



Analisis Peran Shipping Agent PT. Maritim Indo Trans dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Shipping Line May Tanker SDN BHD di Pelabuhan Ciwandan

Luthfiah Samsir^{1*}, Muhammad Aksar², Dewi Pusparini³

¹Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran, Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

²Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran, Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

³Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran, Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

*Penulis Korespondensi: luthfiahsamsir69@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the role of the shipping agent PT. Maritim Indo Trans in improving the operational efficiency of the shipping line May Tanker Sdn Bhd at Ciwandan Port. This research is motivated by the importance of ship operational efficiency in reducing port stay time and operational costs, in which the shipping agent plays a strategic role as a liaison between the ship and the port authorities and related agencies. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation and documentation. The data obtained were analyzed to identify the role of the shipping agent and the factors influencing its performance on ship operational efficiency. The results show that PT. Maritim Indo Trans has carried out its agency role quite optimally, including managing ship documents, coordinating with relevant agencies, and supervising loading and unloading activities. The implementation of this role contributes to improving operational efficiency as indicated by reduced waiting time, turnaround time, and port stay. However, the effectiveness of this role is still influenced by internal factors such as limited human resources and suboptimal internal coordination, as well as external factors such as weather conditions, limited port facilities, and congestion of activities at the dock.*

Keywords: *loading and unloading; operational efficiency; port; port stay; shipping agent*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *shipping agent* PT. Maritim Indo Trans dalam meningkatkan efisiensi operasional *shipping line* May Tanker Sdn Bhd di Pelabuhan Ciwandan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya efisiensi operasional kapal dalam menekan waktu sandar (*port stay*) dan biaya operasional, di mana *shipping agent* memiliki peran strategis sebagai penghubung antara kapal dengan pihak pelabuhan dan instansi terkait. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis untuk mengidentifikasi peran *shipping agent*, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya terhadap efisiensi operasional kapal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Maritim Indo Trans telah melaksanakan peran keagenan secara cukup optimal, meliputi pengurusan dokumen kapal, koordinasi dengan instansi terkait, serta pengawasan kegiatan bongkar muat. Pelaksanaan peran tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional yang ditunjukkan melalui penurunan *waiting time*, *turnaround time*, dan *port stay*. Namun demikian, efektivitas peran tersebut masih dipengaruhi oleh faktor internal seperti keterbatasan sumber daya manusia dan koordinasi internal yang belum optimal, serta faktor eksternal seperti kondisi cuaca, keterbatasan fasilitas pelabuhan, dan kepadatan aktivitas di dermaga.

Kata kunci: bongkar muat; efisiensi operasional; pelabuhan; *port stay*; *shipping agent*

1. LATAR BELAKANG

Indonesia sebagai negara kepulauan yang terdiri dari lebih 17.000 pulau sangat bergantung pada transportasi laut. Dalam menunjang kelancaran perdagangan internasional dan distribusi logistik domestik, keberadaan pelabuhan memegang peranan vital. Peran *shipping agent* menjadi semakin strategis, tidak hanya dalam pengurusan dokumen kepelabuhanan dan koordinasi operasional, tetapi juga dalam memastikan

efisiensi operasional *shipping line*. Pelabuhan Ciwandan di Banten, yang dikelola PT. Pelindo, merupakan salah satu pelabuhan strategis bagi industri nasional. PT Maritim Indo Trans sebagai agen pelayaran di pelabuhan ini memiliki kontribusi penting dalam mendukung kelancaran operasional *Shipping Line May Tanker Sdn Bhd*.

Pentingnya dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional kapal, peran *shipping agent* menjadi salah satu faktor penting. *Shipping agent* bertugas mewakili perusahaan pelayaran *shipping line* dalam mengurus berbagai aspek pelayanan kapal di pelabuhan, mulai dari pengurusan dokumen kepabeanan, koordinasi dengan otoritas pelabuhan, hingga pengaturan logistik bongkar muat. Keberhasilan dan efisiensi operasional sebuah *shipping line* tidak hanya ditentukan oleh kesiapan kapal, tetapi juga oleh kualitas layanan *shipping agent* di pelabuhan. Para pengguna transportasi laut perlu mengetahui beberapa keuntungan seperti kecepatan tinggi, kapasitas muatan besar, bongkar muat mudah dan waktu pengembalian kapal yang cepat (Priyohadi, Nugroho, & Ramadhan, 2020), penggunaan transportasi laut memberikan beberapa keuntungan, seperti kapasitas muatan besar, proses bongkar muat yang mudah, serta waktu pengembalian kapal yang cepat.

