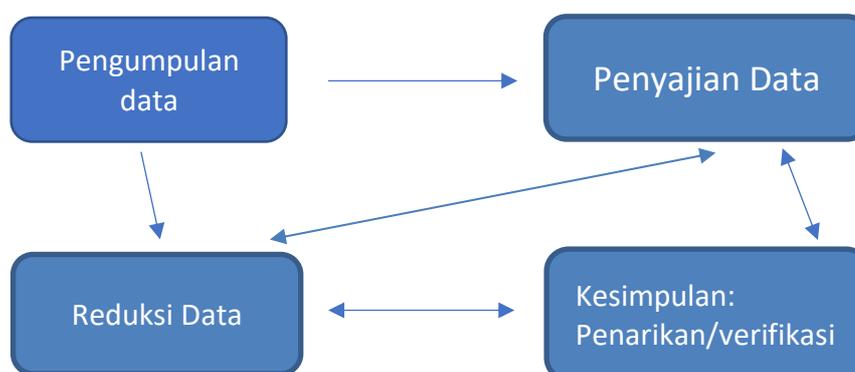
Kedatangan dan keberangkatan kapal yang dikenal dengan istilah *clearance in dan clearance out* menurut (Ridwan, agus Pamungkas, 2021) *Clearance* adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah memenuhi persyaratan kelayak lautan kapal. *Clearance in* adalah perizinan memasuki pelabuhan dan *clearance out* adalah perizinan meninggalkan pelabuhan. Sedangkan Menurut (Hotmaria Situmorang & Yusnidah, 2021) Kedatangan kapal (*Clearance in*) secara umum merupakan kegiatan masuknya kapal kedalam pelabuhan tambat untuk melakukan kegiatan bongkar muatnya, namun muatan kapal dapat berupa barang atau orang. Keberangkatan kapal (*Clearance out*) secara umum merupakan kegiatan berlayarnya sebuah kapal port clearance atau surat Persetujuan berlayar. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014 Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar.

3. METODE

Penelitian ini dilakukan di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Jakarta di Jakarta Utara, Indonesia. Waktu penelitian pada bulan April- juni 2021 dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian dengan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif ini dilakukan dikarenakan ingin menggambarkan secara mendalam bagaimana strategi pelayanan perusahaan jasa keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal. Kelancarnya dalam proses penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Selanjutnya pendekatan penelitian ini adalah deskriptif dimana penulis berusaha mengungkap atau memecahkan suatu masalah berdasarkan data-data yang yang dikumpulkan dan dianalisis oleh peneliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik Analisa data narrative dan content analysis diterapkan untuk menginterpretasi data temuan yang diperoleh melalui narasumber dan pengamatan melalui langkah sebagai berikut; yaitu pengumpulan data, penyempurnaan data, pengolahan data, proses analisis data serta triangulasi data agar temuan tidak dianggap bias. Triangulasi temuan, atau yang sering disebut sebagai konfirmabilitas yaitu pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara dan waktu sehingga ada triangulasi dari narasumber, triangulasi dari teknik pengumpulan data, dan triangulasi dari waktu. triangulasi dilakukan pada sumber data dari observasi, wawancara, dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang meliputi (setelah pengumpulan data/data collection) yaitu mereduksi data, memisahkan data dari yang tidak fokus, terlalu terperinci dan lain-lain sehingga data tersebut akan menampilkan pola atau tema. Selanjutnya adalah menampilkan data (data display) yang berfungsi untuk membantu memahami untuk analisis lanjutan terhadap suatu informasi atau event. Proses yang terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan peneliti berdasarkan pola dan temanya. Penarikan kesimpulan dilakukan secara berkesinambungan, yaitu sambil dilakukan pada saat reduksi data dan tampilan data dilakukan.



