

STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP KAPAL PADA PT. KARANA LINE CABANG BELAWAN

¹Author (Correspondent Author), ²Author
¹Dra. Yusnidah, M.Pd, ²Hidayat Muda
¹Teknika, Akademi Maritim
Indonesia Medan
email: asdayusnidah@gmail.com

Abstrak

Kegiatan usaha keagenan sangat kompleks, karena perusahaan pelayaran yang melaksanakan kegiatan keagenan mempunyai tugas-tugas dan tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan terhadap kapal-kapal yang di ageni oleh PT. Karana Line Cabang Belawan selaku agen yang memberikan pelayanan keagenan terhadap kapal-kapal yang singgah di Pelabuhan Belawan, dalam kegiatan ini harus menjalin hubungan dengan instansi-instansi terkait seperti: Bea Cukai (Custom), Imigrasi, Karantina, Perusahaan Pelayaran, Pelindo, Otoritas Pelabuhan. Dalam melaksanakan pelayanan keagenan kapal pada PT. Karana Line Cabang Belawan sedikit banyak mengalami masalah dan kendala, baik masalah intern maupun masalah ekstern yang berasal dari luar perusahaan. Salah satu masalah yang dihadapi adalah kurangnya fasilitas tempat sandar (Dermaga) yang tersedia di Pelabuhan Belawan yang menyebabkan kapal-kapal yang akan merapat kedermaga harus menunggu dilampu satu berjam-jam bahkan berhari untuk mendapatkan fasilitas tempat sandar kapal. Untuk melengkapi dalam penyelesaian dalam makalah ini, Penulis menggunakan metode Penelitian Perpustakaan, Wawancara dan Penelitian langsung di lapangan.

Kata Kunci: *strategi, keagenan*

Abstract

Shipping Company PT. Karana Line Belawan Branch was officially established on April 25, 1967 and has its head office in Jakarta. PT. Karana Line starts with a staff of less than 20 members. PT. Karana Line Belawan Branch is an ocean shipping company and its activities include Liner Service, PAS (Port Agency Service), Logistics, Supply, and others. Agency is one of the business units of a shipping company in addition to other businesses. Agency business activities are very complex, because shipping companies that carry out agency activities have large duties and responsibilities in providing services to vessels that are authorized by PT. Karana Line Belawan Branch as an agent that provides agency services for ships that stop at the Port of Belawan, in this activity must establish relationships with related agencies such as: Customs (Customs), Immigration, Quarantine, Shipping Companies, Pelindo, Port Authority . In carrying out ship agency services at PT. Karana Line Belawan Branch is more or less experiencing problems and constraints, both internal and external problems originating from outside the company. One of the problems faced is the lack of berth facilities (berths) available at the Port of Belawan which causes ships that will be docked to have to wait at light for hours and even days to get berths. To complete the completion of this paper, the author uses the method of library research, interviews and direct research in the field.

Keywords: *strategy, agency*

PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan Negara maritim yang sudah pasti dan jelas pengangkut dengan kapal memegang peranan penting dalam negeri maupun luar negeri, darat maupun udara akan memperlancar perkembangan laju perekonomian pembangunan serta pertahanan negara.

Usaha dibidang angkutan laut adalah aktifitas yang memegang peranan sangat penting dalam perkembangan dan kemajuan dunia usaha serta perekonomian suatu negara, sebagai contoh pada jaman sekarang ini banyak perusahaan pelayaran yang mengoperasikan kapal milik atau kapal charter untuk memperoleh keuntungan, untuk menunjang keberhasilan pengoperasian kapal tersebut, diperlukan operator yang handal, dinamis dan profesional dalam bidang masing-masing. Perusahaan pelayaran adalah merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam usaha pengangkutan laut dan mempunyai aktifitas kegiatan yang sangat kompleks, selain usaha pelayaran itu sendiri bidang usaha perusahaan yang lain adalah usaha keagenan, perdagangan, bongkar muat, ekspedisi muatan kapal laut (EMKL).

