



## Proses Pelaksanaan Jasa Keagenan Dalam Menunjang Pelaksanaan Kapal Pada Perusahaan PT. Snepac Agency Asia Surabaya

Reni Sriana Tumangger<sup>1</sup>, Dirhamsyah Dirhamsyah<sup>2</sup>, Yuna Sutria<sup>3</sup>, Fadiyah Hani Sabila<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan

Korespondensi penulis: [renitumangger@gmail.com](mailto:renitumangger@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to determine how the process of implementing agency services in supporting ship services at the company PT. Snepac Agency Asia Surabaya in ship agency while docking at Tanjung Perak Port and also to find out what procedures are carried out by agents in serving ships that arrive or dock at the Port where there are many activities carried out by agents in handling a ship that arrives at the Port or leaves Tanjung Perak Port. The method used by the author for this paper is two methods, namely the field method (field research) where the author directly observes in the field for ship activities and ship docking procedures. Then the library method (library research) the author gets references from the campus library so that the writing is in accordance with the existing title. the process of implementing agency services in supporting ship services at the company PT. Snepac Agency Asia Surabaya has been efficient in serving incoming ships starting from the owner sending an email about the arrival of the ship to the agent so that PT. Snepac Agency Asia Surabaya prepares documents before the ship arrives, the relevant agencies for ship services arrive until the ship docking process until the ship leaves the Port where the agent and the ship have good communication so as to help and speed up the process of ship services needed.*

**Keywords:** Agency Services, Proseses, kapal.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan jasa keagenan dalam menunjang pelayanan kapal pada perusahaan PT. Snepac Agency Asia Surabaya dalam keagenan kapal selama sandar di Pelabuhan Tanjung Perak dan juga mengetahui apa saja prosedur yang dilaksanakan agen dalam melayani kapal yang tiba atau sandar di Pelabuhan yang dimana banyak kegiatan yang dilakukan agen dalam menangani suatu kapal yang tiba di Pelabuhan maupun yang keluar dari Pelabuhan Tanjung Perak. Metode yang digunakan penulis untuk makalah ini ada dua metode yaitu metode lapangan (*field research*) yang dimana penulis langsung melakukan pengamatan dilapangan untuk kegiatan kapal dan prosedur kapal sandar. Kemudian metode pustaka (*library reiseiarch*) penulis mendapatkan referensi dari perpustakaan kampus agar penulisan sesuai dengan judul yang ada. proses pelaksanaan jasa keagenan dalam menunjang pelayanan kapal pada perusahaan PT. Snepac Agency Asia Surabaya sudah efisien dalam melayani kapal yang masuk dimulai dari owner mengirim email tentang kedatangan kapal kepada pihak agen sehingga PT. Snepac Agency Asia Surabaya menyiapkan dokumen sebelum kapal tiba, instansi yang terkait untuk pelayanan kapal datang sampai proses penyandaran kapal sampai kapal keluar dari Pelabuhan yang dimana pihak agen dan pihak kapal memiliki komunikasi yang baik sehingga membantu dan mempercepat proses pelayanan kapal yang diperlukan.

**Kata kunci:** Jasa Keagenan, Proses, boat.

### 1. LATAR BELAKANG

Dalam beberapa tahun terakhir, industri pelayaran semakin berkembang pesat. Kenaikan volume perdagangan internasional membuat kebutuhan akan transportasi laut menjadi meningkat. Industri pelayaran merupakan salah satu sektor yang sangat vital dalam jalur perdagangan global. Sebagai tulang punggung dalam transportasi barang, pelayaran bertanggung jawab untuk menghubungkan pasar, produsen, dan konsumen diseluruh dunia. Menyadari pentingnya fungsi pelayaran, perusahaan-perusahaan pelayaran perlu memaksimalkan efisiensi mereka agar dapat bersaing dipasar yang sangat kompetitif.

Kapal-kapal kargo, tanker, dan kapal penumpang beroperasi secara intensif untuk memenuhi permintaan global. Hal ini membuat jasa keagenan menjadi salah satu elemen penting dalam rantai pasokan.