Gambar 1. Teknik Analisa Data
Sumber: Miles, Huberman(Rijali, 2018)

Observasi dilakukan dilokasi penelitian yaitu PT. Bahari Eka Nusantara Jakarta, Jakarta Utara. Pada observasi ini peneliti melakukan tinjauan secara fisik bagaimana aktifitas kedatangan dan keberangkatan kapal. *Observasi non partisipan* kami lakukan dimana peneliti tidak ikut ambil bagian secara langsung dalam kegiatan selama berlangsungnya kegiatan observasi di tempat penelitian. Hal ini dilakukan karena faktor teknis dan non teknis, namun utamanya adalah faktor *safety* yang menjadi perhatian. Penelitian mencatat kegiatan dari objek penelitian, yaitu bagaimana proses kegiatan/aktivitas penanganan kedatangan (*Clearance in*) dan keberangkatan kapal (*Clearance out*) yaitu masih banyak ditemui hambatan salah satunya dari segi dokumen atau sertifikat kapal yang sudah habis masa berlakunya, informasi kedatangan kapal yang kurang akurat yang di terima oleh agen pelayaran mengakibatkan penetapan PPKB 3 (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang) menjadi terlambat dan belum tersedianya fasilitas dermaga untuk tempat sandar kapal karena masih di tempati oleh kapal lain. Wawancara dilakukan melalui tiga cara yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur dan in-depth interview. Wawancara semi terstruktur kami lakukan pada semua informan dimana kami menggunakan pedoman wawancara yang telah kami persiapkan sebelumnya. Selanjutnya kami melakukan in-depth interview dengan informan 1,2 untuk mendapatkan informasi yang lebih detail terhadap hal-hal yang kami anggap perlu penjelasan lebih lanjut. Pada wawancara semi terstruktur dan *in-depth interview* kami menggunakan alat perekam untuk dapat melakukan *decoding* data data kualitatif menjadi data yang bersifat kuantitatif. Wawancara tidak terstruktur kami lakukan kepada informan tambahan yaitu dari pihak costumer PT. Bahari Eka Nusantara. Informasi yang kami dapatkan kami jadikan data tambahan dari informan utama dan juga sebagai alat cek silang dengan informasi yang didapatkan sebelumnya dari narasumber utama ataupun dari narasumber tambahan lainnya.

Sumber data atau subjek penelitian dalam penelitian ini adalah informan yang memiliki kapabilitas dan kompetensi sehingga informasi yang diberikan kredibel dan seuai dengan kebutuhan penelitian ini (purposive). Karena penelitian ini tujuan utamanya adalah ingin mengetahui bagaimana strategi pelayanan perusahaan jasa keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal. Informan dalam penelitian ada ini 5 orang yaitu pihak pihak yang dianggap kompeten tentang pelayanan perusahaan. Narasumber 1 adalah *Port Captain* PT. Bahari Eka Nusantara, Narasumber 2 yaitu *Operational coordinator* PT. Bahari Eka Nusantara, Narasumber 3,4 dan 5 adalah staff operasional PT. Bahari Eka Nusantara. Kepada para narasumber diajukan berbagai pertanyaan terkait dengan strategy pelayanan PT. Bahari Eka Nusantara kepada pelanggan.

Kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal yang dilakukan oleh PT. Bahari Eka Nusantara mengacu pada (PM 65 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Keagenan Kapal, 2019) Pasal 3 : Pelayanan jasa yang dilakukan oleh keagenan kapal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 terdiri atas: a. pelaporan secara tertulis rencana dan realisasi kedatangan dan keberangkatan kapal yang diageninya kepada Menteri melalui Direktur Jenderal; b. penyerahan dokumen kapal kepada syahbandar utama, Otoritas Pelabuhan utama, Kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan khusus Batam, kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan, atau unit penyelenggara pelabuhan setempat serta instansi pemerintah terkait lainnya; c. pengurusan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh kapal tersebut; d. penunjukan perusahaan bongkar muat untuk kepentingan pemilik kapal; e. penyelesaian dokumen kapal yang habis masa berlakunya atas beban pemilik kapal; f. pemungutan uang tambang atas perintah pemilik kapal; g. pembukuan dan pencarian muatan; h. penerbitan konosemen untuk dan atas nama pemilik kapal; i. penyelesaian tagihan atas nama pemilik kapal; j. penyelesaian pengisian bunker bahan bakar minyak dan air tawar, serta pemenuhan kebutuhan perlengkapan dan perbekalan; k. pemberian

informasi yang diperlukan oleh pemilik kapal; dan/atau l. pelaksanaan kegiatan lainnya yang disepakati antara pemilik kapal atau operator kapal dengan pelaksana kegiatan keagenan kapal.

