

## Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Guna Menambah Jumlah Kunjungan Kapal Pada PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak

April Gunawan Malau<sup>1</sup>, Desamen Simatupang<sup>2</sup>, Igriva<sup>3</sup>  
<sup>1, 2, 3</sup> Prodi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan  
Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta  
Jl. Marunda Makmur No. 1 Cilincing, Jakarta Utara. Jakarta 14150

### Abstrak

PT Pertamina TBBM cabang Pontianak merupakan cabang dari perusahaan PT Pertamina Jakarta yang bertugas mengageni kapal milik maupun kapal charter yang masuk ke dalam area perairan Pontianak. Dalam menjalankan tugas tersebut terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kegiatan keagenan yaitu kurangnya jumlah dan kurangnya kualitas karyawan perusahaan serta sarana yang kurang memadai. Hal ini menyebabkan pengurusan dokumen dan pelaporan kegiatan kantor menjadi terlambat karena agen membutuhkan transportasi untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain serta dengan diberlakukannya inaportnet di pelabuhan Pontianak membuat para agen wajib memiliki fasilitas seperti laptop, scanner dan internet yang berguna untuk menginput data kedatangan dan keberangkatan kapal. Solusi untuk meningkatkan pelayanan keagenan yaitu menambah jumlah karyawan sesuai kualifikasi yang dipersyaratkan, mengadakan pelatihan dan pendidikan tentang keagenan serta menambah sarana untuk mempermudah kegiatan operasional perusahaan.

Copyright © 2019, *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Dosen*

**Kata Kunci:** Jasa Keagenan, Peningkatan Pelayanan, Observasi.

**Permalink/ DOI :** <https://doi.org/10.36101/pcsa.v1i1.105>

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perdagangan semakin maju dan meningkat sehingga akan berpengaruh pesat terhadap semakin luasnya jaringan perdagangan antar negara dan termasuk dalam hubungan antar produsen dengan konsumen satu negara dengan negara lain yang tidak terlepas dari kegiatan distribusi atau penyelenggara segala kegiatan niaga yang tercakup dalam pengangkutan barang dari tempat pengolahan atau produksi sampai ketempat penjualan atau pengguna jasa.

Faktor ekonomis yang dikehendaki dalam angkutan laut harus dapat memenuhi beberapa persyaratan yaitu kecepatan yang tinggi, daya muat yang besar, kemudahan dalam bongkar muat. Kegiatan ekspor-impor melalui pelabuhan di Indonesia menjadi sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyak kapal-kapal asing maupun domestik yang melakukan bongkar muat di pelabuhan Indonesia. Tingginya kegiatan bongkar muat melalui pelabuhan juga ikut menunjang tumbuhnya perusahaan pelayaran

Indonesia. Perusahaan pelayaran yang tumbuh dan berkembang di Indonesia disertai dengan penawaran pelayanan jasa yang diberikan

perusahaan pelayaran yang semakin meningkat terhadap kapal. Selain daripada itu pihak pelabuhan juga harus memberikan pelayanan jasa yang optimal, untuk melancarkan proses arus ekspor impor barang dengan menggunakan transportasi laut. Instansi dimaksud tersebut antara lain administrasi pelabuhan, karantina, beacukai, imigrasi, kesehatan dan pihak keamanan. Pelaksanaan kegiatan keagenan kapal dinilai baik dan dianggap sesuai dengan kebutuhan para pelanggan serta beban biaya yang harus dibayar oleh pelanggan dianggap wajar, maka terbuka kemungkinan para pelanggan akan tetap menunjuk agen tersebut melayani kapal yang dioperasikan pelanggan pada kunjungan berikutnya. cabang Pontianak memiliki potensi sangat besar untuk berkembang pesat.

Berdasarkan hal tersebut peneliti menguraikan beberapa hambatan dalam pelaksanaan kegiatan keagenan pada PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak.

1. Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia yang kurang pada PT Pertamina TBBM Pontianak

PT Pertamina TBBM cabang Pontianak memiliki karyawan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang dikeluarkan oleh PT Pertamina

Jakarta. Hal ini menyebabkan karyawan kurang ahli dalam bidang pekerjaan dan bekerja berdasarkan kebiasaan sehari-hari tanpa memiliki keahlian dibidang tersebut serta jumlah karyawan yang membuat karyawan bekerja ganda dari tupoksi mereka hingga menyebabkan proses pelayanan dalam keagenan menjadi terkendala seperti keterlambatan pengurusan dokumen.

2. Terbatasnya Sarana dan Prasarana yang dimiliki PT Pertamina TBBM cabang Pontianak

Kesiapan prasarana yang ada sangat menunjang kelancaran kegiatan keagenan terutama pada bagian operasional. Kondisi prasarana yang baik sangat diharapkan oleh setiap karyawan agar pekerjaan dapat berjalan baik dan lancar. Hal ini yang menyebabkan pengurusan dokumen dan pelaporan kegiatan kantor menjadi terlambat karena agen membutuhkan transportasi untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain serta dengan diberlakukannya inaportnet di pelabuhan Pontianak membuat para agen wajib memiliki fasilitas seperti laptop, scanner dan internet yang berguna untuk menginput data kedatangan dan keberangkatan kapal.