Usaha keagenan timbul disebabkan karena pertimbangan dari sebuah perusahaan pelayaran yang akan melakukan ekspansi usahanya kepelabuhan tertentu, namun untuk mendirikan sebuah cabang perusahaan dinilai memerlukan dana yang tidak sedikit, sementara frekuensi kunjungan kapa di pelabuhan tersebut kecil maka dengan pertimbangan tersebut perusahaan cukup dengan menunjuk sebuah perusahaan pelayaran sebagai agen untuk melayani kapal-kapal yang singgah di pelabuhan tersebut, karena selaku agen perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal-kapal yang di ageniya sejak kapal akan memasuki

pelabuhan sampai akan meninggalkan pelabuhan.

Dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini, dunia pendidikan dengan dunia kerja sangat berhubungan erat. meningkatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga situasi dunia berkembang dengan pesat, dengan adanya teknologi baru dan penggunaanya oleh dunia bisnis, hampir selalu mendahului kurikulum yang tidak relevan dengan perkembangan dunia kerja menunjukkan kegagalan dari konsep pendidikan tersebut. Negara maritim seperti indonesia akan biasa menguasai dunia perdagangan kawasan asia jika potensinya dalam dunia perdagangan kawasan dapat dimanfaatkan dengan baik.

Pada perusahaan pelayaran bidang keagenan mempunyai peranan penting sebagaimana alternatif usaha disamping usaha pelayaran. Secara garis besar usaha pelayaran (agen) harus melayani keperluan kapal seperti :

1. Mengurus penundaan kapal.
2. Menyiapkan tempat sandar kapal.
3. Mengurus *clearance in out*.
4. Mengurus dokumen-dokumen kapal.
5. Memenuhi kebutuhan kapal, seperti bunkering, permintaan nahkoda dan anak buah kapal, dan lain-lain.

Aktifitas perusahaan pelayaran selaku agen, khususnya dalam memberikan pelayanan terhadap kapal-kapal yang diageni sangat erat hubungannya dengan instansi-instansi yang ada di pelabuhan (baik pemerintah maupun swasta) perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab mewakili perusahaan yang diageninya dalam menjalin hubungan yang baik dengan instansi yang terkait.

Dalam konteks tersebut diatas penulis tertarik mengetahui dan mengamati lebih jauh tentang aktifitas perusahaan pelayaran dalam memberikan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal dipelabuhan, dan dalam

makalah ini penulis akan menguraikan aktifitas keagenan cara singkat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Pelayaran PT. Karana Line Cabang Belawan, penulis mengumpulkan data dan merangkum hasil dari wawancara, tanya jawab dan dari pengamatan garis penelitian dilapangan selama penulis menjalani proyek darat (PRODA).

1. Dari literature yang ada di perpustakaan yaitu buku-buku yang berhubungan dengan bidang pelayaran niaga dan kepelabuhan, khususnya yang menyangkut tentang keagenan.
2. Materi perkuliahan
Yaitu bahan-bahan dan materi perkuliahan yang disampaikan oleh para dosen khususnya mat kuliah operasi terminal dan kepelabuhan.
3. Wawancara
Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dari proses tanya jawab dengan pegawai operasional dalam setiap bidangnya masing-masing. Pengumpulan data dengan cara langsung kepada responden dengan cara lisan.
4. Pengamatan dilapangan
Yaitu mengamati kegiatan-kegiatan perusahaan yang berkaitan dengan tugas keagenan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kapal Pada PT. Karana Line Cabang Belawan

- a. Mengutamakan kualitas jasa dalam pelayanan kapal

Setiap perusahaan pelayaran perlu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pemilik kapal (owner). Untuk itu dibutuhkan kualitas jasa

yang baik agar para pemilik kapal puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pelayaran tersebut. Selain itu perusahaan perlu memperhatikan dan memperkirakan pelayanan yang diberikan terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan harga kualitas di pasaran sehingga dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya, Namun perusahaan harus memantau perubahan-perubahan yang terjadi antar sesama perusahaan pelayaran agar menghindari harga yang terlalu tinggi yang ditawarkan kepada pemilik kapal (owner) semi menjaga prioritas perusahaan sepanjang waktu.

