

## **Pelayanan Jasa Keagenan Pengurusan *Endorsement* Dokumen Kapal dalam Rangka Kelancaran Berlayar**

**Suwandi<sup>1</sup>, Evada Rustina<sup>2\*</sup>, Sumarwanto<sup>3</sup>, Sri Sayekti Lestari<sup>4</sup>, Rafdy Kaukabun Nufus<sup>5</sup>**

<sup>1,2\*,3,4,5</sup>Prodi Manajemen Transportasi Laut, Akademi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Bahtera, Yogyakarya

Email: <sup>1</sup>wandimedan04@gmail.com, <sup>2\*</sup>evadarustina7@gmail.com,

<sup>3</sup>sumarwanto2603@gmail.com, <sup>4</sup>sayektisri881@gmail.com,

<sup>5</sup>rafdiakpnbahera@gmail.com

### **Abstract**

*Agency services in handling ship document endorsements play an important role in ensuring that ships can operate properly and meet the requirements of applicable laws and regulations. Ship agents help manage this paperwork process efficiently, improving vessel smoothness and safety. The purpose of this study is to find out the procedures for clearance in and out services at shipping agents, know the process of handling ship document endorsements and also know the obstacles when handling ship documents that are no longer valid. This research was conducted at PT. Riandy Fiesta Ocean. This type of research is qualitative research with descriptive methods. Data collection techniques in this study use 4 data collection methods including: interviews, observations, documentation and literature studies. The result of this study is the procedure for clearance in and out services at shipping agents PT. Riandy Fiesta Samudera is required to be done appropriately and well, the ship document endorsement process requires good coordination and cooperation between agencies, port authorities, and other related agencies. Effective communication and timely exchange of information are essential to ensure the process runs smoothly. A deep understanding of regulations and requirements related to ship document endorsement is required by agency agencies. The process of handling ship document endorsements can be hampered if there is no quick response to requests or questions, or if there is a delay in completing documents.*

**Keywords:** Services, Agency, Endorsement, Documents, Ships

### **Abstrak**

Pelayanan jasa keagenan dalam pengurusan *endorsement* dokumen kapal berperan penting dalam memastikan bahwa kapal dapat beroperasi secara baik dan memenuhi persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku. Agen kapal membantu mengelola proses pengurusan dokumen ini dengan efisien, sehingga meningkatkan kelancaran dan keamanan kapal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan *clearence in* dan *out* pada agen pelayaran, mengetahui proses pengurusan *endorsement* dokumen kapal dan juga mengetahui hambatan pada saat pengurusan dokumen kapal yang sudah tidak berlaku. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Riandy Fiesta Samudera. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik

pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 4 metode pengumpulan data diantaranya : wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ini adalah prosedur pelayanan *clearence in* dan *out* pada agen pelayaran PT. Riandy Fiesta Samudera diharuskan dilakukan dengan tepat dan baik, proses *endorsement* dokumen kapal membutuhkan koordinasi dan kerjasama yang baik antara instansi keagenan, otoritas pelabuhan, dan instansi terkait lainnya. Komunikasi yang efektif dan pertukaran informasi yang tepat waktu sangat penting untuk memastikan proses berjalan lancar. Pemahaman yang mendalam tentang regulasi dan persyaratan terkait *endorsement* dokumen kapal diperlukan oleh instansi keagenan. Proses pengurusan *endorsement* dokumen kapal dapat terhambat jika tidak ada respons yang cepat terhadap permintaan atau pertanyaan, atau jika ada penundaan dalam penyelesaian dokumen.

**Kata Kunci:** Jasa, Keagenan, *Endorsement*, Dokumen, Kapal

## 1. PENDAHULUAN

Dalam menjalankan sebuah kapal, diperlukan berbagai dokumen kapal. Dokumen-dokumen ini termasuk Surat Persetujuan Olah Gerak, Sertifikat Keselamatan Perlengkapan Barang, Surat Laut, Safe Mening, Surat Ukur, dan lain-lain (Lia, 2020). Pemilik kapal harus mengurus dokumen-dokumen ini melalui Kantor Kes Penjagaan Laut dan Pantai (KSOP), dan biasanya mereka menggunakan jasa agen untuk mengurus hal ini. Hubungan antara agen kapal dan kapal sendiri terjadi ketika kapal berlabuh di suatu pelabuhan (Rustina et al., 2022). Pada saat itu, kapal memerlukan berbagai layanan dan mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi (Rustina, Fitrianty, et al., 2023). Pemilik kapal akan menunjuk salah satu agen kapal yang telah bekerja sama dengan perusahaan mereka untuk memenuhi semua kebutuhan ini (Patmasari et al., 2022).

Pelayanan jasa keagenan dalam pengurusan *endorsement* dokumen kapal berperan penting dalam memastikan bahwa kapal dapat beroperasi secara baik dan memenuhi persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku (ASB et al., 2022). Agen kapal membantu mengelola proses pengurusan dokumen ini dengan efisien, sehingga meningkatkan kelancaran dan keamanan kapal (Darmaputra & Setyadie, 2021).