Identifikasi masalah yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang kurang memadai dalam pengurusan jasa keagenan kapal
2. Terbatasnya prasarana penunjang kegiatan operasional pada perusahaan PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak
3. Pelayanan yang kurang baik terhadap pelanggan dari pihak PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam latar belakang, peneliti merumuskan permasalahan antara lain :

1. Mengapa kualitas dan kuantitas sumber daya manusia pada PT Pertamina TBBM Pontianak kurang?
2. Mengapa sarana alat penunjang kegiatan operasional di PT Pertamina TBBM Pontianak kurang?

Kemudian tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis mengapa kualitas dan kuantitas sumber daya manusia di PT Pertamina TBBM Pontianak kurang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis penyebab kurang memadainya prasarana alat penunjang kegiatan operasional di PT Pertamina TBBM Pontianak

Lebih lanjut, manfaat penelitian ini yaitu dapat menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja perusahaan terutama pada bagian operasional untuk meningkatkan jumlah pelanggan serta dapat memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sumber informasi terutama dalam bidang transportasi laut khususnya keagenan kapal.

## 2. METODE

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam memperoleh data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi. Observasi adalah pengumpulan data berupa informasi berdasarkan pengamatan langsung oleh peneliti di perusahaan PT Pertamina TBBM Pontianak.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun data kunjungan kapal disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 1 Data Kunjungan Kapal

No	Bulan	Kunjungan Kapal	
		2017	2018
1.	Januari	27	25
2.	Februari	20	20
3.	Maret	24	25
4.	April	26	23
5.	Mei	28	24
6.	Juni	26	20
7.	Juli	24	20
8.	Agustus	27	21
9.	September	25	22
10.	Oktober	26	19
11.	November	24	15
12.	Desember	22	12
Total		302	255

Pada tabel 1 data kegiatan kunjungan kapal diatas tahun 2017-2018 menunjukkan bahwa PT Pertamina TBBM cabang Pontianak mengalami penurunan sebanyak 47 kunjungan kapal dilihat dalam kurun waktu 1 tahun. Sedikitnya kunjungan kapal pada tahun 2017-2018 dikarenakan kurangnya kualitas dan kuantitas SDM yang ada dan fasilitas perusahaan yang terbatas menyebabkan keterlambatan dalam mengageni kapal.

Berikut merupakan penyebab kegiatan kunjungan kapal menurun:

**1. Kurangnya Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia Pada PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak.**

Sumber daya manusia merupakan tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan. Tentunya sumber daya manusia (SDM) yang dapat mencapai keberhasilan perusahaan merupakan SDM yang memiliki kualitas.

Di bawah ini persyaratan jabatan pada PT Pertamina TBBM Pontianak:

Tabel 2. Data Persyaratan Jabatan PT Pertamina TBBM cabang Pontianak

Jabatan	Persyaratan Jabatan
<i>Head of Marine</i>	1. Diploma dari jurusan Teknik, diutamakan dari Teknik Kelautan/Teknik Industri/ANT/ATT, Teknik Elektro 2. D3 dengan pengalaman kerja > 12 tahun 3. Pengalaman Kerja di bidang <i>Fleet &amp; Port Management</i> , diutamakan di bidang <i>Marine Operation / Shipping Operation</i> 4. Memiliki sertifikat <i>Jr.Analyst</i> atau <i>Supervisor</i>
<i>Inspector Marine Terminal Safety</i>	1. Diploma dari jurusan Teknik, diutamakan dari Teknik Kelautan/Teknik Industri/ ANT-2/ATT-2/Teknik Mesin 2. D3 dengan pengalaman kerja 6 - 9 tahun atau SMA dan yang setingkat dengan pengalaman kerja 9 - 12 tahun 3. Pengalaman Kerja di bidang <i>Fleet &amp; Port Management</i> , diutamakan di bidang <i>Marine Operation / Shipping Operation</i> 4. Min. 3 tahun menjabat sebagai <i>marine inspector</i> 5. Memiliki sertifikat sebagai <i>loading master</i>
<i>Marine Operation</i>	1. Diploma dari jurusan Teknik, diutamakan dari Teknik Kelautan/Teknik Industri/ANT/ATT/Teknik Mesin 2. D3 dengan pengalaman kerja 9 - 12 tahun, atau S1 dengan pengalaman kerja 0 – 3 tahun 3. Pengalaman Kerja di bidang <i>Fleet &amp; Port Management</i> , diutamakan di bidang <i>Marine Operation</i> 4. Memiliki sertifikat <i>shipping operation</i>
<i>Supervisor Agent PQC &amp;</i>	1. Diploma dari jurusan Teknik, diutamakan dari Teknik Kelautan/Teknik Industri/ ANT-2/ATT-2/Teknik Mesin 2. D3 dengan pengalaman kerja 9 - 12

<i>Bunker Operation</i>	tahun, atau S1 dengan pengalaman kerja 0 – 3 tahun 3. Pengalaman Kerja di bidang <i>Fleet &amp; Port Management</i> , diutamakan di bidang <i>Shipping Operation</i> 4. Memiliki sertifikat sebagai <i>Loading Master</i>
-------------------------	---