Pesatnya perkembangan teknologi kontemporer telah mendorong meningkatnya spesialisasi di berbagai bidang. Kenyataan menunjukkan bahwa tidak semua negara mampu memenuhi kebutuhan domestiknya secara mandiri, sehingga mendorong terjadinya pertukaran komoditas antarnegara. Fenomena ini melahirkan praktik perdagangan internasional atau perdagangan luar negeri sebagai solusi untuk menjembatani keterbatasan sumber daya. Dalam konteks perdagangan global, transportasi laut memainkan peran fundamental. Mayoritas barang yang diperdagangkan secara internasional, baik impor maupun ekspor, sebagian besar diangkut melalui kapal laut, meskipun terdapat berbagai moda transportasi alternatif di antara titik-titik pengiriman.

Sehingga jasa keagenan muncul sebagai elemen penting yang membantu perusahaan-perusahaan pelayaran dalam menjalankan operasi mereka dengan lebih lancar. Jasa keagenan kapal bertugas mengelola seluruh aspek yang berkaitan dengan pengiriman, mulai dari pendaftaran kapal, pengaturan dokumen, pemesanan pelabuhan, hingga pengaturan bongkar muat. Dengan adanya agen yang handal dan profesional, perusahaan dapat meminimalisir hambatan operasional yang mungkin terjadi.

Namun pelaksanaan jasa keagenan dalam pelayanan kapal tidak selalu berjalan mulus. Berbagai tantangan seperti perubahan regulasi, dampak teknologi, serta kondisi cuaca yang tidak menentu seringkali mempengaruhi kinerja keagenan. Pelayanan kapal juga harus mematuhi berbagai regulasi internasional dan lokal terkait keselamatan, perlindungan lingkungan, dan lain-lain. Jasa keagenan membantu perusahaan untuk memahami dan mematuhi semua peraturan ini, sehingga mengurangi risiko pelanggaran. Hal ini menyebabkan perlunya analisis yang mendalam terhadap pelaksanaan jasa keagenan agar dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

1. Proses (KBBI): Serangkaian aktivitas sistematis yang mengubah input menjadi output atau produk tertentu.
2. Pelaksanaan (G.R Terry, 2008): Sebuah kerangka kerja manajerial yang mencakup penetapan tujuan, pembagian tugas, dan pengalokasian sumber daya manusia dengan mempertimbangkan lingkungan dan kewenangan masing-masing individu.

3. Jasa (Kotler & Keller, 2016): Aktivitas atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, bersifat intangible dan tidak menimbulkan perpindahan kepemilikan.
4. Keagenan (R.P. Suyono, 2007): Hubungan kontraktual legal antara dua pihak, dimana satu pihak (agen) bertindak mewakili kepentingan pihak lain (prinsipal) dengan tetap mempertahankan hak prinsipal dalam penyelesaian urusan.
5. Pelayanan (Seotopo dalam Paimin Napitupulu, 2017): Upaya sistematis untuk membantu atau mengurus kebutuhan pihak lain.
6. Kapal (UU RI No. 17 Tahun 2008): Sarana transportasi air dengan karakteristik spesifik, yang dapat digerakkan melalui berbagai sumber tenaga, termasuk kendaraan dinamis, bawah permukaan, dan struktur apung yang stasioner.
7. Pelabuhan (UU RI No. 17 Tahun 2008): Kawasan daratan dan perairan yang berfungsi sebagai tempat berlabuh kapal, menurunkan penumpang, dan melakukan bongkar muat barang.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian merupakan pendekatan sistematis ilmiah untuk mengumpulkan data guna mencapai tujuan tertentu. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari:

#### **1. Metode Lapangan (Field Research)**

##### **a. Metode Pengamatan**

Teknik observasi langsung yang melibatkan peneliti dalam kegiatan untuk memperoleh data empiris tentang proses pelaksanaan jasa keagenan dan pelayanan kapal di PT. Snepac Agency Asia Surabaya.

##### **b. Metode Wawancara**

Teknik pengumpulan data melalui komunikasi interaktif secara langsung. Peneliti melakukan dialog mendalam dengan pihak-pihak kunci seperti kepala cabang, kru kapal, dan instansi terkait untuk mendapatkan informasi komprehensif.