Namun dalam kenyataan masih ada terdapat dokumen kapal yang sudah tidak berlaku, sehingga pada saat kapal akan berlayar dokumen yang tidak lengkap akan menyebabkan penundaan berlayar. Misalnya kapal KM. Mahera Jaya pada tanggal 05 Maret 2015 saat akan berlayar diberhentikan oleh Kapal Patroli Kasuari 4013 pukul 06.15 wib. Nakhoda KM Mahera Jaya, Muhsin (43) memberikan alasan tidak melengkapi dokumen karena lupa, padahal sebenarnya dokumen tersebut ada namun sudah mati. Oleh karena itu agen penting untuk selalu memastikan bahwa dokumen kapal diperbarui dan diperpanjang sesuai dengan persyaratan hukum dan regulasi yang berlaku(Widodo et al., 2019). Berdasarkan permasalahan di atas pada pembahasan kali akan dijelaskan pelayanan jasa keagenan dalam pengurusan *endorsement* dokumen kapal untuk kelancaran berlayar. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui prosedur pelayanan *clearence in* dan *out* pada agen pelayaran, (2) untuk mengetahui proses pengurusan *endorsement* dokumen kapal dan (3) untuk mengetahui hambatan pada saat pengurusan dokumen kapal yang sudah tidak berlaku.

## 2. KAJIAN TEORI

Secara umum, pelayanan atau *customer service* mengacu pada semua kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Rustina, Lestari, et al., 2023). Melalui layanan ini, keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Dekanawati et al., 2023). Pada dasarnya, pelayanan adalah sekumpulan kegiatan yang

merupakan suatu proses. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pihak konsumen dan akan memberikan cara pandang yang berbeda (Supartini et al., 2022). Dengan adanya pelayanan yang baik, konsumen akan merasa puas (Setiawan et al., 2019). Oleh karena itu, pelayanan sangat penting untuk menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Kegiatan ini pada dasarnya tidak terlihat dan tidak berpengaruh pada memiliki apa pun. Layanan juga bisa terkait atau tidak terkait dengan produk fisik. Secara umum, jasa adalah suatu kegiatan atau tindakan yang tidak dapat dilihat, tidak dapat disentuh, namun bisa direncanakan dan dilakukan untuk memenuhi permintaan dan kepuasan pelanggan(Fatihudin & Firmansyah, 2019).

Jasa merupakan perbuatan baik atau bermanfaat (Rustina, Pratama, et al., 2023). Dengan kata lain, jasa adalah pekerjaan atau kegiatan nyata yang berkaitan dengan penelitian seseorang , negara atau intansi tertentu serta perusahaan(Budianto & Katini, 2015). Menurut R. Lingga dalam Yusnidah & Situmorang (2021) agen adalah seseorang yang berbuat atas nama orang lain. Dalam *Shipping* adalah seseorang yang bertindak untuk satu atau beberapa party yang berkepentingan dalam *charter* (MOCHAMAD, 2021). Agen yang sama itu mungkin akan bertindak atas nama pemilik kapal dan *charterer*. Petugas ini dapat bertindak atas nama pemilik kapal dan penyewa. Menurut Undang-Undang Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Dan Tata Kerja Perusahaan Pelayaran Pasal 1 Ayat 1 Perusahaan Pelayaran Merupakan Kegiatan Usaha Untuk Mengurus kepentingan negara asing. kapal. kantor dan/atau kapal perusahaan pelayaran internasional selama berada di Indonesia. Saat ini masyarakat umum menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Pasal 1 ayat 7 tentang Pelayaran (2008) adalah negara perusahaan pelayaran atau negara perusahaan langsung yang didirikan. agen komersial, yang ditunjuk dari negara lain. perusahaan pelayaran untuk mengurus kepentingan kapal selama berada di Indonesia.

Verifikasi/perpanjangan dokumen kapal adalah tanggung jawab pegawai yang memiliki data dan petunjuk pengurusan dan penelaahan dokumen yang kadaluwarsa serta perpanjangan tingkat dokumen tersebut sehingga dokumen tersebut dapat kembali ke atmosfer mereka dan dapat terus berlayar ke pelabuhan selanjutnya (Shahrullah & Girsang, 2023).. Sedangkan dokumen kapal adalah persyaratan atau sistem manajemen keselamatan yang diperlukan untuk memastikan kualifikasi yang aman dan sah dari sebuah kapal yang akan berlayar dan beroperasi pada suatu proyek (Muslim et al., 2022). Kapal Indonesia (kapal yang berbendera Indonesia) yang dinyatakan memenuhi persyaratan keselamatan akan menerima dokumen berupa dokumen keselamatan yang diterbitkan oleh Menteri.

### 3. METODE PENELITIAN

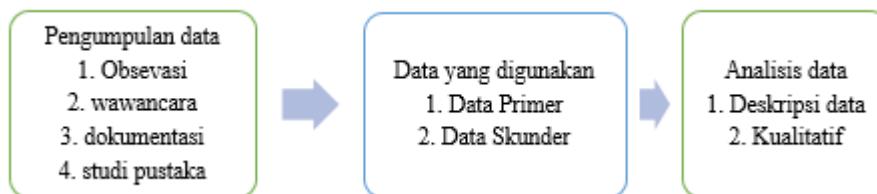
Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan metode/data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman, data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat (Huberman & Miles, 2002). Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dan peneliti sendiri sebagai instrumen kuncinya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dPenelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan studi kasus (Rusli, 2021). Tujuan penelitian menggunakan jenis penelitian ini karena peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan fakta, objek atau persoalan secara rinci dan mendalam mengenai perpanjangan/ endorsement dokumen kapal jasa keagenan keagenan PT. RIANDY FIESTA SAMUDERA Surabaya. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data

sekunder. Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek yang diteliti (Sujarwani, 2014). Wawancara dan observasi dilakukan kepada kepala-kepala bagian, karyawan atau pegawai PT.Riandy Fiesta Samudera cabang Surabaya. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui tangan orang lain. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen kapal jasa keagenan, informasi yang didapat dari eknik inapornet, system phinisi dan lainnya