Sumber : Job Description PT Pertamina Jakarta

Kemudian data kualifikasi berdasarkan sertifikat di PT Pertamina TBBM Pontianak disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3 Data Kualifikasi Karyawan Berdasarkan Sertifikat

No	Jabatan	Jml	Kualifikasi yang dipersyaratkan		Kualifikasi yang ada		Ket.
			Pendi-dikan	Sertifikat	Pendi-dikan	Srt.	
1.	<i>Head of Marine</i>	1	D III	Analyst and Supervisor	D IV Pelayaran	A N T I	S
2.	<i>Inspector Marine Terminal Safety</i>	1	D III	Loading Master	D III Teknik Elektro	-	TS
3.	<i>Marine Operation</i>	1	D III	Shipping Operation	S 1 Ekonomi	-	TS
4.	<i>Marine Operation</i>	1	D III	Shipping Operation	D III Teknik Elektro	-	TS
5.	<i>Marine Operation</i>	1	D III	Shipping Operation	SMA	-	TS
6.	<i>Supervisor Agent, PQC, Bunker</i>	1	D III	Loading Master	S 1 Manaje-men	-	TS

S: Sesuai; TS: Tidak Sesuai

Lebih lanjut, data kualifikasi karyawan berdasarkan pengalaman kerja di PT Pertamina TBBM Pontianak disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Data Kualifikasi Berdasarkan Pengalaman Kerja

No	Jabatan	Jml.	Jml. Keb.	Kualifikasi yang dipersyaratkan		Kualifikasi yang ada		Ket.
				Pendidikan	Pengalaman Kerja (thn)	Pendidikan	Pengalaman Kerja (thn)	
1.	Head of Marine	1	1	D III	12	D IV	3	S
2.	Inspector Marine Terminal Safety	1	2	D III	9	D III	2	TS
3.	Marine Operation	1	2	S1	3	S 1	1	TS
4.	Marine Operation	1	2	S1	3	D III	4	TS
5.	Marine Operation	1	2	S1	3	SMA	3,5	TS
6.	Supervisor Agent, PQC, Bunker	1	2	S1	3	S1	4	S

S: Sesuai; TS: Tidak Sesuai

Dari Tabel 3 dan Tabel 4, PT Pertamina TBBM cabang Pontianak memiliki karyawan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang dikeluarkan oleh PT Pertamina Jakarta. Hal ini menyebabkan karyawan kurang ahli dalam bidang pekerjaan dan bekerja berdasarkan kebiasaan sehari-hari serta jumlah karyawan yang membuat karyawan bekerja ganda dari tupoksi mereka hingga menyebabkan proses pelayanan dalam keagenan menjadi terkendala seperti keterlambatan pengurusan dokumen.

## 2. Terbatasnya Sarana pada PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak

Kesiapan sarana yang ada sangat menunjang kelancaran kegiatan keagenan terutama pada bagian operasional. Kondisi prasarana yang baik sangat diharapkan oleh setiap karyawan agar pekerjaan dapat berjalan baik dan lancar. Berikut merupakan data sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT Pertamina TBBM Pontianak :

Tabel 5. Data Sarana dan Prasarana di PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak

Nama Barang	Jml	Satuan	Keterangan
Mobil	1	unit	mobil dinas dikhususkan untuk <i>Head Of Marine</i>
Motor	-		motor pribadi setiap agen
Komputer	3	unit	2 dalam keadaan baik, 1 dalam keadaan tidak layak pakai
Printer	2	unit	1 sebagai printer, 1 sebagai scanner
Laptop	2	unit	baik
Mesin ketik	1	unit	kurang baik
<i>Safety shoes</i>	3	pasang	baik
<i>Life jacket</i>	4	unit	baik
Helm kerja	4	unit	baik
Safety glasses	2	unit	baik
Telepon	3	unit	baik
<i>Handy talky</i>	2	unit	baik
<i>Wireless</i>	-		wireless belum dipasang
<i>Speed boat</i>	2	unit	1 dalam keadaan baik, 1 dalam keadaan tidak layak pakai

Sumber : Data Inventaris Tahunan

Berdasarkan Tabel 5, apabila agen sedang melakukan kegiatan terkadang terkendala dikarenakan pemakaian fasilitas yang kurang memadai menyebabkan agen harus bergantian menggunakan fasilitas tersebut. Hal ini yang menyebabkan pengurusan dokumen dan pelaporan kegiatan kantor menjadi terlambat karena agen membutuhkan transportasi untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain serta dengan diberlakukannya inaportnet di pelabuhan Pontianak membuat para agen wajib memiliki fasilitas seperti laptop, scanner dan internet yang berguna untuk menginput data kedatangan dan keberangkatan kapal.

Uraian pembahasan tentang penggunaan teknik analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Oppurtunities, dan Threats*) sebagai teknis analisis. Dengan menggunakan teknik analisis SWOT, peneliti membuat suatu indikasi faktor-faktor baik itu dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Penentuan masalah prioritas model “USG” meliputi *Urgensi* (Kegawatan) yaitu besarnya dampak masalah yang timbul terhadap keselamatan jiwa manusia, uang, produksi, harta benda, reputasi, baik individu maupun organisasi. *Seriousness* (Keseriusan dampaknya mendesaknya) yaitu banyaknya waktu tersedia untuk penanganan suatu masalah. *Growth* (Sifat masalah mudah berkembang/pertumbuhannya) yaitu perkiraan bertambah buruknya suatu keadaan dibandingkan dengan sebelumnya atau keadaan sekarang jika masalah tidak ditangani.