Secara administratif, pelabuhan umum Ciwandan Banten berada di Kecamatan Ciwandan Kota Cilegon, sekitar dua kilometer dari Kota Cilegon-Anyer. Pelabuhan tersebut mempunyai akses jalan darat dengan melewati jalan tol Jakarta-Merak dan terhubung juga dengan jalur lintas Merak Bakauheni/Lampung yang dapat dengan mudah dicapai baik melalui pintu tol Cilegon Barat maupun pintu tol Cilegon Timur, keduanya terhubung langsung dengan Pelabuhan Umum Ciwandan melalui jalan lingkar selatan. Tujuan didirikannya Pelabuhan Umum Ciwandan pada 27 Agustus 1988 karena adanya peningkatan pertumbuhan industri secara pesat di wilayah Banten, seperti Kota Cilegon, Serang Barat, Serang Timur, Balaraja, Tangerang, maupun daerah pelabuhan lainnya. Selain itu, pendirian pelabuhan juga merupakan bagian dari pemenuhan keinginan masyarakat pada wilayah daerah Banten secara khusus dan daerah yang terletak di bagian barat Provinsi Jawa Barat.

Pelabuhan Banten dikelola oleh PT. Pelindo (Persero) Cabang Banten dan merupakan bagian dari salah satu 12 Cabang Pelabuhan yang dikelola oleh manajemen PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) (sebelum PT. Pelindo I, II, III, IV (Persero), merger), yakni suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang jasa kepelabuhan dan berkantor pusat di Jalan Pasosos No. 1 Tanjung Priok Jakarta.

PT. Maritim Indo Trans adalah tempat peneliti melakukan praktik darat, yang merupakan salah satu perusahaan pelayaran yang beroperasi di Pelabuhan Ciwandan dan memiliki tanggung jawab sebagai *shipping agent* bagi *Shipping Line May Tanker Sdn Bhd*. Dalam kegiatan operasionalnya, perusahaan ini memiliki peranan penting dalam mendukung efisiensi operasional kapal, baik dalam aspek administratif, teknis, maupun logistik. Dengan intensitas kegiatan bongkar muat yang tinggi, koordinasi yang baik antara *shipping agent*, otoritas pelabuhan, dan pihak-pihak terkait lainnya menjadi kunci dalam menjaga kelancaran operasional kapal.

Penelitian ini menjadi salah satu kajian pertama yang secara khusus menganalisis

hubungan antara peran *shipping agent* dan efisiensi operasional *shipping line* di Pelabuhan Ciwandan, yang memiliki karakteristik industri dan arus logistik yang berbeda dengan pelabuhan besar lain seperti Tanjung Priok atau Tanjung Perak. Melihat urgensinya, peran *shipping agent* dalam mendukung kelancaran operasional *shipping line*, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis lebih mendalam bagaimana kontribusi *shipping agent* dalam meningkatkan efisiensi operasional di PT. Maritim Indo Trans. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi operasional *shipping line* serta menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan pelayaran dalam meningkatkan kinerja *shipping agent*.

Kesenjangan penelitian saat ini adalah minimnya kajian empiris tentang sejauh mana peran *shipping agent* berpengaruh langsung terhadap efisiensi operasional *shipping line* di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan tersebut sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi industri pelayaran nasional. Dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka judul yang akan diambil untuk diteliti oleh peneliti adalah “Analisis Peran *Shipping Agent* PT. Maritim Indo Trans dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional *Shipping Line May Tanker Sdn Bhd* di Pelabuhan Ciwandan”.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Shipping Agent

Shipping agent atau agen kapal adalah pihak yang mewakili pemilik kapal (*principal*) dalam mengurus segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan. Peran utamanya meliputi koordinasi operasi dan pemasaran, koordinasi keuangan, pelayanan kapal (*ship husbanding*). Saat kapal menjalankan pelayaran di luar negeri, perusahaan pelayaran dapat menunjuk agen yang berada di pelabuhan dimana kapal akan melaksanakan kegiatan untuk bongkar/muat muatan impor atau ekspor. Biasanya perusahaan menunjuk *general agent* di ibukota negara *maritime* tertentu di luar negeri agar bisa mengkoordinir agen-agen yang lain di pelabuhan dan di negara tersebut. Pengertian *general agent* adalah perusahaan pelayaran dalam negeri yang diangkat perusahaan pelayaran luar negeri untuk melakukan pelayanan kapal milik perusahaan luar negeri tersebut selama berlayar ataupun singgah di pelabuhan di wilayah Indonesia.