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) metode pengumpulan data di antaranya : wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Wawancara ialah teknik pengumpulan data dengan melalui tanya jawab baik itu secara langsung maupun tidak. Disini tentunya peneliti melakukan wawancara dengan pihak perusahaan PT.Riandy Fiesta Samudera cabang Surabaya, yaitu dengan Bapak Rio, Bapak Prasetyo, Bapak Haily secara langsung atau telepon, dengan daftar pertanyaannya sebagai Tabel 1 berikut.

No	Pertanyaan
1	Bagaimana penanganan dokumen pada saat kapal sandar
2	Bagaimana proses perpanjangan dokumen (endorsement)
3	Sanksi apa saja apabila terdapat dokumen kapal yang tidak berlaku

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di PT.Riandy Fiesta Samudera pada bagian operasional mengenai *Clearence in & out, endorsement kapal* dan lainnya. Dokumentasi menggunakan kamera handphone untuk foto dokumen, kegiatan magang, inapornet,phinisi dan lainnya. Dalam metode studi pustaka peneliti dapat mengumpulkan data dengan cara memperoleh data melalui berbagai buku maupun Jurnal yang tentunya ada keterkaitan dengan masalah. Analisis Data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian magang adalah dengan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang yang perlakunya dapat diamati oleh peneliti(Moleong, 2015). Analisis data penelitian dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi Pustaka dengan sumber dan data berupa data primer dan data sekunder. Data yang terkumpul kemudian dianalisis, diinterpretasikan dan kemudian di Tarik kesimpulan seperti pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Analisis Data

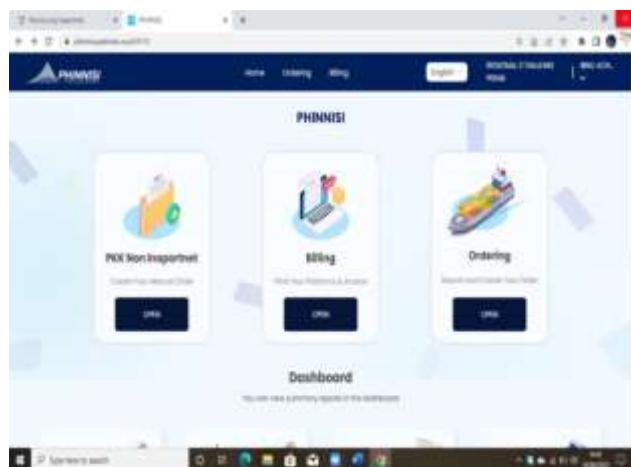
#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam proses penyandaran kapal di pelabuhan, diperlukan jasa dari perusahaan keagenan guna mengurusi segala kebutuhan kapal mulai dari persiapan sebelum kapal sandar hingga keberangkatan kapal. Adapun persiapan yang harus dilakukan adalah dengan melakukan pemberitahuan tentang kedatangan kapal pada instansi KSOP, Kantor Kesehatan Pelabuhan dan Pelindo. Selain itu agen juga harus mempersiapkan segala kebutuhan untuk penyandaran kapal, misalnya, tempat sandar, peralatan bongkar muat, petugas keamanan pelabuhan dan jasa pandu.

Sebelum adanya kesepakatan kontrak dagang antara *shipper* dengan *agen* maka *shipper* harus tau bagaimana spesifikasi pelabuhannya. kemudian agen meminta dahulu data kapal yang mau masuk kedalam pelabuhan tersebut, dalam artian data kapal adalah panjang kapal, lebar kapal, kapasitas angkut kapal dan jenis muatan nya. Kemudian agen akan memberikan info pelabuhan/ *port* info mengenai pelabuhan/*jetty* yang sesuai dengan kapal yang ingin bersandar. *Port* info adalah sebuah informasi mengenai pelabuhan, kapasitas pelabuhan, fasilitas pelabuhan, waktu *discharge* atau *loading* dan biaya yang ada di pelabuhan. Apabila *shipper* dan agen setuju maka terjadila kontrak dagang. Adapun pelayanan yang dilakukan oleh agen yaitu prosedur *clearence in* dan *clearence out* sebagai berikut:

#### 4.1 Prosedur pelayanan *clearence in* dan *out* pada agen pelayaran .

Dokumen-dokumen kedatangan yang sangat penting yang harus dipersiapkan oleh agen yaitu surat penunjukan agen, manifest kapal, data awak kapal, laporan kedatangan kapal, permohonan persetujuan olah gerak sandar kapal, kesepakatan rencana penyandaran kapal, rencana kegiatan bongkar muat, rencana kedatangan sarana pengangkut, *tug boat request berthing and unberthing*. Sebelum kapal tiba agen melakukan komunikasi dengan Nakhoda untuk meminta info data-data kapal yang mau datang yaitu berupa nama kapal dan *barge*, data muatan/*bill of lading*, *spb/last port clearance*, agen kemudian mengajukan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) kepada instansi – instansi terkait. Sebelum Kapal memasuki pelabuhan, agen akan membuat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) melalui sistem *Inaportnet*. Setelah No.PKK keluar, agen akan membuat SPK PANDU dengan menggunakan sistem yang ada di PT.Pelindo Regional 3 yaitu *phinisi*. *Phinisi* adalah sebuah aplikasi pelayanan prima yang diberikan kepada semua agen, di dalam aplikasi tersebut melayani jasa tunda, jasa pandu dan jasa tambat sepeeti pada gambar 2 berikut.