Sebelum kapal tiba di pelabuhan, agen menyiapkan dokumen-dokumen penunjang kedatangan kapal (*Clearance in*) sebagai berikut : a. PKKA (Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing) dari seacom. b. PPKB (Pusat Pelayanan Kapal dan Barang) dari port authority. c. RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) diajukan oleh agen ke Bea & Cukai. 14 d. Memorandum Pemeriksaan Dokumen Kapal diajukan ke Harbor master. e. Letter of appointment (surat persetujuan) dari owners/kapal. f. Tonnage certificate (copy) dari owners/kapal. g. Master cable dari Nakhoda yang mengatakan bahwa kapal akan masuk ke pelabuhan ISSC (*International Ship Security Certificate*) dari owners/ Kapal h. *Ship Particular* dari owners/kapal. i. *Crew List* sebagai laporan pemberitahuan ke imigrasi. j. *Cargo Manifest bill of lading (copy)* dari owner/charterers sebagai laporan ke Bea & Cukai dan port authority. k. *Crew Personal Effect l. Voyage Memo m. Ammunition List atau Dangerous Cargo List n. Store List dan Provision List.*

Sedangkan Dokumen yang diperlukan untuk keberangkatan kapal (*Clearance out*) adalah ; a. Master Sailing Declaration adalah surat pernyataan yang dibuat oleh Nakhoda yang menerangkan bahwa kapal, muatan, dan awak kapalnya telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim untuk berlayar ke pelabuhan tujuan. b. Cargo Manifest adalah dokumen yang berisikan semua informasi yang berkaitan dengan barang yang diangkut oleh kapal pada saat kedatangan maupun keberangkatan. c. Port Clearance Out adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar. d. Immigration Clearance adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi kepada setiap kapal yang akan berlayar. 18 e. Quarantine Clearance adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Kantor Karantina Pelabuhan kepada setiap kapal yang akan berlayar. f. Custom Clearance adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Kantor Bea dan Cukai kepada setiap kapal yang akan berlayar. g. Light Dues (copy) adalah tarif kapal selama berlabuh di pelabuhan. h. PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang) out dari Port Authority

Kedatangan kapal adalah proses penyelesaian segala sesuatu yang berkaitan tentang dokumen-dokumen kapal, muatan dan awak kapal pada saat kapal tiba di pelabuhan. Berikut adalah prosedur yang dilakukan perusahaan keagenan kapal dalam menangani kedatangan kapal: 1) Agen kapal mengajukan permohonan kedatangan kapal 1x24 jam sebelum kapal tiba di pelabuhan di lampiri surat penunjukan keagenan dari owner kapal. 2) Agen kapal mengajukan permohonan persetujuan olah gerak dan surat perintah tugas pengawasan olah gerak kapal dilampiri crew list dan ship particular/surat laut. 3) Agen kapal bersama petugas instansi terkait naik ke kapal mengambil surat-surat kapal untuk keperluan clearance in di kantor syahbandar. Selama kapal di pelabuhan, surat-surat kapal disimpan di kantor syahbandar sampai kapal akan meninggalkan pelabuhan. 4) Agen melayani kegiatan sesuai dengan fasilitas yang disetujui dalam forum meeting di PPSA. 5) Tim pemeriksa yang terdiri dari syahbandar, karantina Pelabuhan mengadakan pemeriksaan ke atas kapal. 6) Setelah tim pemeriksa turun dari kapal dengan catatan tidak ada masalah bagi kapal, maka stevedor dan PBM yang ditunjuk, naik ke atas kapal untuk proses bongkar muat