Agen merupakan bagian dari perusahaan pelayaran, apabila perusahaan asing mau mengoperasikan kapalnya di Indonesia diharuskan untuk *menunjuk* salah satu perusahaan pelayaran nasional atau disebut agen umum. Apabila suatu kapal berlabuh dan meninggalkan suatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memerlukan berbagai keperluan yang harus di penuhi.

B. Peran Shipping Agent

Menurut PM 23 tahun 2022 tentang perubahan kedua atas PM 93 tahun 2013 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal, Keagenan kapal adalah kegiatan untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan nasional selama berada di Indonesia. Menurut Mantow dkk (2022), agen kapal menyediakan layanan yang terkait dengan pemasaran dan penjualan, pemesanan, pengiriman peti kemas, transportasi jalan, layanan pelabuhan, menyiapkan

dokumentasi yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Peran strategi *shipping agent* tidak hanya terbatas pada kegiatan operasional harian, tetapi juga mempengaruhi efisiensi rantai pasok maritim. Koordinasi yang baik antara *shipping agent*, otoritas pelabuhan, dan pihak bea cukai akan menentukan kelancaran alur distribusi barang. Adapun Peran agen yang tercantum dalam pelayanan kapal adalah: 1) Melayani awak kapal beserta kebutuhan-kebutuhannya; 2) Menyediakan semua onderdil atau perkakas kapal yang digunakan untuk memperbaiki atau mengganti perkakas kapal yang rusak; 3) Memenuhi keperluan pada kapal seperti air tawar, bahan bakar, dan keperluan lain yang dibutuhkan kapal dan lain sebagainya; 4) Mengurus *clearance in/out* kapal agar bisa masuk atau keluar dari Pelabuhan nantinya; 5) Mengurus hal yang bersangkutan dengan administrasi kapal selama kapal masuk di area pelabuhan yang berupa jasa pandu, tunda, tambat, labuh, air tawar (*fresh water*), dan lain-lainnya; 6) Melakukan pengurusan dokumen bongkar/muat barang dari kapal seperti stowage plan, TKBM, lashing dan sebagainya; 7) Melakukan konfirmasi atau izin ke instansi-instansi yang terkait dengan kedatangan atau keberangkatan Kapal.

C. Efisiensi Operasional Shipping Line

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya, dan sebagainya). Secara umum, efisiensi adalah kemampuan untuk mencapai hasil yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Artinya, suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dapat menghasilkan output yang besar dengan biaya, waktu, tenaga, atau sumber daya lain yang sekecil mungkin.

Menurut Heizer dkk (2020), secara umum, *operasional* adalah kegiatan yang berkaitan dengan proses kerja sehari-hari dalam suatu organisasi atau sistem untuk menghasilkan barang atau layanan secara efektif dan efisien. Operasional mencakup perencanaan, pengendalian, pelaksanaan, serta evaluasi proses agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Efisiensi operasional adalah sebagai waktu dan biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan keuntungan lebih kecil daripada keuntungan yang diperoleh, dan pengukuran umum sering menggunakan rasio BOPO (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional) yang menilai kemampuan manajemen dalam mengendalikan biaya terhadap pendapatan operasional. Penurunan rasio BOPO menunjukkan efisiensi yang lebih tinggi (Defri, 2020).