Gambar 2. Sistem *Phinisi*

Setelah kapal tiba agen akan mengambil dokumen kapal untuk melakukan *in health book* di kantor kesehatan pelabuhan *quarantine* dengan membawa laporan kedatangan kapal dan *health book* kapal setelah itu petugas memeriksa sertifikat yang ada dalam *health book* kapal berupa SSCEC dan P3K jika masih berlaku maka *in health book* dapat dilakukan, dan apabila sertifikat SSCEC dan P3K mati *in health book* tetap bisa dilakukan asalkan jangan sampai kapal sudah mau berangkat sertifikat tersebut belum diperbarui.

Ketika kapal sandar, agen kapal bertugas sebagai penengah antara kapal dan otoritas pelabuhan. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses sandar

kapal berjalan lancar dan mematuhi peraturan yang berlaku. Adapun beberapa tugas yang dilakukan oleh agen kapal saat kapal sandar:

- 1.) Koordinasi dengan otoritas Pelabuhan, agen kapal berkomunikasi dengan otoritas pelabuhan untuk melaporkan kedatangan kapal, jadwal sandar kapal dan jadwal keluar kapal dari pelabuhan/ *jetty*
- 2.) Pemeriksaan dokumen, agen kapal memeriksa dan memastikan kelengkapan dokumen kapal masih berlaku/aktif. Apabila ada dokumen yang mati/ off maka harus di perpanjang. Dokumen harus diperhatikan agar apabila pada saat meninggalkan pelabuhan tidak ada kendala apapun. Dokumen yang harus diperhatikan diantaranya:
  - (a.) *Surat Laut*
  - (b.) *Surat Ukur International*
  - (c.) *Ship's Particular*
  - (d.) *Surat Keselamatan Konstruksi Barang*
  - (e.) *Surat Keselamatan Radio Barang*
  - (f.) *Izin Stasiun Radio Kapal Laut*
  - (g.) *Ship's Insurance Certificate*
  - (h.) *International Load Line Certificate Sertifikat Lambung Timbul*
  - (i.) *Document Of Compliance ( DOC )*
  - (j.) *Life Raft Certificate / Serifikat Sekoci*
  - (k.) *Safety Management Certificate / SMC*
  - (l.) *Continous Synopsis Record atau Dokumen Riwayat Kapal*
  - (m.) *Fire Extinguisher Certificate*
  - (n.) *Ship's Health book / Buku Kesehatan Kapal*
  - (o.) *Rencana Pola Trayek ( RPT )*

Agen kapal membantu dalam menyediakan layanan pelabuhan kepada kapal yang sandar. Ini meliputi pemenuhan kebutuhan bahan bakar, air, dan layanan teknis lainnya yang diperlukan oleh kapal. Selanjutnya agen kapal berkoordinasi dengan petugas bongkar muat untuk memastikan proses bongkar muat berjalan dengan lancar. Mereka membantu dalam penentuan urutan bongkar muat, penggunaan peralatan, dan pemantauan keselamatan selama operasi. Kemudian agen kapal membantu kru kapal dengan proses imigrasi dan bea cukai. Mereka memastikan kelancaran pemeriksaan dan persetujuan imigrasi serta menangani semua prosedur bea cukai yang diperlukan. Agen kapal juga berperan sebagai agen layanan pelanggan untuk kapal dan kru. Mereka membantu dalam mengurus kebutuhan kru, seperti pemesanan transportasi, pengaturan kunjungan ke dokter, atau pengiriman barang ke kapal.

Agen kapal bertindak sebagai perantara antara kapal dan pihak berkepentingan lain, seperti pemilik kapal, operator pelabuhan, pemilik barang/kargo, dan pihak berwenang. Mereka menyampaikan informasi terkait jadwal sandar, perubahan kondisi pelabuhan, atau permintaan khusus lainnya. Tujuan utama agen kapal adalah untuk memastikan kapal dapat melakukan proses sandar dan kegiatan bongkar muat dengan aman, efisien, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mereka berperan penting dalam menjembatani komunikasi antara kapal, otoritas pelabuhan, dan pihak terkait lainnya untuk memfasilitasi kegiatan pelabuhan dengan lancar.