Keberangkatan kapal adalah suatu proses pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal, dan muatannya secara teknis-administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim. Berikut adalah prosedur yang dilakukan perusahaan keagenan kapal dalam menangani keberangkatan kapal: 1. Setelah proses bongkar muat yang dikerjakan PBM selesai, agen mengajukan permohonan pandu/tunda kepada PT. PELINDO untuk kegiatan kapal keluar dan pelabuhan. 2. Agen menyelesaikan clearance out di kantor syahbandar dengan menunjukkan bukti pembayaran disbursement account dan syarat-syarat lain 27 yang sudah diselesaikan, maka surat-surat kapal diterima kembali untuk diserahkan kembali ke pihak kapal administrasi berupa: 3. Laporan realisasi hasil bongkar muat untuk intern maupun ekstern setelah bongkar muat selesai, segera menyusun laporan hasil kegiatan bongkar muat tersebut untuk ADPEL, principal, kantor direksi dan kantor cabang sendiri. 4. Mengirim kepada agen di pelabuhan tujuan, selanjutnya tentang keberangkatan, ETA, dan persiapan agen di Pelabuhan tujuan. 5. Perhitungan uang tambang yang harus dibayar oleh shipper. Freight rate atau satuan dasar perhitungan besar uang tambang ditentukan berdasarkan pertimbangan sebagai berikut: a. Perhitungan ongkos pelabuhan pemuatan (OPP) dan ongkos pelabuhan tujuan (OPT) yang harus dibayar oleh agen kepada PBM. Jika kondisi pelayaran liner services, maka stevedoring menjadi tanggung jawab pelayaran sehingga PBM menagih biaya kepada pelayaran. b. Disbursement account yang harus ditagih kepada principal selama kapal masih berada di pelabuhan seperti labuh, pandu, tunda, tambat, air tawar, bahan bakar, listrik, dan lain-lain. c. Penyelesaian Bill of Lading kepada shipper. (Abbas Salim, 2010: 26)

Untuk melakukan proses *clearance in* dan *out* kepada KSOP saat ini sudah ada Inaportnet. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 (PM_157_Tahun_2015.Pdf, n.d.) Tentang Penerapan Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan, Inaportnet adalah suatu portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait. Inaportnet digunakan untuk melakukan proses *Clearance in* dan *Clearance out* kepada KSOP, sebelum adanya sistem Inaportnet pihak agen melakukan proses perijinan secara manual dengan mendatangi ke kantor KSOP serta membawa dokumen-dokumen yang diperlukan sehingga membutuhkan biaya transportasi serta waktu yang lebih banyak namun dengan adanya sistem Inaportnet pihak agen hanya perlu mengajukan permohonan secara online serta cukup melampirkan scan dokumen yang dibutuhkan pada permohonan di sistem online tersebut, sehingga membuat proses *Clearance in* maupun *Clearance out* ke KSOP dapat menghemat biaya transportasi, operasional dan waktu yang lebih efisien.

Dari hasil prosedur pelayanan kedatangan kapal / *clearance in* terdiri dari 8 langkah dari pengajuan warta kedatangan kapal ke dalam Inaportnet hingga dengan pembuatan surat perintah kerja pandu kapal, kemudian untuk prosedur pelayanan keberangkatan kapal / *clearance out* terdiri dari 7 langkah dari pengajuan warta keberangkatan kapal hingga dengan penerbitan surat persetujuan berlayar. Dengan adanya sistem Inaportnet sangat memberikan beberapa pengaruh positif didalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar karena dapat melakukan percepatan atas penanganan lalu lintas barang ekspor serta meminimalisasi waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses *port clearance* di pelabuhan juga meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan petugas pemerintah yang berwenang untuk mencegah hal yang tidak dikehendaki seperti mencegah terjadinya pungutan liar karena pembayaran dilakukan secara online dan terintegrasi oleh negara langsung, akan tetapi Sistem Inaportnet juga tidak selamanya dapat berjalan dengan lancar karena ada faktor internal seperti maintenance sistem atau suatu perbaikan sistem pada jam-jam tertentu yang dapat menghambat suatu proses *port clearance* serta (SDM) manusia yang kurang paham akan sistem Inaportnet ini juga menjadi salah satu faktor internal yang dapat menghambat suatu *port clearance*. Selain itu juga yang kedua petugas piket menjadi salah satu faktor eksternal yang dapat menghambat *port clearance* karena petugas piket baik dari penyelenggara pelabuhan / KSOP dan badan usaha pelayanan / PELINDO yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategy pelayanan PT. Bahari Eka Nusantara

Untuk mengetahui strategy pelayanan yang diberikan PT. Bahari Eka Nusantara dilakukan wawancara dengan para informan sbb :