Berikut ini disajikan analisa SWOT untuk faktor internal sebagai berikut:

Tabel 5. Analisa SWOT untuk Faktor Internal

Faktor Internal	
Kekuatan ( <i>Strenght</i> )	Kelemahan ( <i>Weakness</i> )
1. Perusahaan memiliki pengalaman dalam keagenan kapal	1. Kurangnya sumber daya manusia yang profesional
2. Perusahaan mempunyai kapal yang diageni rutin	2. Kurangnya jumlah sumber daya manusia
3. PT Pertamina memiliki lokasi yang strategis	3. Kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh PT Pertamina cabang Pontianak
4. Karyawan perusahaan memiliki semangat dan etos kerja yang baik	4. Lamanya waktu yang digunakan dalam pengurusan dokumen kapal
5. Terdapat kegiatan tahunan yaitu <i>family gathering</i> guna mempererat hubungan antara pimpinan dan sesama karyawan	5. Kurangnya keterampilan yang dimiliki karyawan

Kemudian analisa SWOT untuk faktor eksternal disajikan dalam table berikut ini:

Tabel 6. Analisa SWOT untuk Faktor Eksternal

Faktor Eksternal	
Kekuatan ( <i>Strenght</i> )	Kelemahan ( <i>Weakness</i> )
1. Kunjungan kapal di pelabuhan Pontianak yang cukup tinggi.	1. Hilangnya kepercayaan para principal terhadap perusahaan bila kapal tidak diageni dengan baik
2. Banyaknya jumlah kapal yang dapat diageni.	2. Banyaknya perusahaan keagenan kapal.
3. Adanya kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan.	3. Persaingan tarif pelayanan kapal yang diterapkan masing-masing perusahaan berbeda.
4. Dukungan pemerintah kota Pontianak	4. Banyaknya perusahaan baru yang bergerak dalam bidang keagenan kapal semakin meningkat
5. Proses penyandaran kapal di pelabuhan yang tepat waktu	

Berdasarkan data yang ditemukan faktor internal yang merupakan kekuatan dan kelemahan yang menyumbang keterlambatan, yaitu:

a. Kekuatan (*Strenght*)

- 1) PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak memiliki pengalaman dalam keagenan kapal  
PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak merupakan perusahaan migas dan dipercaya untuk menangani kapal tanker milik Pertamina maupun charter yang memasuki wilayah pelabuhan Pontianak.
- 2) Perusahaan mempunyai kapal yang diageni rutin  
Perusahaan mempunyai kapal yang diageni rutin terbukti dengan adanya *shipowner/principal* tetap yang sudah bekerja sama dengan PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak, kerjasama dalam hal kapal-kapal yang akan memasuki wilayah pelabuhan Pontianak. Shipowner / principal yakni PT.BLT,PT.Arcadia Shipping sehingga tidak perlu takut kehilangan pengguna jasa dalam persaingan.
- 3) Lokasi PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak yang strategis  
Lokasi atau letak berdirinya perusahaan dapat menjadi faktor yang dapat menambah nilai perusahaan tersebut. Dengan adanya lokasi PT Pertamina TBBM Cabang

Pontianak yang strategis yaitu terletak di daerah tugu khatulistiwa berdekatan dengan PT.PLN, PT.Pelindo II, Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan, dan Lantamal TNI-AL dan dermaga-dermaga yang memiliki keunggulan dalam penyandaran kapal-kapal dalam negeri serta berdekatan dengan dermaga PT. PLN dapat menjadi sumber keuntungan bagi perusahaan untuk menambah jumlah pelanggan yang akan menggunakan jasa keagenan perusahaan ini.

4) Karyawan perusahaan yang memiliki semangat dan etos kerja yang baik Disamping dari faktor lokasi maupun pengalaman perusahaan yang sangat menguntungkan bagi perusahaan. Faktor dari karyawan perusahaan juga merupakan faktor pendukung dalam menangani pelayanan keagenan kapal. Seperti semangat bekerja yang tertanam dalam masing-masing karyawan, hal ini menjadi salah satu keunggulan perusahaan. Jika semangat bekerja itu dapat terjaga dan dapat dimaksimalkan akan menjadi salah satu keuntungan perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan keagenan lainnya.

5) Terdapat kegiatan tahunan yaitu family gathering guna mempererat hubungan antara pimpinan dan sesama karyawan. Family gathering adalah kegiatan yang ditujukan bagi suatu perusahaan yang berupa kegiatan kumpul bersama yang dikemas dalam acara rekreasi yang bertujuan untuk membangun keakraban atau kebersamaan. Dilakukan family gathering yaitu sebagai sarana refreshing agar karyawan tidak stress membentuk kerja tim yang solid dan juga upaya untuk menciptakan rasa kekeluargaan antara pimpinan dan antar sesama karyawan. Dapat dirasakan pada perusahaan PT. Pertamina TBBM cabang Pontianak telah memiliki rasa kekeluargaan antara pimpinan dan antara sesama karyawan yang tercipta karena adanya kegiatan family gathering tersebut sehingga karyawan dalam melakukan pekerjaannya tidak merasa tertekan melainkan merasa nyaman sehingga pekerjaan yang sedang dikerjakan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

1) Kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas Kurangnya kemampuan karyawan dalam penanganan kapal yang diageni dan

penempatan karyawan yang kadang kurang tepat dengan bidang pekerjaannya.