*Clearance Out* kapal merupakan kegiatan berlayarnya sebuah kapal *Port Clearance* atau Surat Persetujuan Berlayar (Fattah et al., 2022). Setiap kapal yang hendak berlayar harus memiliki Surat Persetujuan Berlayar ( SPB ) yang diterbitkan oleh Syahbandar. Sebelum terbitnya Surat Persetujuan Berlayar ( SPB ) agen harus membuat *Port health Quarantine Certificate* (PHQC) atau sering disebut juga dengan *Port Clearence* yang di terbitkan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) dan hanya berlaku 24 jam dan hanya untuk sekali pelayaran. Surat Persetujuan Berlayar yang diterbitkan Syahbandar hanya

berlaku selama 1 x 24 jam dan untuk sekali pelayaran. Permohonan tersebut dilengkapi dengan Surat Pernyataan Nahkoda (*Master Sailing Declaration*) dan bukti– bukti pemenuhan kewajiban kapal lainnya sesuai dengan tujuan kapal tersebut berlayar. Apabila berkas permohonan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar/*Port Clearance* sudah diajukan ke Syahbandar maka pihak Syahbandar melakukan pemeriksaan kelengkapan dari berkas dan dokumen kapal. Jika terdapat hal-hal yang bersifat pelanggaran atau adanya kekurangan pada kapal, Surat Persetujuan Berlayar tidak dapat diberikan, dan kepada Nahkoda atau Perusahaan Pelayaran (agen) diperintahkan untuk melengkapi kekurangan, menurunkan muatan atau penumpang apabila jumlah penumpang kapal berlebih, dan menyelesaikan dokumen yang sudah tidak berlaku lagi. Dokumen–dokumen keberangkatan yang dipersiapkan Setelah kapal selesai melakukan kegiatan bongkar / muat dipelabuhan, maka selanjutnya agen juga harus mempersiapkan dokumen–dokumen keberangkatan yang diperlukan untuk *Port Clearance* yaitu, Pemberitahuan Keberangkatan Kapal, Permohonan Olah Gerak Berlayar Kapal, Surat Persetujuan Berlayar yang dikeluarkan oleh KSOP (Widyanto & Astriawati, 2023).

#### **4.2 Instansi Yang Terkait Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kedatangan sampai Keberangkatan Kapal**

##### **a. Kantor Otoritas Syahbandar dan Pelabuhan cabang Gresik (KSOP)**

Kantor Otoritas Syahbandar dan Pelabuhan / KSOP adalah instansi pemerintah yang sangat berpengaruh dalam mengeluarkan izin Persetujuan Olah Gerak Sandar Kapal yang akan tiba sandar di pelabuhan baik kapal lokal maupun kapal asing. Sebelum kapal tiba/ sandar di pelabuhan, maka agen operasional terlebih dahulu mempersiapkan Laporan Kedatangan Kapal (LKK) beserta lampiran–lampiran pendukung lainnya untuk mendapat izin Persetujuan Olah Gerak Kapal Sandar agar kapal dapat sandar dipelabuhan. Selain itu kantor kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan juga bertugas sebagai pengurusan dokumen kapal maupun dokumen awak kapal.

##### **b. PT. Wilmar Nabati Indonesia**

PT. Wilmar Nabati Indonesia adalah perusahaan asing yang memiliki pelabuhan khusus, sehingga perusahaan ini dapat menyandarkan kapal. Perusahaan ini juga mengolah sawit mentah (CPO dan CPKO) menjadi aneka produk hilir seperti oleofood, oleokimia, biofuel, biolefin dan lain sebagainya .

##### **c. PT. Pelabuhan Indonesia ( Pelindo ) III Cabang Gresik**

PT. Pelindo III Cabang Gresik adalah pihak yang menyediakan dermaga, terminal dan jasa Kepanduan (Pilot) bagi kapal Keagenan yang akan tiba / sandar di pelabuhan Gresik.

##### **d. Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) Cabang Gresik**

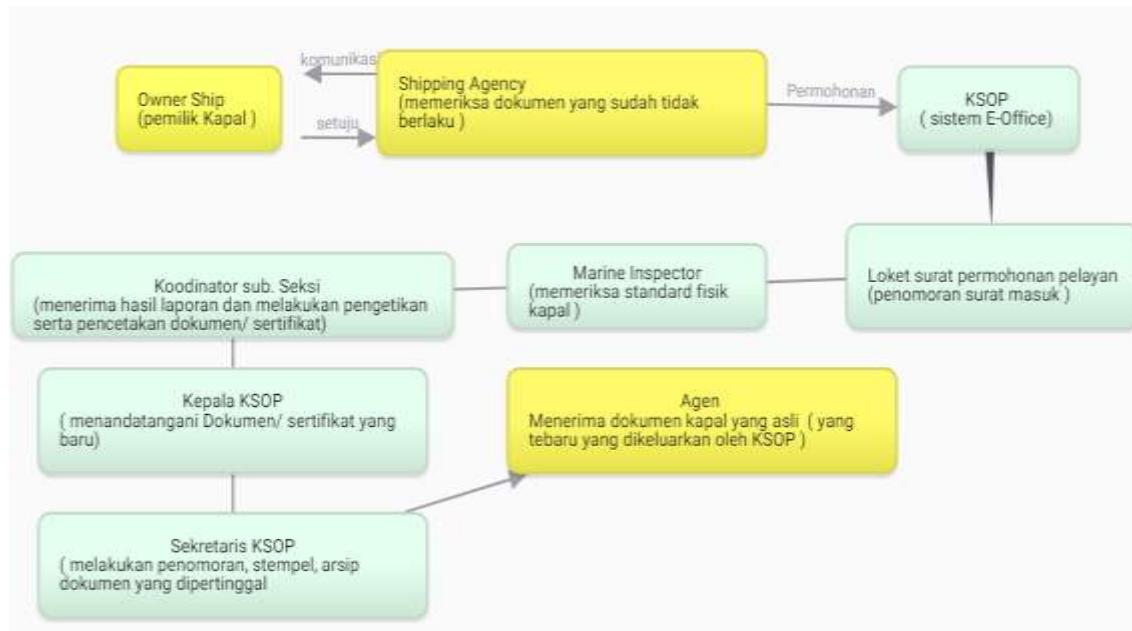
KKP Cabang Gresik Adalah instansi pemerintah yang berpengaruh dalam pelayanan cleareance Out. Beberapa tugas kantor Kesehatan Pelabuhan sebagai berikut :