1. Menurut Informan 1 yaitu port captain PT. Bahari Eka Nusantara : strategi pelayanan di perusahaan yang bergerak di bidang keagenan kapal itu sama cuma yang membedakan perusahaan keagenan kapal lain adalah PT. Bahari Eka Nusantara memiliki karyawan yang sudah sangat berpengalaman sesuai dengan bidang keahliannya dalam hal ini menjadi point penting untuk menjalankan tugas dengan baik sehingga terciptanya pelayanan yang baik dan memuaskan untuk customer .
2. Menurut Informan 2 yaitu operational coordinator PT. Bahari Eka Nusantara mengungkapkan bahwa suatu pelayanan yang baik didasari dengan terciptanya komunikasi yang baik oleh sebab itu PT. Bahari Eka Nusantara sangat menjaga kualitas pelayanan dan serta cara kita berkomunikasi dengan baik sehingga tidak timbul keraguan kepada customer dan tetap mempercayai PT. Bahari Eka Nusantara sebagai rekan bisnis yang baik.
3. Informan 3 yaitu staff operational PT. Bahari Eka Nusantara. (23 Mei 2021) mengungkapkan informasikan secara detail tentang profil dan bagaimana kondisi pelabuhan saat itu serta situasi dermaga kepada nahkoda sehingga mengantisipasi hal-hal tidak diinginkan.
4. Informan 4 yaitu staff operasional PT. Bahari Eka Nusantara Mengungkapkan bahwa berikan pelayanan yang terbaik dalam hal apapun dari mulai kapal sebelum tiba di Pelabuhan singgah sampai ke berangkat ke Pelabuhan tujuan. karyawan di tuntut secara proaktif untuk menyelesaikan masalah yang tidak terduga sebelumnya
5. Informan 5 yaitu Staff operasional mengungkapkan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pasti berkaitan dengan waktu. Baik waktu pengurusan dokumen kapal, pengurusan siji awak crew kapal dan

lain-lain. Jika waktu pengurusan itu tidak sesuai dengan apa yang sudah di rencanakan sebelumnya. Maka akan terjadi delay untuk kapal datang mau pun berangkat.

Dari pernyataan 5 informan dapat di simpulkan bahwa PT. Bahari Eka Nusantara memberikan pelayanan yang baik sehingga customer yakin dan percaya terhadap pelayanan yang di berikan sesuai dengan visi dan misi PT. Bahari Eka Nusantara. Pelayanan tersebut diwujudkan melalui ketepatan dan kecepatan waktu dan komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Selain itu pelayanan diwujudkan dalam hal sebagai berikut :

1) Bukti fisik

Bukti fisik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dapat diberikan perusahaan melalui beberapa bentuk. Maka dari itu hasil wawancara dengan ke 5 nara sumber dapat penulis simpulkan yaitu. Maksud dari bukti fisik bisa berupa dokumen atau surat-surat yang berkaitan dengan kedatangan dan keberangkatan kapal. Seperti (Surat persetujuan berlayar, nota administrasi Pelabuhan, penyijilan buku pelaut dan lain-lain.

2) Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Sudah merupakan suatu hal yang tidak asing didengar ketika suatu perusahaan pelayanan jasa yang selalu berhubungan dengan waktu dalam kegiatan usahanya. Maka dari itu hasil wawancara dengan ke 5 nara sumber dapat penulis simpulkan yaitu Ketepatan waktu dalam melayani customer tentunya akan membuat customer merasa puas baik dalam hal berkomunikasi yang baik maupun proaktif dalam hal apapun yang membuat mudah dan membantu customer.

3) Daya tanggap

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu klien dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan. Maka dari itu hasil wawancara dengan ke 5 nara sumber dapat penulis simpulkan yaitu kecepatan karyawan dalam menangani prosedur, dan penanganan serta mengingkakan dan meminta dokumen kapal yang di perlukan guna untuk pengurusan administrasi kepelabuhan serta pengurusan dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal.

4) Jaminan

Jaminan adalah cara perusahaan untuk menanam suatu kepercayaan terhadap customer . Perusahaan dalam menanam suatu kepercayaan itu dibutuhkan keahlian SDM di bidangnya. Maka dari itu hasil wawancara dengan ke 5 nara sumber dapat penulis simpulkan yaitu Jaminan yang dimaksud dalam hal ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pihak perusahaan, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.