2) Kurangnya jumlah sumber daya manusia Kurangnya jumlah karyawan menyebabkan setiap karyawan bekerja tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Beberapa karyawan harus mengerjakan tugas secara rangkap dikarenakan kurangnya jumlah karyawan.

3) Kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh PT. Pertamina TBBM cabang Pontianak. Kurangnya fasilitas dapat menjadi penghambat dalam kegiatan operasional. Jika perusahaan dapat menambah fasilitas yang saat ini masih dianggap kurang, maka kelemahan ini akan dapat menjadi peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menambah jumlah pelanggan. Dan dengan adanya fasilitas yang memadai akan dapat memperlancar dan mempermudah karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

4) Lamanya waktu yang digunakan dalam pengurusan dokumen kapal. Pengurusan dokumen merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan pada PT. Pertamina TBBM cabang Pontianak. Jika pengurusan dokumen dapat terselesaikan dengan tepat waktu maka pengguna jasa akan semakin lebih mempercayai perusahaan ini dalam melayani keagenan kapal. Sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Maka dari itu perlunya peningkatan kualitas dan juga menambah jumlah Sumber Daya Manusia agar proses pengurusan dokumen kapal dapat terlaksana dengan lancar dan tepat waktu.

5) Kurangnya keterampilan yang dimiliki oleh karyawan Selain jumlah sumber daya manusia, faktor keterampilan juga menjadi salah satu nilai tambah bagi perusahaan. Perusahaan PT. Pertamina TBBM cabang Pontianak merupakan perusahaan keagenan yang menangani kapal tanker, secara tidak langsung hal itu membuat karyawan perusahaan harus memiliki keterampilan dalam hal perhitungan proses bongkar muat pada kapal tanker. Selain itu karyawan juga harus memiliki ketrampilan mengenai keagenan kapal agar membuat pelayanan kapal pada perusahaan dapat meningkat. Namun menurut penelitian peneliti, karyawan pada perusahaan masih belum memiliki keterampilan yang baik dalam perhitungan bongkar muat maupun keterampilan tentang keagenan. Kurangnya

keterampilan karyawan PT. Pertamina TBBM cabang Pontianak membuat perusahaan perlu mengadakan pelatihan kepada karyawan perusahaan agar kepercayaan para pelanggan dapat bertambah sehingga dapat menambah jumlah pelanggan yang akan diageni oleh perusahaan.

c. Peluang (*Oppurtunity*)

1) Kunjungan kapal di pelabuhan Pontianak yang cukup tinggi

Dengan banyaknya jumlah kapal yang memasuki wilayah perairan Pontianak, tentunya akan menjadi peningkatan dalam pelayanan keagenan kapal dipelabuhan Pontianak.

2) Banyaknya jumlah kapal yang dapat diageni

Dengan banyaknya kapal yang masuk dipelabuhan Pontianak peluang untuk mengageni kapal semakin besar, hal ini dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

3) Adanya kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan.

Kepercayaan dalam hal berbisnis sangat diperlukan, karena kepercayaan menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu perusahaan. Dengan adanya kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan akan menjadikan pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan tetap memakai jasa keagenan perusahaan yang dimana pelanggan tidak akan berpindah ke perusahaan lain dan meningkatkan kualitas perusahaan sehingga jumlah kapal yang akan diageni oleh perusahaan semakin bertambah.

4) Proses penyandaran kapal di pelabuhan Pontianak yang tepat waktu

Proses penyandaran kapal yang tepat waktu menjadi salah satu peluang untuk meningkatkan jumlah pelanggan pada perusahaan. Dengan adanya proses penyandaran kapal yang tepat waktu pengguna jasa akan timbul rasa percaya dengan perusahaan dan pengguna jasa akan menggunakan jasa perusahaan. Dengan proses penyandaran kapal dipelabuhan yang tepat waktu dapat juga menjadi salah satu peluang untuk menambah pengguna jasa pada perusahaan ini.

d. Ancaman (*Threat*)

1) Hilangnya kepercayaan para *shipowner* terhadap perusahaan bila kapal tidak ditangani dengan baik

Dalam hal ini pihak *shipowner* sangat menilai penanganan kapal-kapal yang akan dilayani, perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik untuk dapat mempertahankan *shipowner* untuk selalu menjadi pelanggan tetap perusahaan

2) Banyaknya perusahaan keagenan kapal

Dengan adanya perusahaan lain sejenis yang bergerak dibidang keagenan kapal, akan menjadi ancaman bagi perusahaan karena persaingan menjadi ketat

3) Banyaknya perusahaan baru yang bergerak dalam bidang keagenan kapal

Seperti yang kita ketahui bahwa dermaga-dermaga yang terdapat pada perairan Pontianak sudah memadai sehingga berpotensi akan meningkatkan jumlah arus kapal yang akan masuk ke daerah perairan Pontianak membuat beberapa pihak dari masyarakat tergerak untuk menciptakan usaha khususnya dalam bidang keagenan kapal. Hal ini merupakan suatu ancaman bagi perusahaan, ancaman ini dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan, namun jika perusahaan dapat menjadi peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan pendapatan. Oleh karena itu, PT Pertamina TBBM cabang Pontianak perlu meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi sehingga pengguna jasa keagenan tidak berpindah kepada perusahaan keagenan yang lain. Banyaknya perusahaan keagenan kapal

4) Persaingan tarif pelayanan kapal yang diterapkan masing-masing perusahaan berbeda.