- 1.) Pemeriksaan Kesehatan Awak Kapal. KKP bertanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap awak kapal sebelum mereka memasuki pelabuhan. Pemeriksaan ini bertujuan untuk mencegah penyebaran penyakit menular dan memastikan bahwa awak kapal dalam kondisi sehat.
- 2.) Pengendalian Penyakit Menular. KKP perlu mengawasi dan mengendalikan penyebaran penyakit menular di wilayah pelabuhan. Hal ini meliputi pemantauan wabah penyakit, pelaporan kasus penyakit yang dicurigai atau dikonfirmasi, serta melakukan tindakan pencegahan dan penanganan yang tepat.

3.) Pengawasan Kualitas Air dan Makanan. KKP harus memastikan bahwa air minum dan makanan yang dikonsumsi di Pelabuhan, dan dikapal aman sesuai dengan standar kesehatan yang ditetapkan. KKP dapat melakukan pengujian kualitas air dan inspeksi terhadap makanan yang akan dikonsumsi oleh awak kapal dan kru pelabuhan.

#### 4.3 Pengurusan *Endorsement*

Cara pengurusan endorsement atau perpanjangan kapal seperti pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Skema Pengurusan Dokumen

Urutan skema pengurusan dokumen diantaranya agen mengecek/ memeriksa dokumen atau sertifikat kapal, apabila ada dokumen yang sudah tidak berlaku, maka agen harus endorsement/ perpanjangan dokumen. Sebelum melakukan endorsement agen memberitahukan kepada *owner* kapal bahwa adanya dokumen yang sudah tidak berlaku tujuannya untuk menkonfirmasi kepada *owner*. Setelah *owner* setuju untuk endorsement maka agen melakukan permohonan dan melampirkan dokumen/ sertifikat yang akan di perpanjang di *system E- Office*. Setelah dokumen di upload, dokumen dibawa ke KSOP untuk melakukan pengecekan kelengkapan dokumen, dan verifikasi data ulang. Setelah data memenuhi persyaratan, kemudian *Marine Inspector* melakukan pengecekan diatas kapal untuk melakukan pemeriksaan standard fisik kapal. Setelah pengecekan diatas kapal selesai kemudian *Marine Inspector* melaporkan hasil pemeriksaan ke koodinator sub. Seksi. Kemudian koodinator sub. Seksi melakukan verifikasi terhadap laporan pemeriksaan setelah selesai laporan dikirimkan ke bagian T.U untuk melakukan pengetikan dan pencetakan. Setelah dokumen yang baru di cetak bagian T.U memberikan dokumen kepada kepala Syahbandar untuk penandatanganan. Kemudian sekretaris kantor KSOP melakukan penomoran, stempel pada dokumen/ sertifikat, menyimpan arsip data berkas yang dipertinggal. Kemudian dokumen/ sertifikat diserahkan kepada agen. Jadi, ketika terdapat dokumen surat persetujuan Berlayar dan Surat Laik Operasional kapal yang sudah tidak berlaku maka kapal tersebut tidak diizinkan berlayar dan dapat diberhentikan oleh kapal patroli, karena dalam hal ini nakhoda telah melakukan pelanggaran.