Efisiensi operasional *shipping agent* diukur menggunakan indikator: *Vessel Turnaround Time (VTT)*, *Average Port Stay*, *Dokumen Clearance Time*, *Cargo Handling Productivity (moves/hour)*, *On-time Departure (OTP)*, *Cost per Call*, *Number of Claims per 100 Calls*, dan tingkat Digitalisasi (% *Paperless*). Penggunaan kombinasi indikator waktu, produktivitas, biaya, dan kualitas layanan sejalan dengan kerangka pengukuran efisiensi yang dipakai pada studi *port/terminal* dan standar KPI *shipping* terbaru. (Venkadasalam, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi dan metode dokumentasi. Peneliti melakukan teknik analisis deskriptif, yaitu mengolah data kualitatif yang sudah didapatkan melalui sebuah gambar dan berbagai fakta ataupun karakteristik yang sesungguhnya. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik trigulasi sumber data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peran *shipping agent* PT. Maritim Indo Trans dalam meminimalkan keterlambatan pelayanan kapal yang mempengaruhi *waiting time* operasional kapal di Pelabuhan Ciwandan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti selama praktik darat di PT. Maritim Indo Trans, diketahui bahwa *shipping agent* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional kapal milik *shipping line* May Tanker Sdn Bhd di Pelabuhan Ciwandan. Peran tersebut tidak hanya terbatas pada pengurusan dokumen, tetapi juga mencakup koordinasi operasional, pelayanan kebutuhan kapal, serta koordinasi *stakeholder* selama berada di pelabuhan. Dalam praktik operasionalnya, *shipping agent* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kapal serta meminimalkan keterlambatan operasional yang dapat mempengaruhi *waiting time* kapal di Pelabuhan Ciwandan. PT. Maritim Indo Trans merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal dan bertindak sebagai perwakilan *principal* atau *shipping line* May Tanker Sdn Bhd dalam mengurus seluruh kebutuhan operasional kapal selama berada di pelabuhan.

Dalam kegiatan operasional pelabuhan, *waiting time* merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur tingkat efisiensi operasional kapal. *Waiting time* adalah waktu tunggu kapal sebelum memperoleh pelayanan sandar di dermaga. Semakin lama kapal menunggu pelayanan, maka semakin besar kerugian operasional yang dialami *shipping line*, baik dari segi waktu maupun biaya operasional kapal. Oleh karena itu, peran *shipping agent* sangat dibutuhkan untuk memastikan seluruh proses pelayanan kapal dapat berjalan dengan cepat, tepat, dan terkoordinasi.

Sebagai *shipping agent*, PT. Maritim Indo Trans memiliki tanggung jawab dalam pengurusan dokumen kapal, koordinasi dengan instansi pelayanan kapal, pengurusan *clearance* kapal masuk dan keluar, serta pengawasan kegiatan operasional kapal selama berada di pelabuhan. Dalam teori yang dikemukakan Mantow dkk. (2022), *shipping agent* memiliki peran penting dalam pelayanan pelabuhan, pengurusan dokumen, pelayanan kapal, dan koordinasi dengan *stakeholder* pelabuhan guna meningkatkan kelancaran distribusi logistik serta kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Maritim Indo Trans telah melaksanakan peran keagenan dengan cukup baik melalui pengurusan dokumen *pre-arrival*, pengajuan permohonan kedatangan kapal, koordinasi pelayanan pandu dan tambat, serta pengawasan kegiatan bongkar muat kapal. Sebelum kapal tiba di pelabuhan, pihak *shipping agent* terlebih dahulu mengajukan Surat Permohonan Masuk (SPM),

Permohonan Kedatangan Kapal (PKK), dan dokumen *clearance* lainnya melalui sistem Inaportnet. Langkah tersebut dilakukan agar proses pelayanan kapal dapat dipersiapkan lebih awal sehingga kapal dapat segera memperoleh jadwal pelayanan sandar setelah tiba di area pelabuhan. Selain pengurusan dokumen, *shipping agent* juga berperan dalam melakukan koordinasi dengan instansi terkait seperti KSOP, Bea dan Cukai, Karantina Kesehatan Pelabuhan, Pelindo, dan pihak terminal bongkar muat. Koordinasi tersebut bertujuan agar seluruh proses *clearance* kapal dapat berjalan secara terintegrasi dan tidak mengalami hambatan administrasi yang dapat memperpanjang *waiting time* kapal.

Berdasarkan hasil observasi selama praktik darat di PT. Maritim Indo Trans, *shipping agent* memiliki peran yang sangat penting dalam meminimalkan keterlambatan pelayanan kapal yang dapat mempengaruhi *waiting time* operasional kapal di Pelabuhan Ciwandan. Dalam kegiatan operasional pelabuhan, *waiting time* merupakan salah satu indikator utama efisiensi operasional kapal karena berkaitan langsung dengan lamanya waktu tunggu kapal sebelum memperoleh pelayanan sandar di dermaga.