Tarif dari masing-masing perusahaan mana yang akan digunakan. PT. Pertamina TBBM cabang Pontianak harus memantau perkembangan tarif yang dipasang pada masing-masing perusahaan lain. Perusahaan juga harus dapat memasang tarif yang sesuai. Dengan adanya kualitas perusahaan dan tarif yang memadai akan dapat menarik pelanggan untuk menggunakan jasa perusahaan.

Faktor-faktor yang telah dikelompokkan atas dasar faktor internal dan eksternal akan dilakukan identifikasi kembali untuk menentukan masing-masing faktor dalam kategori kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Faktor internal sebagai faktor yang mempengaruhi dari dalam dan Faktor eksternal sebagai faktor yang mempengaruhi dari luar akan dimasukkan dalam kategori kekuatan dan kelemahan. Faktor-faktor keberhasilan dari masing-masing faktor internal dan eksternal sebagai berikut :

Tabel 7. Faktor Faktor Kunci Keberhasilan

Faktor	Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
<b>Faktor Internal</b>	1. PT Pertamina TBBM cabang Pontianak memiliki pengalaman dalam keagenan kapal	1. Kurangnya sumber daya manusia yang profesional
<b>Faktor Eksternal</b>	2. Perusahaan mempunyai kapal yang diageni rutin	2. Kurangnya fasilitas PT Pertamina TBBM cabang Pontianak
<b>Peluang (O)</b>		
1. Kunjungan kapal di pelabuhan Pontianak yang cukup tinggi	1. Dengan pengalaman yang dimiliki perusahaan dalam mengageni kapal dapat menambah nilai jual perusahaan di mata <i>shipowner</i>	1. Memberikan pelatihan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan sesuai kompetensi yang dimiliki
2. Banyaknya jumlah kapal yang dapat diageni	2. Menjaga dan meningkatkan loyalitas kerjasama dengan principal yang telah melakukan kontrak perusahaan	2. Penambahan sarana dan prasaran guna memudahkan kinerja para karyawan dalam kegiatan operasional keagenan kapal
<b>Ancaman (T)</b>		

1. Hilangnya kepercayaan para <i>shipowner</i> terhadap perusahaan bila kapal tidak ditangani dengan baik	1. Meningkatkan loyalitas dan memperkuat kerjasama dengan principal yang sudah menjadi pelanggan tetap sehingga kepercayaan pihak <i>shipowner</i> akan meningkat pada perusahaan	1. Peningkatan kualitas jasa pelayanan kapal dapat membuat principal tetap memakai jasa PT Pertamina TBBM cabang Pontianak
2. Banyaknya perusahaan keagenan kapal	2. Menjalin komunikasi dengan para principal dapat menambah kepercayaan terhadap perusahaan	2. Menambah jumlah sarana dan prasarana guna meningkatkan kegiatan operasional dalam menghadapi tingkat persaingan dengan perusahaan keagenan lain.

Faktor-faktor kunci keberhasilan tersebut bisa diketahui faktor internal merupakan antara kekuatan serta kelemahan sedangkan faktor eksternal antara peluang dan ancaman.

### Strategi Rencana Kegiatan

Strategi merupakan sarana untuk mencapai tujuan. Strategi yang ditetapkan adalah yang memadukan antara kekuatan dan peluang (*Strength* dan *Oppurtunity*), kelemahan dan peluang (*Weakness* dan *Oppurtunity*), kekuatan dan ancaman (*Strength* dan *Threats*), kelemahan dan ancaman (*Weakness* dan *Threats*)



Tabel 8. Formulasi Strategi SWOT

INTERNAL	
Strength (Kekuatan) : S	Weakneses (Kelemahan): W
1. PT Pertamina TBBM cabang Pontianak memiliki pengalaman dalam keagenan kapal	1. Kurangnya sumber daya manusia yang profesional
2. Perusahaan memiliki kapal yang diageni rutin	2. Kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh PT Pertamina TBBM cabang Pontianak
EKSTERNAL	
Oportunity (Peluang) : O	Threat (Ancaman) : T
1. Kunjungan kapal di pelabuhan Pontianak yang cukup tinggi	1. Hilangnya kepercayaan para shipowner terhadap perusahaan bila kapal tidak ditangani dengan baik
2. Banyaknya jumlah kapal yang dapat diageni	2. Banyaknya perusahaan keagenan kapal

a. Strategi SO

Strategi yang dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan yang dimiliki untuk merebut dan memanfaatkan peluang yang sebesar-besarnya.

b. Strategi ST

Strategi dalam menggunakan seluruh kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk menghadapi ancaman.

c. Strategi WO

Strategi yang diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan yang ada.

d. Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

1) Strategi 1

(a) S1+O1

Dengan memanfaatkan pengalaman perusahaan dalam menangani kapal-agar menambah nilai jual perusahaan dimata *shipowner*.