Kapal yang tidak memperpanjang dokumen kapal sebagai persyaratan hukum, di negara atau wilayah tempat kapal beroperasi menggunakan pelanggaran hukum yaitu pasal 42 ayat 2 sub 98 UU Nomor Tahun 2009 tentang Perubahan atas UU No.31 Tahun 2004 tentang Perikanan. Akibat dari tidak memperpanjang dokumen yaitu: Pelanggaran Hukum, Penundaan Operasional jadwal pelayaran, ketidakmampuan mengikuti perjanjian atau kontrak, masalah keamanan dan lainnya. Oleh karena itu agen disini berperan penting untuk memastikan dokumen kapal masih berlaku dan jika sudah tidak berlaku maka agen dapat melakukan perpanjangan dokumen (*endorsement*) atas persetujuan *ownership*. Penyelesaian dokumen *Clearance* dalam aktivitas kedatangan dan keberangkatan kapal secara operasional telah dinilai dapat memberikan dukungan terhadap kemajuan perusahaan, namun dalam penyelenggaranya masih saja ada kendala yang menjadi hambatan dalam proses penyelesaian dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal, diantaranya sebagai berikut: Adanya sertifikat yang mati atau harus di endorse sehingga clearance tidak bisa dilakukan sebelum sertifikat tersebut diurus perpanjangannya .Adapun beberapa faktor hambatan dalam pengurusan perpanjangan dokumen kapal. Berikut adalah beberapa hambatan umum yang mungkin dihadapi dalam proses perpanjangan dokumen kapal: (1) Persyaratan yang rumit. Proses perpanjangan dokumen kapal sering melibatkan persyaratan yang rumit dan beragam. Hal ini dapat mencakup persyaratan administratif, teknis, keamanan, dan keselamatan. Jika tidak dipahami dengan baik atau jika dokumen yang diperlukan tidak lengkap, dapat terjadi penundaan atau penolakan perpanjangan. (2) Keterlambatan pemeriksaan. Pemeriksaan dokumen kapal oleh otoritas maritim atau lembaga yang berwenang dapat memakan waktu yang cukup lama. Jika terdapat keterlambatan dalam proses pemeriksaan, perpanjangan dokumen kapal dapat ditunda. (3) Pelanggaran peraturan. Kapal memiliki catatan pelanggaran atau kepatuhan yang buruk terhadap peraturan maritim, otoritas dapat menunda atau menolak perpanjangan dokumen kapal. Dalam kasus seperti itu, pemilik kapal harus mengatasi pelanggaran yang ada sebelum dapat melanjutkan proses perpanjangan. (4) Kapasitas pelayanan. Terkadang, pelayanan dari otoritas maritim atau lembaga yang berwenang mungkin tidak dapat mengakomodasi permintaan perpanjangan dokumen kapal dalam waktu yang singkat. instansi hanya bisa dilakukan pada jam kerja saja, jadi jika pada hari sabtu ada sertifikat yang harus diperpanjang atau di *endorse* padahal kapal hendak berangkat terpaksa kapal harus menunggu sampai hari senin agar sertifikat dapat di perpanjangan atau di *endorse* setelah dokumen bisa di proses untuk *clearance*. Adanya perubahan tujuan kapal setelah SPB dikeluarkan (MEDIASI). Adanya mediasi sehingga dokumen SPB yang dikeluarkan oleh petugas KSOP dibatalkan karena tidak sesuai dengan tujuan yang tercantum dalam SPB sehingga harus mengadakan *clearance* ulang penerbitan SPB dengan tujuan yang baru Terlambatnya proses clearence para petugas tidak ada di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas pelabuhan (KSOP) yang disebabkan adanya kapal penumpang datang yang harus didahulukan sehingga proses clearence pengecekan dokumen yang dilakukan oleh perwira jaga tidak bisa berjalan dikarenakan tidak ada petugas yang memeriksa dokumen dan menyebabkan keterlambatan agen mengurus *clearance*. Adanya pergantian ABK karena pergantian ABK otomatis dokumen daftar anak buah kapal diperbarui ulang dan disyahkan oleh perwira jaga. Keterlambatannya uang *clearance out*, sehubungan adanya keterlambatan uang *clearance out* menjadi salah satu penghambat *clearance* karena disitu proses utama perjalanan seluruh kegiatan *clearance* seperti pengurusan dokumen dikantor KSOP, dan pembayaran administrasi pelabuhan.

Dari berbagai permasalahan diatas maka PT. Riandy Fiesta Samudera selalu melakukan rencana kerja dalam menghadapi hambatan yang akan merugikan pihak yang bersangkutan. Adapun kebijakan dari pihak perusahaan antara lain : (1) Penting bagi

pemilik kapal untuk merencanakan perpanjangan dokumen dengan baik. (2) Agen disarankan untuk tetap memantau perubahan peraturan terkait dan mempertahankan catatan kepatuhan yang baik untuk meminimalkan kemungkinan hambatan dalam perpanjangan dokumen kapal. (3) Meningkatkan hubungan yang baik dengan instansi-instansi terkait baik instansi pemerintah maupun swasta. Memahami persyaratan yang diperlukan melengkapi dokumen dan menyiapkan biaya *clearance*, serta mengajukan permohonan perpanjangan dengan waktu yang cukup atau sebelum keberangkatan kapal.

## 5. PENUTUP

Keagenan memberikan layanan yang meliputi pengurusan berbagai dokumen dan persyaratan yang dibutuhkan untuk endorsement kapal, seperti sertifikat keandalan, sertifikat kelaikan, dokumen keimigrasian, dokumen bea cukai, dan dokumen lain yang relevan. Pelayanan ini membantu pemilik kapal dalam memenuhi peraturan dan prosedur yang berlaku untuk kelancaran berlayar. Instansi terkait perlu memiliki sistem komunikasi yang efisien untuk memberikan informasi yang diperlukan kepada pihak keagenan dan pelanggan. Komunikasi yang jelas dan tepat waktu membantu memastikan kelancaran proses keagenan dan menghindari kebingungan atau penundaan. Proses *endorsement* dokumen kapal membutuhkan koordinasi dan kerjasama yang baik antara instansi keagenan, otoritas pelabuhan, dan instansi terkait lainnya. Komunikasi yang efektif dan pertukaran informasi yang tepat waktu sangat penting untuk memastikan proses berjalan lancar. Pemahaman yang mendalam tentang regulasi dan persyaratan terkait endorsement dokumen kapal diperlukan oleh instansi keagenan. Hal ini akan memungkinkan mereka untuk memberikan panduan yang akurat kepada pemilik kapal dan memastikan dokumen yang diajukan memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Hambatan yang terjadi dalam *endorsement* yaitu kurangnya pemahaman atau kesadaran: Pihak-pihak yang terlibat dalam pengurusan *endorsement* dokumen kapal mungkin memiliki pemahaman yang kurang tentang persyaratan atau perubahan regulasi terbaru. Kurangnya kesadaran terhadap perubahan tersebut dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengajuan dokumen atau kurangnya persiapan yang memadai. Keterlambatan dalam respons dan penyelesaian. Hambatan lain yang sering terjadi adalah keterlambatan dalam respons dan penyelesaian dari instansi terkait. Proses pengurusan endorsement dokumen kapal dapat terhambat jika tidak ada respons yang cepat terhadap permintaan atau pertanyaan, atau jika ada penundaan dalam penyelesaian dokumen.