5) Empati

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para customer. Maka dari itu hasil wawancara dengan ke 5 nara sumber dapat penulis simpulkan yaitu strategi ini dapat ditunjukkan melalui komunikasi yang baik antara karyawan dan customer. Ketika komunikasi yang terjalin lancar maka akan mudah diketahui seperti apa harapan customer.

Berdasarkan hasil wawancara, untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan upaya yang dilakukan PT. Bahari Eka Nusantara yakni:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Sistem keluhan dan saran merupakan suatu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan yang dapat memunculkan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan sehingga memungkinkan perusahaan untuk bereaksi dan tanggap terhadap masalah yang timbul. Dari hasil kuesioner melalui google forms kepada perusahaan pelayanan didapatkan bahwa PT Bahari Eka Nusantara telah menjalankan sistem keluhan dan saran untuk dari para customer . Hal ini penting dilakukan karena dengan mengetahui keluhan ataupun saran dari customer tentunya memberikan dampak positif bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan.

2) Survey Kepuasan Pelanggan

Survey kepuasan customer memang terlihat banyak dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, baik melalui telepon maupun wawancara langsung. Berbagai metode tersebut dilakukan untuk mengetahui penilaian klien terhadap pelayanan dari perusahaan. Berdasarkan hasil survey kepada pelanggan didapatkan hasil bahwa sejauh ini pelayanan sudah sangat bagus, jadi pertahankan pelayanan yang sudah ada. Dan akan lebih baik lagi jika di tingkatkan lagi pelayanannya. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa PT Bahari Eka Nusantara mampu menggunakan strategi dalam meningkatkan kepuasan kepada customer .

Hal tersebut terlihat dari beberapa strategi yang telah dilakukan tentunya akan berdampak positif bagi kelangsungan perusahaan.

Pengukuran Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur kualitas Pelayanan berdasarkan indikator sbb :

a) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam kelancaran suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan diukur dengan adanya ketepatan waktu yang efektif. Seperti yang diungkapkan Nara sumber dari PT. Pancaran samudera_transport) bahwa: untuk ketepatan waktu dalam melayani permintaan customer terkait penagihan biaya layanan jasa harus lebih di perhatikan keakuratan datanya sebelum di tagihkan kepada customer. Dalam hal ini akan menjadi masukan untuk PT. Bahari Eka Nusantara agar lebih meningkatkan pelayan kepada customer.

b) Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan target waktu pelayanan yang dapat di selesaikan dalam waktu di inginkan. informasi dari Nara Sumber dari PT. Pelayaran Nasional Ekalya purnama sari menyampaikan bahwa PT. Bahari Eka Nusantara perusahaan shipping agency dengan service yang bagus. service dari PT. Bahari Eka Nusantara terhadap customer sudah cukup memberikan pelayanan yang sangat baik dan mengerti apa saja kebutuhan dari customer.

c) Kerapihan hasil

Kerapihan hasil merupakan hasil kinerja karyawan yang dikerjakan berdasarkan suatu tugas yang dikerjakan secara efektif dan efisien. PT. Bahari Eka Nusantara cara mengukur kualitas pelayanan dengan cara melihat dari hasil kerapihan kinerja karyawan dalam bentuk proses hasil akhirnya yaitu sesuai prosedur yang di berikan oleh PT. Bahari Eka Nusantara.

Hambatan -Hambatan penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal

Dalam penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal tentu mengalami beberapa hambatan-hambatan atau kendala-kendala yang di alami oleh PT. Bahari Eka Nusantara. Adapun faktor-faktor yang mengakibatkan keterlambatan masuk dan keluar nya kapal dari wilayah Pelabuhan Sebagai berikut :