#### **2. Metode Pustaka (Library Research)**

Metode pengumpulan data sekunder melalui penelaahan sumber kepustakaan, meliputi buku, jurnal, artikel, dan referensi akademis yang relevan. Tujuannya adalah mendapatkan landasan teoritis, memahami konsep, dan mendukung analisis penelitian.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Persiapan Dokumen Sebelum Kapal Tiba

Sebelum kapal tiba di Pelabuhan Tanjung Perak PT. Snepac Agency Asia Surabaya sebagai pihak agen sudah menerima pesan berupa surat penunjukan keagenan / *letter of appointmeint* yang didapat dari *telephone* maupun email yang dikirim oleh pihak *owner / principal* setelah itu pihak PT. Snepac Agency Asia Surabaya akan langsung menghubungi *crew* kapal untuk mendapatkan informasi yang terkini beserta jadwal tiba kapal di Pelabuhan *estimate time arrival / ETA* dan apa aja kegiatan kapal selama sandar di Pelabuhan Tanjung Perak.

Karna sebelum kapal tiba di Pelabuhan ada beberapa dokumen yang harus disiapkan agar setelah kapal tiba di Pelabuhan dapat diproses dan melakukan kegiatan selanjutnya. Beberapa dokumen muatan ketika kapal tiba di Pelabuhan yaitu :

- a. Surat Penunjukan Keagenan (SPK)
- b. Surat Persetujuan Berlayar
- c. Dokumen Cargo
- d. Dokumen Kapal

##### B. Instansi-instansi yang Terkait untuk Pelayanan Kapal Datang

- a. Syahbandar (*Port Master*)

Menurut Undang-undang RI Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 56 Syahbandar adalah pejabat pemerintah dipelabuhan yang diangkat oleh menteri dan mewakili kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan kelamanan pelayaran.

- b. Karantina (*Quarantine*)

Karantina adalah unit pelaksanaan teknis di lingkungan kementerian kesehatan yang bertanggung jawab secara teknis dan *adminitravite* kepada direktur jendral pencegahan penyakit dan penyehatan (Ditjeln P2P).

- c. Imigrasi (*Immigration*)

Imigrasi adalah salah satu aspek penting yang harus dipenuhi oleh kapal yang berlayar dari luar atau dari Indonesia. Kantor imigrasi bertanggung jawab atas pengawasan dan pengelolaan imigrasi di Pelabuhan. Mereka melakukan proses pengurusan dokumen imigrasi seperti visa, paspor, awak kapal (*Crew*) dan buku pelaut (*Seaman Book*).

### **C. Aktivitas Pelayanan Pada Saat Penyandaran Kapal**

Pelayanan kapal sandar di Indonesia atau di Pelabuhan Tanjung Perak melibatkan beberapa proses dan persyaratan yang harus dipenuhi. Berikut adalah beberapa pelayanan kapal sandar di Pelabuhan Tanjung Perak :

- a. Persyaratan Dokumen
- b. Proses Pelayanan
- c. Biaya Tarif
- d. Laporan
- e. Instansi yang Dihubungi pada Saat Penyandaran Kapal

Pada saat kapal yang mau sandar di Pelabuhan Tanjung Perak ada instansi yang harus dihubungi agar ketika kapal sandar dapat berjalan dengan baik dan sudah sesuai prosedur.

Berikut instansi yang dihubungi pada saat penyandaran kapal yaitu :

- a. Pihak *Jetty* atau Pelabuhan

Pada saat kapal tiba di area labuh kapal mengkonfirmasi dengan pihak *jetty* atau pihak dermaga lewat *channel* radio atau master *jetty* bahwasannya kapal *anchor* di area Pelabuhan yang sudah ditentukan oleh pihak *jetty* serta mengkoordinasikan kegiatan bongkar / muat kapal.

- b. Agen Operasional

Agen operasional yang bekerjasama dengan pihak *jetty* untuk mengatur rencana kedatangan kapal, bongkar/muat dan kegiatan lainnya yang terkait dengan proses sandar kapal.

### **D. Aktivitas Kapal Selama Sandar Di Pelabuhan Tanjung Perak**

- a. Monitoring

Monitoring kegiatan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak melibatkan beberapa tahap dan proses untuk memastikan keselamatan, efisiensi dan kelancaran operasional.