- b. Mengelola harapan pemilik kapal (owner)

Tidak jarang suatu perusahaan berusaha melebihi-tawarkan kepada pemilik kapal (owner) dengan maksud agar mereka terpikat. Hal seperti ini dapat menjadi bumerang bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan yang diberikan terhadap para pemilik kapal (bahkan bisa menjurus menjadi tidak realistis) yang pada gilirannya menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pemilik kapal oleh perusahaan. Oleh karena itu perlu diterapkan pedoman jangan sekedar janji tapi perlu pembuktian agar para pemilik (owner) tidak kecewa dan tidak lari ke perusahaan pelayaran lain.

- c. Mengutamakan kepuasan pemilik kapal (owner)

Pelayanan jasa keagenan kapal point utama yang harus ditingkatkan yaitu pemuasan

- pemilik kapal. Kepuasan yang dimaksudkan dalam pelayanan kapal yaitu :
- 1) Proses *clearance in/out* yang tidak bertele-tele
 - 2) Proses penyandaran kapal sesuai dengan prosedur.
 - 3) Biaya-biaya yang diberikan sesuai dengan tarif yang telah disepakati dan tidak menambah biaya-biaya lainnya.
 - 4) Proses bongkar muat berjalan dengan lancar.
- d. Memberikan bukti bukan janji kepada pemilik kapal (owner)

Jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Dari sudut pandang perusahaan jasa keagenan, bukti kualitas merupakan segala sesuatu yang dipandang konsumen kapal sebagai indikator 'seperti apa jasa yang akan diberikan' (*pre-service expectation*) dan 'seperti apa jasa yang telah diterima' (*post-service evaluation*). Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik jasa (seperti proses penyandaran kapal, *clearance*, pelayanan dan terhadap kapal) penampilan pemberi jasa, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk memberikan jasa, laporan biaya yang jelas sesuai dengan kesepakatan dan keamanan kapal selama sandar di pelabuhan.

- e. Mengembangkan budaya kualitas dalam pelayanan kapal.

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan

penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas. Agar dapat terciptanya budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

Begitu halnya dalam pelayanan jasa keagenan kapal harus membudidayakan kualitas agar pemilik kapal (owner) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Upaya membentuk budaya kualitas dapat dilakukan pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Karyawan merupakan aset utama perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan. dalam rantai profit jasa, kualitas jasa internal yang mengarah pada kepuasan karyawan pada gilirannya akan dapat memberikan profit yang besar pada perusahaan.

2. Teknik dan Strategi Pengembangan Usaha Jasa Pelayanan Keagenan Kapal

- a. Sebelum kapal tiba di pelabuhan, teknik yang harus diberikan adalah memonitor rencana kedatangan kapal di pelabuhan, selanjutnya menginformasikan kepada pihak pemilik kapal perihal nominasi (jumlah) yang akan dimuat selanjutnya mempersiapkan *clearance in* kapal dan dokumen lainnya.
- b. Pada waktu kapal tiba dipelabuhan, dilaksanakan pengurusan kepada instansi terkait dipelabuhan agar kapal dapat tiba dipelabuhan dan sandar di

dermaga dengan tepat waktu, semua keperluan nakhoda/crew kapla harus dilayani dengan baik.

- c. Setelah kapal berangkat dari pelabuhan, dilaksanakan pelaporan kepada General Agent atau principal tentang kapan kapal tiba dipelabuhan, kapan mulai muat, jumlah jenis muatas, pelayanan yang telah diberikan serta rencana kapal tiba dipelabuhan tujuan.

Untuk mencapai kenyataan dalam rangka pengujian kebenaran penelitian, maka sejumlah konsep yang masih bersifat abstrak perlu dioperasionalkan lebih lanjut supaa benar-benar menyentuh pada fenomena yang konkrit mengenai gejala-gejala yang diamati, konsep tersebut adalah pelaksanaan strategi manajemen.

Pelaksanaan Strategi Manajemen dalam penelitian ini adalah melaksanakan atau mempraktekkan serangkaian keputusan dan tindakan yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh karyawan dalam rangka pencapaian tujuan, melaksanakan strategi perluasan/kombinasi yang tepat dan mengarah ke pola yang lebih baik lagi bagi perusahaan maupun bagi lingkungan sekitarnya dari seluruh karyawan dalam menjalankan tugas perusahaan dibidang usahanya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Strategi Manajemen dilihat dari :

- a. Perencanaan dari bawah.