Namun berdasarkan hasil observasi di lapangan, masih ditemukan kendala operasional yang mempengaruhi *waiting time* kapal, salah satunya terjadi pada kapal MT. Pusaka Abadi V.25/24. Dalam proses pengurusan RKSP dan *Inward Manifest* ditemukan adanya kesalahan penginputan data pada tanggal *House Bill of Lading* sehingga pihak *shipping agent* harus melakukan permohonan *redress* atau perbaikan data kepada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Merak. Kesalahan administrasi tersebut menyebabkan proses *clearance* kapal mengalami keterlambatan karena dokumen harus diverifikasi ulang oleh instansi terkait sebelum izin pelayanan kapal dapat diterbitkan. Akibatnya kapal harus menunggu lebih lama di area *anchorage* sebelum memperoleh pelayanan sandar di dermaga. Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap meningkatnya *waiting time* kapal dan menurunkan efisiensi operasional *shipping line*.

Akibat kesalahan administrasi tersebut, proses verifikasi dokumen kapal mengalami keterlambatan karena dokumen harus diperiksa ulang oleh pihak Bea dan Cukai sebelum izin pelayanan sandar diterbitkan. Kondisi tersebut menyebabkan kapal harus menunggu lebih lama di area *anchorage* sebelum memperoleh pelayanan pandu dan tambat. Dampaknya, *waiting time* kapal meningkat dan efisiensi operasional kapal menjadi menurun. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa ketelitian dalam pengurusan dokumen kapal sangat menentukan kelancaran pelayanan operasional kapal di pelabuhan. Kesalahan administrasi yang terlihat kecil dapat memberikan dampak besar terhadap keseluruhan proses operasional kapal karena setiap tahapan *clearance* memiliki keterkaitan antar instansi pelayanan pelabuhan. Dalam praktiknya, apabila salah satu dokumen mengalami kendala, maka seluruh proses pelayanan kapal akan ikut tertunda.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Venkadasalam (2020) yang menyatakan bahwa efisiensi operasional *shipping agent* dapat diukur melalui *document clearance time*, *vessel turnaround time*, dan *average port stay*. Dalam penelitian ini terlihat bahwa keterlambatan *clearance* dokumen secara langsung mempengaruhi *waiting time* kapal sehingga menurunkan efisiensi operasional *shipping line*. Selain itu, teori Heizer dkk.

(2020) menjelaskan bahwa kegiatan operasional merupakan proses kerja yang berkaitan dengan pengendalian aktivitas harian organisasi agar tujuan operasional dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam konteks penelitian ini, proses pengendalian operasional di bidang administrasi kapal menjadi faktor yang sangat penting karena pelayanan kapal membutuhkan ketelitian dan koordinasi yang tinggi. Penelitian ini juga memperkuat teori Defri (2020) yang menyatakan bahwa efisiensi operasional berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam meminimalkan biaya dan waktu operasional. *Waiting time* kapal yang meningkat akibat keterlambatan dokumen menyebabkan bertambahnya biaya operasional kapal seperti biaya labuh, biaya penggunaan *tug boat*, biaya konsumsi bahan bakar, serta biaya operasional awak kapal selama kapal menunggu pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa ketelitian dalam pengurusan dokumen kapal menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung efisiensi operasional kapal. Dalam operasional pelabuhan, kesalahan kecil pada data *manifest* dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan secara menyeluruh karena setiap tahapan *clearance* memiliki keterkaitan antar instansi pelayanan kapal.

Tabel 1. Peran Shipping Agent

NO	Peran shipping agent	Kegiatan yang dilakukan	Dampak terhadap operasional kapal
1.	Pengurusan dokumen kapal	Pengajuan Notice of Arrival, crew list, cargo manifest, clearance in/out	Mempercepat proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu kapal
2.	Koordinasi dengan stakeholder	Koordinasi dengan KSOP, operator terminal, jasa pandu dan tunda	Menjamin kelancaran proses sandar dan bongkar muat
3.	Pelayanan ship husbandry	Penyediaan air tawar, logistik kapal, kebutuhan awak kapal	Menjaga kesiapan operasional kapal selama berada di pelabuhan
4.	Monitoring kegiatan bongkar muat	Pengawasan proses bongkar muat bersama operator terminal	Mengurangi potensi keterlambatan kegiatan operasional

(Sumber: koleksi pribadi, tahun 2025)

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi operasional keagenan kapal di Pelabuhan Ciwandan

Dalam penelitian ini, penentuan faktor internal dan faktor eksternal didasarkan pada sumber penyebab yang mempengaruhi efisiensi operasional keagenan kapal di Pelabuhan Ciwandan. Selama peneliti melakukan observasi di lapangan, PT. Maritim Indo Trans tidak terlepas dari berbagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional *shipping line* tingkat efisiensi pelayanan di pelabuhan. Adapun faktor yang mempengaruhi efisiensi operasional *shipping line* meliputi :

Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam perusahaan *shipping agent* dan masih dapat dikendalikan secara langsung oleh perusahaan. Yang mencakup:

1) Keterlambatan Pengurusan Dokumen

Salah satu faktor yang sering terjadi adalah keterlambatan dalam proses penerbitan izin atau dokumen dari instansi terkait seperti Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Bea dan Cukai, maupun instansi karantina. Proses administrasi yang memerlukan verifikasi dokumen dan persetujuan dari beberapa instansi terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama. Keterlambatan penerbitan dokumen tersebut dapat berdampak pada proses *clearance* kapal, sehingga kapal harus menunggu lebih lama untuk memperoleh izin sandar atau izin berlayar. Kondisi ini dapat mempengaruhi jadwal operasional kapal serta berpotensi meningkatkan biaya operasional yang harus ditanggung oleh *shipping line*.

2) Koordinasi Internal yang belum optimal

Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat kendala dalam komunikasi internal, seperti keterlambatan penyampaian informasi terkait jadwal kapal dan kebutuhan operasional. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan di lapangan. Akibatnya, proses pelayanan kapal menjadi kurang efektif dan berpotensi menimbulkan keterlambatan operasional.

3) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia yang kompeten sangat dibutuhkan dalam kegiatan keagenan kapal DI PT. Martim Indo Trans, terutama dalam memahami prosedur kepelabuhanan dan penggunaan sistem digital seperti Inaportnet. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan keterbatasan pemahaman sebagian staf terhadap prosedur administrasi dan sistem pelayanan, yang dapat memperlambat proses kerja. Hal ini berdampak pada kurang maksimalnya pelayanan terhadap kapal.

Berdasarkan hasil observasi selama praktik darat di PT. Maritim Indo Trans, faktor internal yang paling mempengaruhi efisiensi operasional kapal adalah ketelitian administrasi dokumen dan koordinasi operasional internal perusahaan. Dalam praktik operasional ditemukan adanya kesalahan penginputan data RKSP dan Inward Manifest pada kapal MT. Pusaka Abadi V.25/24 yang menyebabkan proses *clearance* kapal mengalami keterlambatan karena dokumen harus dilakukan revisi atau redress terlebih dahulu di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Merak.

Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar perusahaan dan berada di luar kendali langsung *shipping agent*. Faktor eksternal yang mempengaruhi efisiensi operasional kapal antara lain:

1) Kondisi Cuaca Yang Tidak Mendukung Kegiatan Sandar Dan Bongkar Muat

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, faktor cuaca juga menjadi salah satu hambatan yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional *shipping line* di pelabuhan ciwandan. Kondisi cuaca yang buruk seperti angin kencang, gelombang tinggi, atau hujan deras dapat menghambat proses penyandaran kapal maupun kegiatan bongkar muat muatan. Dalam kondisi tertentu, kegiatan operasional kapal bahkan harus dihentikan

sementara demi menjaga keselamatan kapal, awak kapal, serta fasilitas pelabuhan. Hal ini dapat menyebabkan waktu sandar kapal menjadi lebih lama dan berdampak pada efisiensi operasional *shipping line*.

2) Kepadatan Dermaga (*Berth Occupancy*)

Tingginya aktivitas kapal di Pelabuhan Ciwandan menyebabkan terbatasnya ketersediaan dermaga untuk sandar. Berdasarkan hasil observasi, sering terjadi antrean kapal yang menunggu giliran sandar akibat keterbatasan fasilitas dermaga. Hal ini mengakibatkan meningkatnya *waiting time* kapal sebelum melakukan kegiatan bongkar muat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kapasitas pelabuhan yang terbatas menjadi hambatan dalam mencapai efisiensi operasional.

3) Kesiapan Fasilitas Pelabuhan

Fasilitas pelabuhan seperti alat bongkar muat, pipa tanker, dan peralatan pendukung lainnya sangat mempengaruhi kelancaran operasional kapal. Apabila fasilitas tidak dalam kondisi optimal atau terjadi gangguan teknis, maka kegiatan bongkar muat akan terhambat. Hal ini berdampak pada bertambahnya waktu operasional kapal di pelabuhan. Oleh karena itu, kesiapan fasilitas menjadi faktor penting dalam mendukung efisiensi operasional *shipping line*.