- a) Telah habisnya masa berlaku kapal hal ini terjadi karna tidak telitinya serta minimnya komunikasi nahkoda kapal dan ship owner dalam memperhatikan masa berlakunya kapal. Dalam kondisi ini bisa saja di hindari dengan melakukan dan memperpanjang dokumen kapal dengan instansi guna untuk menghindari sanksi dari otoritas terkait dan kelancaran operasional kapal.
- b) Permasalahan yang kerap dihadapi terhadap instansi terkait adalah pihak pelayanan pembayaran Vessel Traffic System (VTS) dan Rambu serta proses Clearance in dan Clearance out ke kantor Syahbandar yang terlalu lama. Ini disebabkan lamanya antrian karena pihak administrasi tidak langsung menyerahkan permohonan antrian tersebut. Yang seharusnya penanganannya lebih cepat malah justru diperlambat oleh sebab itu menghabiskan waktu setengah hari untuk mendapatkan antrian billing serta surat persetujuan berlayar tersebut, sehingga mengakibatkan pihak agen menunggu terlalu lama. Seharusnya pihak adminitrasi langsung menyerahkan permohonan tersebut ke pada bagian pembuatan billing dan perwira jaga supaya pihak agen juga tidak 53 terlalu lama mengantri dan menghabiskan waktunya di kantor Syahbandar dan dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal.
- c) Adanya ketergantungan pada satu karyawan yang dapat menguasai sistem Inaportnet dikarenakan minimnya pengetahuan tentang sistem informatika, hal ini mengakibatkan terkendalanya proses pengajuan Clearance in dan Clerance out juga permohonan Clearance in dan Clerance out pada sistem Inaportnet jika karyawan yang menguasai Inaportnet tersebut berhalangan hadir oleh sebab itu Perusahaan pelayaran khususnya di bidang operasional lebih baik dapat memberikan pelatihan tentang sistem Inaportnet tersebut guna menghilangkan rasa ketergantungan tentang sistem Inaportnet kepada karyawan yang berkompeten.
- d) Sistem Down karena mati listrik atau hal lainnya

Strategi yang dilaakukan oleh PT. Bahari Eka Nusantara

Strategy PT. Bahari Eka Nusantara dalam menanggapi kedatangan dan keberangkatan kapal dalam menjaga kualitas pelayanan terhadap customer dalam melakukan kegiatan sandar kapal maupun keberangkatan kapal. sebagai berikut.

1. Sebelum berlayar, sebuah kapal harus melengkapi kelengkapan dokumen kapal terlebih dahulu sebelum mengakses system Inaportnet Hal ini dilakukan agar aktivitas pelayaran menjadi legal dan terhindar dari tilang. Tidak hanya untuk menghindari tilang, kelengkapan dokumen dan masa berlaku dokumen harus sangat