- b. Memberikan laporan untuk estimasi sudah berapa persen cargo yang di bongkar atau muat di Pelabuhan.

- c. Mengisi Bahan Bakar Minyak

Pada saat kapal yang ingin bunker BBM maka pihak agen akan menerima permohonan langsung dari kapal (Nahkoda) yang akan dibuat dalam bentuk surat permohonan yang akan dikirim keagenan setelah agen menerima surat permohonan maka surat itu langsung di kirim keowner kapal untuk mendapatkan persetujuan

kegiatan tersebut setelah semua setuju maka yang akan melanjutkan kegiatan seterusnya yaitu operasional yang akan mengurus dokumen yang diperlukan untuk menerbitkan surat izin bunker.

d. Pengisian Air Tawar

Apabila ada permintaan air tawar untuk kapal, maka nahkoda kapal selaku pimpinan tertinggi akan menulis surat atau biasa disebut berita acara yang akan dikirim keagenan setelah itu agen akan mengkonfirmasi permintaan tersebut ke pihak *owner* untuk meminta persetujuan setelah *owner* setuju maka permintaan itu akan di share digrup operasional yang akan melanjutkan ke pihak bunker air di sekitaran Pelabuhan Tanjung Perak.

e. *Docking*

*Docking* kapal adalah proses menempatkan kapal di tempat yang aman untuk perawatan, perbaikan atau penyimpanan. Proses ini melibatkan membawa kapal kegalangan kapal (*dock*) dimana bagian bawah kapal yang biasanya berada dibawah air dapat diakses.

f. *Sea Trial*

*Sea trial* adalah kegiatan uji mesin kapal, yang dilakukan setelah kapal *docking* kapal tidak boleh melakukan *sea trial* sebelum membuat izin terlebih dahulu yang dikeluarkan oleh pihak syahbandar melalui online.

g. Permintaan Kebutuhan Awak Kapal

Ketika kapal ada yang meminta sesuai dengan kebutuhan pribadi awak kapal itu juga akan di kerjakan agen langsung dengan memberitahukan terlebih dahulu ke pihak *owner* apakah disetujui atau tidak.

## **E. Proses Kapal Keluar Dari Pelabuhan Tanjung Perak**

Adapun tahapan proses kapal keluar dari Pelabuhan Tanjung Perak yaitu :

- a. Kapal sudah dapat intruksi dari kantor untuk *sailing* atau berangkat.
- b. Nahkoda kapal kabari orang *jetty* atau Pelabuhan untuk jam keberangkatan dari Pelabuhan menuju ke Pelabuhan selanjutnya.
- c. Dokumen kapal yang sudah di proses atau *clearance out* beserta labuh tambat sudah dibayar dan di onboardkan langsung oleh team.
- d. Nahkoda kapal komunikasi dengan port *jetty* atau agent untuk permintaan lepas tali.
- e. Kapal *assist* untuk membantu kapal keluar dari Pelabuhan dan sudah *standby* 1 jam sebelum kegiatan kapal keluar.

- f. Nahkoda kapal sudah mendapat acc keluar dan meminta bantuan *port captain* untuk membantu lepas tali.
- g. Kapal *assist* sudah on dengan kapal keluar biasanya bantu untuk mengeluarkan kapal biar tidak terkenak benturan *jetty*.
- h. Setelah itu kapal keluar dari *jetty* dan posisi kapal aman kapal *assist* sudah tidak on dengan kapal.
- i. Selanjutnya kapal akan berlayar ketujuan berikutnya yang sudah ditentukan.