4) Sistem Pelayanan Pelabuhan

Penggunaan sistem digital seperti Inaportnet dalam pelayanan kapal memiliki peran penting dalam mempercepat proses administrasi. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala seperti gangguan sistem atau keterlambatan proses verifikasi dari instansi terkait. Hal ini dapat memperlambat proses *clearance* kapal dan berdampak pada keterlambatan operasional. Dengan demikian, sistem pelayanan yang belum optimal menjadi salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi efisiensi.

5) Koordinasi Antar *Stakeholder*

Kegiatan operasional kapal melibatkan banyak pihak, seperti KSOP, Bea Cukai, Karantina, operator terminal, dan penyedia jasa lainnya. Kurangnya koordinasi atau keterlambatan komunikasi antar *stakeholder* dapat menyebabkan ketidaksesuaian jadwal operasional kapal. Hal ini berdampak pada keterlambatan pelayanan dan peningkatan biaya operasional. Koordinasi yang tidak efektif menjadi salah satu hambatan dalam mencapai efisiensi operasional secara keseluruhan.

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang didapatkan di lapangan, bahwa faktor internal memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap penurunan efisiensi operasional dibandingkan faktor eksternal. Hal ini karena faktor internal seperti ketelitian pengurusan dokumen, kualitas koordinasi operasional, dan pengawasan administrasi masih dapat diperbaiki melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sistem kerja perusahaan. Dengan demikian, efisiensi operasional keagenan kapal di Pelabuhan Ciwandan sangat dipengaruhi oleh kemampuan *shipping agent* dalam mengendalikan faktor internal operasional, khususnya dalam meminimalkan keterlambatan pelayanan kapal yang berdampak terhadap *waiting time* operasional kapal.

Tabel 2. Data kapal “shipping line” May Tanker Sdn Bhd

No.	Nama Kapal	ETA	ETD	Keterangan
1.	MT. PUSAKA PRIMA	15/11/2024	25/11/2024	Cuaca buruk
2.	MT. PUSAKA ABADI	28/11/2024	8/12/2024	Belum Siapnya Dermaga
3.	MT. PUSAKA GEMILANG	1/12/2025	2/1/2025	Berjalan Lancar

(Sumber : PT. Maritim Indo Trans 2024)

Berdasarkan data ETA dan ETD kapal pada halaman sebelumnya 55, terlihat bahwa MT. PUSAKA PRIMA mengalami keterlambatan akibat cuaca buruk, sedangkan MT. PUSAKA ABADI mengalami hambatan karena kesiapan dermaga. Sementara itu, MT. PUSAKA GEMILANG menunjukkan operasional yang berjalan sesuai jadwal. Perbedaan durasi operasional tersebut menunjukkan variasi nilai *Vessel Turnaround Time* (VTT) dan *Average Port Stay* yang menjadi indikator utama efisiensi operasional *shipping line*. Menurut peneliti, keberhasilan operasional MT. PUSAKA GEMILANG mencerminkan koordinasi yang efektif antara *shipping agent* dengan *stakeholder* pelabuhan, sedangkan keterlambatan pada kapal lainnya menunjukkan adanya pengaruh faktor eksternal terhadap efisiensi operasional. Temuan ini memperkuat bahwa efisiensi operasional merupakan hasil dari kombinasi antara kinerja internal *shipping agent* dan kondisi lingkungan operasional pelabuhan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efisiensi operasional kapal di Pelabuhan Ciwandan sangat dipengaruhi oleh peran *shipping agent* terutama dalam pengurangan waktu tunggu kapal melalui pengurusan dokumen dan koordinasi, namun efisiensi belum optimal karena dipengaruhi faktor internal perusahaan, khususnya ketelitian administrasi dan efektivitas koordinasi operasional *shipping agent*. *Human error* dalam pengimputan data dokumen terbukti dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan kapal dan berdampak terhadap keseluruhan jadwal operasional *shipping line*.

C. Pembahasan

Pada pembahasan berikut, peneliti memberikan pemaparan terkait hasil penelitian mengenai peran *shipping agent* PT. Maritim Indo Trans dalam meningkatkan efisiensi operasional *shipping line* May Tanker Sdn Bhd di pelabuhan Ciwandan berdasarkan kerangka teori serta penelitian terdahulu. Fokus pembahasan diarahkan pada peran dan faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi operasional keagenan kapal di Pelabuhan Ciwandan yang bertujuan untuk memastikan kegiatan operasional *shipping agent* berjalan dengan lancar.