- di perhatikan. Karna dokumen kapal juga dapat memudahkan kapal untuk masuk dan keluar ke wilayah pelabuhan.
2. Setelah menerima letter of appointment dari owner kapal. Segera melakukan komunikasi terhadap awak kapal dan memberikan informasi terhadap profil Pelabuhan kepada nahkoda kapal, setelah itu meminta dokumen-dokumen kelengkapan kapal dan crew list kapal yang akan di gunakan sebagai persyataan kegiatan proses clearance in dan out kapal. Dalam hal ini PT. Bahari Eka Nusantara menuntut untuk karyawan bersifat proaktif sebagai bentuk memberikan pelayanan terbaik kepada customer.
 3. Mengingatkan dan memberikan informasi kepada client yang berkaitan dengan hari raya dan libur nasional dalam jauh-jauh hari apabila ada kapal yang akan melakukan kegiatan di Pelabuhan maupun ada crew yang akan melakukan join onboard. Dengan hal ini karyawan PT. Bahari Eka Nusantara bisa mengurus dokumen kelengkapan crew dengan mengandalkan kecepatan dan ketepatan.
 4. Menjaln hubungan atau silaturahmi yang baik kepada petugas dan instansi terkait yang ada di Pelabuhan maupun yang ada di kantor pusat. Dalam hal ini adanya perhatian dari PT. Bahari Eka Nusantara kepada petugas dan instansi terkait bisa memperlancar dan kegiatan apa saja yang di lakukan oleh PT. Bahari Eka Nusantara. Sop dan prosedur dilapangan dan administrasi kita penuhi. 4) Peningkatan kualitas karyawan. Memberikan pelatihan kepada karyawan yang background pendidikanya bukan dari dunia pelayaran dan keagenan dalam hal ini pelatihan yang di berikan bisa berupa seminar. Dengan di berikan tambahan Pendidikan singkat atau seminar mengenai ilmu keagaenan. Kemampuan karyawan tersebut akan bertambah sehingga karyawan tersebut mampu menjalankan dan tanggung jawab sesuai jabatan yang di jalankanya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa kepengurusan dokumen salah satu persyaratan untuk *port clearance*. Permasalahan yang ditemui diantaranya ; a).Telah habisnya masa berlaku dokumen kapal, b). pelayanan pembayaran *Vessel Traffic System (VTS) dan Rambu* serta proses Clearance in dan Clearance out ke kantor Syahbandar yang terlalu lama, disebabkan lamanya antrian karena pihak administrasi tidak langsung menyerahkan permohonan antrian tersebut. c). adanya ketergantungan pada satu karyawan yang dapat menguasai sistem Inaportnet dikarenakan minimnya pengetahuan tentang sistem informatika, hal ini mengakibatkan terkendalanya proses pengajuan *Clearance in dan Clearance out* juga permohonan Clearance in dan Clearance out pada sistem Inaportnet, d). System Down karena mati listrik atau hal lainnya. Sedangkan strategy PT. Bahari Eka Nusantara dalam proses pengajuan *Clearance in dan Clearance out* adalah; 1. Mengecek dan melengkapi dokumen kapal terlebih dahulu sebelum mengakses system Inaportnet, Tidak hanya untuk menghindari tilang tetapi juga untuk proses *clearance in* dan *clearance out* kapal, melakukan komunikasi terhadap awak kapal dan memberikan informasi profil Pelabuhan kepada nahkoda kapal, meminta dokumen- dokumen kelengkapan kapal dan crew list kapal yang akan di gunakan sebagai persyataan kegiatan proses *clearance in dan out* kapal, mengingatkan dan memberikan informasi kepada client yang berkaitan dengan hari raya dan libur nasional dalam jauh-jauh hari apabila ada kapal yang akan melakukan kegiatan di Pelabuhan maupun ada crew yang akan melakukan *join onboard* sehingga dengan hal ini karyawan PT. Bahari Eka Nusantara bisa mengurus dokumen kelengkapan crew dengan mengandalkan kecepatan dan ketepatan, menjalin hubungan atau silaturahmi yang baik kepada petugas dan instansi terkait yang ada di Pelabuhan maupun yang ada di kantor pusat, meningkatkan kualitas karyawan. melalui pelatihan.

Daftar Pustaka

- Elvan, S. A., Hindianthoro, S., & Yahya. (2019). Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama Di Tanjung Priok Jakarta. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*. <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v1i1.11>
- Hotmaria Situmorang & Yusnidah. (2021). Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Pada PT Sea Asih Lines Kualat Tanjung. *Buletin Utama Teknik*, 16(2), 147–151.
- Karthekeyan Lenin. (2014). A Case study to Understand the Roles and Responsibilities of Shipping Agent in the Operational

Activities of Shipping Industry. *GJRA - GLOBAL JOURNAL FOR RESEARCH ANALYSIS*, 3(2), 145–148.

PM_11_Tahun_2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Keagenan Kapal.

PM 65 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Keagenan Kapal, Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2019).

Khairo, R. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Pariwisata Di Desa Ketapang Raya Kecamatan Keruak, Lombok Timur. *Jurnal Riset Manajemen*, 19(1), 8. <https://doi.org/10.29303/jrm.v19i1.34>

Kose, S., Ozkok, M., Demirel, F. B., & Kose, E. (2018). Performance indicators considered for selection of agency in maritime industry. *Transportation Journal*, 57(3), 238–257. <https://doi.org/10.5325/transportationj.57.3.0238>

Pangihutan Anton, Thamrin Muhammd, superman A. (2016). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dan Komunikasi Interpersonal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*, 03(2), 217–225.

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 31 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN BI DANG PELAYARAN, (2021).

PM_157_Tahun_2015.pdf. (n.d.).

Ridwan, agus Pamungkas, A. A. N. (2021). Implementasi clearance in-out kapal dengan sistem inaportnet di pelabuhan banjarmasin. *3rd National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 151–161.

Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. 17(33), 81–95.