## 6. DAFTAR RUJUKAN

- Asb, M. R. H. S., Syamsiah, S., & Ahmad, M. (2022). Analisis Efektivitas Pelayanan Dokumen Shifting Permit Selama Pandemi Covid-19 Di Pt. Oremus Bahari Mandiri Cabang Kuala Samboja, Kabupaten Kutai Kertanegara. *Jurnal Karya Ilmiah Taruna Andromeda*, 6(1), 211–226.
- Budianto, A. A. T., & Katini, A. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Sbu Distribusi Wilayah I Jakarta. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 3(1), 100–124.
- Darmaputra, R. T., & Setyadie, W. (2021). Efektifitas Operasional Penanganan Kapal Di Pelabuhan Panjang Kota Bandar Lampung Oleh Pt. Mario Samudera Jaya. *Prosiding Seminar Nasional*, 3(1), 134–142.
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 23(2), 159–176.

- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Fattah, B. F. B., Iswanto, I., Astriawati, N., & Widyanto, H. (2022). Prosedur Clearance In Dan Clearance Out Kapal Milik Pt. Salam Pacific Indonesia Lines. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 20(1), 87–96.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The Qualitative Researcher's Companion*. Sage.
- Lia, R. (2020). Pelayanan Keagenan Kapal Tanker Pada Pt Cemerlang Makmur Abadi. *Jurnal Maritim*, 10(1), 12–23.
- Mochamad, T. I. O. B. P. (2021). Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Penanganan Clearance Kapal Menggunakan Sistem Inaportnet Oleh Pt. Putra Segara Abadi Cabang Pontianak Kalimantan Barat. *Karya Tulis*.
- Moleong, L. J. (2015). Metode Penelitian Kualitatif. Cetakan Ke-Xxxv. *Bandung: Pt Remaja Rosdakarya*.
- Muslim, A., Hanik, K., & Astriawati, N. (2022). The Effect Of Plan Maintenance System And Crew Readiness On The Smooth Operation Of Mv. Asike Global At Pt. Pelayaran Korindo Jakarta. *Brilliant International Journal Of Management And Tourism*, 2(3), 206–215.
- Patmasari, E., Karateng, M., Amalia, P. A., & Abidin, Z. (2022). Analisis Pelayanan Keagenan Kapal Pada Pt. Cemerlang Makmur Abadi. *Jurnal Maritim*, 12(1), 9–16.
- Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60.
- Rustina, E., Eka, A., & Lestari, S. S. (2022). Analisis Peranan Freight Forwarder Dalam Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 4(2), 28–35.
- Rustina, E., Fitrianty, R. W., Nufus, R. K., Fathonni, M. S., & Lestari, S. S. (2023). Export-Import Customs Service Through Indonesia National Single Window. *International Journal Of Economics, Business And Innovation Research*, 2(01), 69–80.
- Rustina, E., Lestari, S. S., Purba, D. C., Deriantoro, U., & Sulastomo, E. (2023). Operation Of The Mardoc Application In The Operational Section Of The Ship Certificate Service. *International Journal Of Economics, Business And Innovation Research*, 2(03), 122–130.
- Rustina, E., Pratama, D., Wisana, J., Moiyo, L., Endaryanti, D., & Utami, E. N. (2023). Pengaruh Layanan Kapal Terhadap Pendapatan Pt. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 1 Cabang Dumai. *Meteor Stip Marunda*, 16(1), 7–12.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Shahrullah, R. S., & Girsang, J. (2023). Urgensi Penerapan International Ship And Port Security Code (Isps Code) Di Galangan Kapal. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 18(1), 80–96.
- Sujarweni, V. W. (2014). Metodelogi Penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Baru Perss*.

- Supartini, S., Iswanto, I., Astriawati, N., Dekanawati, V., & Alfanzuri, N. K. H. (2022). Pelayanan Jasa Impor Barang Dalam Masa Pandemi. *Dinamika Bahari*, 3(2), 114–123.
- Widodo, H., Padilah, H., & Fadhilah, S. N. (2019). Mekanisme Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Mv. Adhiguna Tarahan Pada Pt. Pelayaran Bahtera Adhigunacabang Merak Banten. *Prosiding Seminar Nasional*, 1(1), 111–117.
- Widyanto, H., & Astriawati, N. (2023). Aktivitas Port Clearance Pengurusan Dokumen Pt . Pelayaran Sumatra Timur Indonesia. *Jurnal Maritim Polimarin*, 9(1), 7–13. <Https://Ejurnal.Polimarin.Ac.Id/Index.Php/Jmp/Article/View/95/33>
- Yusnidah, Y., & Situmorang, H. L. B. (2021). Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Pada Pt. Sea Asih Lines Kuala Tanjung. *Buletin Utama Teknik*, 16(2), 147–151.