Yang dimaksud dengan perencanaan dari bawah adalah keberhasilan manajer dengan memberikan tanggung jawab kepada individu lapisan bawah untuk merumuskan rencana pelayanan agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Teknik pengukurannya adalah :

Baik : apabila rencana pengembangan usaha diterima oleh sebagian karyawan untuk program usaha perusahaan.

Kurang Baik : apabila rencana pengembangan usaha tidak diterima oleh karyawan untuk program usaha perusahaan.

- b. Rencana Bisnis

Yang dimaksud dengan rencana bisnis adalah suatu rencana strategi untuk pengembangan usaha dengan merinci taktik, alokasi sumber program dan proyek rencana bisnis.

Baik : apabila karyawan dalam mengembangkan usaha selalu memperhatikan taktik, alokasi sumber program dan proyek.

Cukup Baik : apabila karyawan dalam mengembangkan usaha kadang-kadang saja memperhatikan taktik atau teknik, alokasi sumber program dan proyek.

Kurang Baik : apabila karyawan dalam mengembangkan usaha tidak pernah memperhatikan taktik atau teknik, alokasi sumber program dan proyek.

- c. Unit Usaha

Yang dimaksud dengan unit usaha dalam penelitian ini adalah suatu strategi untuk mengembangkan unit usaha yang merupakan tingkat terendah dalam hirarki organisasi dengan meyakinkan bahwa daya kompetitif satuan itu dapat diidentifikasi dan suatu unit usaha harus mempunyai saingan pemasok, pembeli dan

pengganti yang dapat dikenal dengan jelas.

Baik : apabila karyawan dalam mengembangkan usaha selalu memperhatikan saingan pemasok dan pembeli.

Cukup Baik : apabila karyawan dalam mengembangkan usaha kadang-kadang saja memperhatikan saingan pemasok dan pembeli.

Kurang Baik : apabila karyawan dalam mengembangkan usaha tidak pernah memperhatikan saingan pemasok dan pembeli.

d. Pencarian Profil Bisnis

Yan dimaksud dengan pencarian profil bisnis dalam penelitian ini adalah suatu strategi untuk mengembangkan usaha dengan mengumpulkan data tentang bisnis dari saingannya, untuk informasi usahanya dalam satu tahun.

Baik : apabila karyawan dalam mengembangkan usaha mampu mengumpulkan data tentang strategi bisnis dari saingannya.

Cukup Baik : apabila karyawan dalam mengembangkan usaha kurang mampu mengumpulkan data tentang strategi bisnis dari saingannya.

Kurang Baik : apabila karyawan dalam mengembangkan usaha tidak mampu mengumpulkan data tentang strategi bisnis dari saingannya.

KESIMPULAN

Dalam merencanakan strategi yang akan dijalankan perusahaan harus diperhitungkan dan dianalisa apa-apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, kesempatan apa yang diraih serta ancaman yang mungkin akan terjadi. Hasil dari pelaksanaan kegiatan keagenan kapal yang baik akan dapat dirasakan oleh para pelanggan sehingga dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Strategi yang di gunakan oleh PT. Karana Line dalam meningkatkan pelayanan jasa keagenan adalah dengan mengutamakan kualitas jasa dalam pelayanan kapal, mengelola harapan pemilik kapal, lebih mengutamakan kepuasan pemilik kapal memberikan bukti bukan janji kepada pemilik kapal dan mengembangkan budaya kualitas dalam pelayanan kapal, Drai strategi tersebut jelas terlihat bahwa tanggung jawab perusahaan keagenan kapal cukup berat, karena meyangkut kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gurning, Saut Raja Oloan. Manajemen Bisnis Pelabuhan. APE Publishing, Jakarta: 2007
- Lasse, D.A. Manajemen Kepelabuhan. Jakarta: RajaGrafindo, 2014
- Sunyoto, Danang. Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta : CAPS, 2015
- Suranto. Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhan. Jakarta : Pustaka Utama, 2004
- Suyono, R.P. Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut. Jakarta : PPM, 2005
- Tjiptono, Fandy. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset, 2004
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Kenavigasian. Bandung : Citra Umbara, 2010