#### **F. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Selama Proses Penyandaran kapal**

Ada beberapa hambatan yang terjadi atau dihadapi seperti pada saat penyandaran kapal:

- a. Saat kapal ingin sandar ada *trouble* kapal contoh mesin *trouble* atau tidak bisa Up *anchor*.
- b. Kejadian *dumptruck* menabrak pintu tongkang saat proses bongkar (*discharging*).
- c. Adanya salah paham komunikasi antara *owner* dengan agent atau sebaliknya.
- d. Adanya dokumen yang tidak valid sehingga memuat prosedur lainnya tidak berjalan dengan baik.
- e. Adanya perbedaan jumlah muatan dengan jenis barang yang dibawa kapal.
- f. Keterlambatan menerima informasi dari kapal atau *owner* untuk *next port* atau kebutuhan lainnya.
- g. Salah pemasukan dokumen dalam sistem.
- h. Jaringan yang tidak mendukung dalam mengupload dokumen disistem.
- i. Petugas syahbandar yang lama meng*approved* untuk dokumen yang disistem.
- j. Jarak antara Pelabuhan dengan kantor yang jauh.

### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis menyimpulkan proses pelaksanaan jasa keagenan dalam menunjang pelayanan kapal pada perusahaan PT. Snepac Agency Asia Surabaya sudah efisien dalam melayani kapal yang masuk dimulai dari owner mengirim email tentang kedatangan kapal kepada pihak agen sehingga PT. Snepac Agency Asia Surabaya menyiapkan dokumen sebelum kapal tiba, instansi yang terkait untuk pelayanan kapal datang sampai proses penyandaran kapal sampai kapal keluar dari Pelabuhan yang dimana pihak agen dan pihak kapal memiliki komunikasi yang baik sehingga membantu dan mempercepat proses pelayanan kapal yang diperlukan.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan jasa keagenan selama melayani kapal diharapkan PT. Snepac Agency Asia Surabaya terlebih dahulu memastikan menerima dokumen kapal yang valid sehingga tidak terjadi kesalahan input dokumen, serta agen harus memiliki komunikasi yang baik antara owner dan pihak kapal yang dapat menunjang pelayanan dimasa yang akan datang semakin baik.

## **6. DAFTAR REFERENSI**

- Airlangga. (2021). Analisis pelaksanaan jasa keagenan dalam menunjang pelayanan kapal pada perusahaan pelayaran. PIP Semarang.
- Frank Stevens. (2023). The bill of lading holder rights and liabilities. United Kingdom: Taylor & Francis.
- G. R. Terry. (2022). Manajemen bisnis jasa pelayanan: Pengertian, karakteristik, klasifikasi, dimensi. Jakarta: Gamal Thabroni.
- Kesuma, N., Sutria, Y., & Susilawaty, S. (2021). Peranan agen dalam pengurusan izin masuk kapal asing di kantor Badan Pengelola Pelabuhan Batam (BPPB) pada PT. Adhigana Pratama Mulya Batam. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(2), 250–256.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). A framework for marketing management (6th ed.). England: Pearson.
- Nainggolan, F., Yusnidah, Y., & Sabila, F. H. (2023). Prosedur perpanjangan sertifikat nasional pencegahan pencemaran dari kapal Tb Pancaran 118 pada KSOP oleh PT. Dean Shipping Agensi Batam. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(4), 316–329.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 28 Tahun 2022 tentang Tata Cara Surat Persetujuan Berlayar dan Persetujuan Kegiatan Kapal. (2022).
- R. P. Suyono. (2003). Shipping: Pengangkutan intermodal ekspor impor melalui laut. Jakarta: PPM.
- Rhenald Kasali, Lindawati Gani, & Taufiequrachman Ruky. (2019). Mengelola perusahaan jasa profesional. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sabila, F. H., & Rakawitan, F. (2023). Persiapan peralatan dan dokumen sebelum melaksanakan aktivitas bongkar curah kering pada PT. Wahana Intradermaga Niaga Belawan. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(5), 509–519.
- Sitompul, G. F., Deliana, M. K., & Sabila, F. H. (2024). Transportation process of container goods from container freight station to container yard at Port of PT. *Elang Sriwijaya Perkasa Palembang. PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(3), 296–300.



Sutria, Y., & Nasution, D. A. N. (2021). Penanganan bill of lading untuk muatan curah cair di kapal asing pada PT. USDA Seroja Jaya Cabang Padang. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(2), 250–256.

Sutria, Y., Dirhamsyah, D., & Jufriyanto, J. (2022). Peranan bagian operasional dalam mengurus izin olah gerak kapal di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 4(2), 386–393.

Tiong Ham. (2023). *Book manual Phapros mengenai direktur*. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. (2008).