(b) S1+O2

Dengan memanfaatkan pengalaman perusahaan dalam mengageni kapal perusahaan berpeluang mengageni kapal dalam jumlah yang lebih banyak.

2) Strategi 2

(a) S2+O1

Mengoptimalkan pelayanan kapal yang diageni secara rutin sehingga dapat mengambil keuntungan dari banyaknya kapal yang datang di pelabuhan Pontianak

(b) S2+O2

Mengoptimalkan loyalitas dan memperkuat kerjasama dengan *shipowner* yang telah melakukan kerjasama dengan perusahaan.

Kebutuhan akan pelayanan keagenan kapal di perairan Pontianak sangatlah tinggi dikarenakan banyaknya kapal-kapal yang melakukan kegiatan di pelabuhan Pontianak sehingga para *shipowner* membutuhkan perusahaan keagenan untuk mengurus segala kegiatan kapal yang akan melakukan kegiatan di pelabuhan Pontianak. Sudah seharusnya PT Pertamina TBBM cabang Pontianak mampu mengageni kapal dalam jumlah yang banyak dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa keagenan kapal, namun ternyata faktor dari dalam perusahaan dan luar perusahaan yang membuat PT Pertamina TBBM cabang Pontianak menjadi kurang diminati oleh pengguna jasa keagenan disebabkan oleh pelayanan yang diberikan masih belum optimal sehingga membuat pengurusan pelayanan kapal menjadi terhambat dan banyaknya perusahaan keagenan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu perlu ditemukan solusi untuk meningkatkan pelayanan kapal dan mengurangi resiko yang disebabkan oleh persaingan dengan perusahaan keagenan lainnya.

Jadi cara yang ditempuh adalah sebagai berikut :

1. Menambah jumlah karyawan, pihak perusahaan hendaknya menambah jumlah karyawan, terutama penambahan karyawan pada divisi operasional.
2. Pemberian pelatihan dan pendidikan keagenan, peningkatan kualitas karyawan dalam kegiatan operasional yaitu dengan pemberian pendidikan dan pelatihan sehingga memiliki kemampuan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan keagenan secara maksimal.
3. Menambah sarana dan prasarana kantor dengan menambah jumlah sarana dan prasaranan pendukung dalam kegiatan pelayanan keagenan akan mempermudah kegiatan operasional perusahaan.

Dalam rangka menganalisis permasalahan yang telah dikemukakan di atas, peneliti mencoba untuk memberikan suatu pemecahan yang terbaik dari beberapa alternatif yang

diberikan. Alternatif pemecahan masalah adalah suatu solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah setelah peneliti menganalisis dari data yang ada. Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah peneliti ungkapkan, mulai dari permasalahan yang diberikan hingga pemecahannya yang dilandasi atas teori-teori yang digunakan dengan mengurutkannya dari alternatif yang paling baik yang dapat dilakukan oleh instansi maka alternatif - alternatif yang dapat digunakan PT Pertamina TBBM cabang Pontianak dalam rangka meningkatkan produktifitas bongkar muatnya dapat melakukan beberapa cara, antara lain :

1. Mengurangi terjadinya penurunan jumlah kunjungan kapal yang diageni  
Dari permasalahan yang telah dianalisis maka peneliti memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah untuk mengurangi terjadinya penurunan kunjungan kapal yang diageni, yaitu sebagai berikut :
  - a. Menambah jumlah karyawan  
Pihak perusahaan hendaknya menambah jumlah karyawan, terutama penambahan karyawan pada divisi operasional, dan dalam penambahan karyawan perlu juga diperhatikan latar belakang pendidikan berbasis pelayaran, agar proses pengurusan dan pelayanan kapal dapat berjalan dengan lancar. Namun perlu diperhatikan segi pengeluaran tunjangan atau gaji untuk karyawan.
  - b. Menambah sarana dan prasarana kantor  
Dengan menambah jumlah sarana dan prasarana pendukung dalam kegiatan pelayanan keagenan akan mempermudah kegiatan operasional perusahaan, sehingga kegiatan operasional kantor tidak terhambat dan dapat berjalan dengan maksimal.
2. Meningkatkan kompetensi karyawan
  - a. Pemberian pelatihan dan pendidikan keagenan  
Peningkatan kualitas karyawan dalam kegiatan operasional yaitu dengan pemberian pendidikan dan pelatihan sehingga memiliki kemampuan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan keagenan secara maksimal. Pemberian pelatihan dan pendidikan terhadap karyawan akan menghasilkan karyawan yang berdaya guna.

Pelatihan dan pendidikan terhadap karyawan sangat penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan sebagai akibat kemajuan teknologi. Dengan demikian karyawan akan bertambah pengetahuannya dan akan meningkatkan kinerjanya.

- b. Peningkatan kualitas SDM dengan sosialisasi pengenalan sistem inaportnet  
Perusahaan dapat meningkatkan kualitas SDM yang sudah ada dengan memberikan program diklat tentang ilmu keagenan kapal, maka karyawan bisa mendapatkan pengetahuan lebih tentang ilmu keagenan kapal guna meningkatkan prestasi dan kualitas kerja karyawan, misalnya dengan mengadakan kursus dan pelatihan seperti bahasa inggris, komputer serta internet dan ilmu yang menyangkut di bidang pelayanan jasa keagenan terutama dalam sistem inaportnet, agar dapat memperlancar kegiatan operasional perusahaan dan dapat mengembangkan ilmu tersebut sehingga para karyawan dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang ada.

Berdasarkan alternatif pemecahan masalah yang telah dikemukakan diatas, peneliti dapat mengevaluasi alternatif-alternatif tersebut dengan mengurutkan berdasarkan prioritas atau alternatif paling baik yang dapat dilakukan oleh perusahaan.

1. Mengurangi terjadinya penurunan kunjungan kapal yang diageni.
  - a. Menambah jumlah karyawan  
Dengan penambahan jumlah karyawan tentunya akan mempermudah pekerjaan karyawan, karena dengan jumlah karyawan yang ada saat ini sangat sulit untuk melayani kapal-kapal yang diageni, khususnya karyawan pada divisi operasional, dalam hal ini proses penanganan menjadi tidak teratur karena kurangnya karyawan yang dimiliki tidak sebanding dengan jumlah kapal yang akan dilayani.  
Kelebihan :  
Penambahan jumlah karyawan khususnya dibagian operasional berguna untuk membantu kinerja karyawan dalam mengerjakan pekerjaan dan proses pelayanan akan lebih baik, penambahan ini juga akan mengurangi beban tugas dan tanggung jawab ganda pada karyawan divisi operasional.

Kelemahan :

Dengan menambah karyawan mengakibatkan pengeluaran biaya baru bagi perusahaan untuk membayar gaji dan tunjangan karyawan baru ini, dengan adanya karyawan baru berarti fasilitas operasional kantor harus ditambah untuk menunjang kegiatannya selama di perusahaan, sehingga membutuhkan pengeluaran tambahan untuk penambahan fasilitas.

- b. Menambah sarana dan prasarana kantor  
Menambah jumlah sarana dan prasarana pendukung yang sesuai dengan jumlah karyawan yang ada.

Kelebihan :

Dengan menambah sarana dan prasarana perusahaan yang baru tentu karyawan dapat bekerja dengan optimal. Jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan akan lebih banyak dan jam kerja yang diberikan dapat digunakan dengan lebih efektif. Sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

Kelemahan :

akan ada penambahan biaya pengeluaran perusahaan untuk menambah sarana dan prasarana. Pembelian barang operasional yang baru memerlukan biaya tambahan seperti pembelian motor atau mobil operasional karena membutuhkan biaya perawatan untuk mengurangi resiko kerusakan di masa mendatang.

2. Meningkatkan kualitas karyawan

- a. Pemberian pelatihan dan pendidikan keagenan

Memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan atau berupa seminar kepada karyawan yang latar belakang pendidikannya bukan dari dunia keagenan atau pelayaran.

Kelebihan :

Dengan diberikan tambahan pendidikan berupa pendidikan singkat atau seminar mengenai ilmu keagenan, kemampuan karyawan akan bertambah, sehingga karyawan tersebut mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai jabatan yang dijalankannya.

Kelemahan :

Mengikuti kegiatan pendidikan akan mengganggu pekerjaan dan tanggung jawab karyawan tersebut di perusahaan. Jika pendidikan tersebut dilaksanakan pada hari libur, tentu akan mengganggu waktu istirahat karyawan dan dapat menimbulkan

resiko kelelahan sehingga kinerjanya di perusahaan akan menurun.

#### 4. PENUTUP

Dalam rangka upaya meningkatkan jumlah kunjungan kapal yang diageni guna menambah pendapatan perusahaan PT Pertamina TBBM cabang Pontianak, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kuantitas dan Kualitas SDM

Dalam perekrutan sumber daya manusia harus sesuai dengan kualifikasi yang dipersyaratkan perusahaan serta untuk meningkatkan kualitas karyawan perlunya pelatihan dan pendidikan untuk karyawan-karyawan yang bukan dari latar belakang pelayaran. Pelatihan yang harus diberikan kepada karyawan PT Pertamina TBBM cabang Pontianak untuk meningkatkan kualitas kinerja adalah pelatihan dibidang keagenan.

2. Menambah jumlah sarana dan prasarana

Diperlukan penambahan prasarana penunjang kegiatan operasional agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar tanpa adanya keterlambatan dalam pengurusan dokumen-dokumen ke instansi terkait.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Macanan Jaya.
- [2] Majid, Suharto Abdul. 2002. *Customer Service*. Jakarta : ICSA.
- [3] Undang Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
- [4] Siagian, Sondang. 1989. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : CV Haji Masagung
- [5] Soewedo, Hananto. 2007. *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Depok : PT RajaGrafindo Persada.
- [6] Suyono, R. P. 2007. *Shipping Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta : Percetakan Argya Putra.