Hasil penelitian pada rumusan masalah yang pertama menunjukkan bahwa PT. Maritim Indo Trans melakukan koordinasi intensif dengan pihak Bea dan Cukai serta melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen kapal sebelum diajukan ke instansi terkait. Upaya tersebut dilakukan untuk meminimalkan keterlambatan pelayanan kapal yang dapat meningkatkan *waiting time* operasional kapal di Pelabuhan Ciwandan. Dapat dianalisis bahwa peran *shipping agent* tidak hanya terbatas pada pengurusan administrasi

kapal, tetapi juga sebagai pengendali kelancaran operasional kapal di pelabuhan. Kemampuan *shipping agent* dalam melakukan pengawasan dokumen, koordinasi pelayanan kapal, dan pengendalian operasional menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi operasional *shipping line*.

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori Mantow dkk. (2022) yang menyatakan bahwa *shipping agent* memiliki peran penting dalam pelayanan pelabuhan, pengurusan dokumen, dan koordinasi operasional kapal guna meningkatkan kelancaran distribusi logistik dan pelayanan kapal. Dalam penelitian ini terlihat bahwa keterlambatan pengurusan dokumen secara langsung mempengaruhi kelancaran pelayanan kapal di pelabuhan. Selain itu, teori Venkadasalam (2020) menjelaskan bahwa efisiensi operasional *shipping agent* dapat diukur melalui *document clearance time*, *vessel turnaround time*, dan *average port stay*. Hasil penelitian membuktikan bahwa keterlambatan proses *clearance* akibat revisi dokumen *manifest* menyebabkan peningkatan *waiting time* kapal sehingga efisiensi operasional kapal menjadi menurun.

Hasil penelitian juga memperkuat pendapat Darmawati (2023) yang menyatakan bahwa analisis merupakan proses menguraikan dan mengevaluasi suatu permasalahan secara sistematis untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Berdasarkan analisis yang dilakukan, keterlambatan pelayanan kapal di Pelabuhan Ciwandan tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi pelabuhan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas administrasi dan koordinasi *shipping agent*.

Berdasarkan hasil penelitian pada rumusan masalah yang kedua dibedakan menjadi dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Secara teori, faktor internal berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki perusahaan, seperti kualitas sumber daya manusia, sistem kerja, serta kemampuan koordinasi. Dalam penelitian ini, dalam penelitian ini ditemukan bahwa kesalahan penginputan data RKSP dan *Inward Manifest* menyebabkan keterlambatan proses *clearance* kapal sehingga kapal mengalami peningkatan *waiting time*. Hal tersebut menunjukkan bahwa *human error* dalam administrasi dokumen dapat berdampak langsung terhadap efisiensi operasional kapal. Sementara itu, faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar perusahaan dan berada di luar kendali langsung *shipping agent*, seperti kepadatan aktivitas pelabuhan, keterbatasan fasilitas dermaga, antrian kapal, dan kondisi cuaca. Kepadatan aktivitas pelabuhan menyebabkan kapal harus menunggu lebih lama untuk memperoleh pelayanan sandar meskipun *clearance* dokumen telah selesai dilakukan. Selain itu, kondisi cuaca buruk juga dapat menghambat proses pelayanan pandu, olah gerak kapal, dan bongkar muat demi menjaga keselamatan operasional pelabuhan.

Penelitian ini juga sesuai dengan teori Sugiyono (2023) yang menyatakan bahwa analisis dilakukan secara sistematis untuk menemukan hubungan antar faktor yang mempengaruhi suatu kegiatan operasional. Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa faktor internal memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap penurunan efisiensi operasional dibandingkan faktor eksternal karena faktor internal masih dapat diperbaiki melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengawasan administrasi, dan koordinasi operasional perusahaan.

Pembahasan ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut menunjukkan bahwa efisiensi operasional *shipping line* tidak hanya ditentukan oleh sistem atau fasilitas pelabuhan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja *shipping agent* sebagai pelaksana utama di lapangan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi koordinasi, serta dukungan dari pihak pelabuhan menjadi faktor penting dalam mencapai efisiensi operasional yang maksimal. Efisiensi operasional keagenan kapal di Pelabuhan Ciwandan sangat dipengaruhi oleh kemampuan *shipping agent* dalam mengendalikan faktor internal operasional, khususnya dalam meminimalkan keterlambatan pelayanan kapal yang berdampak terhadap *waiting time* operasional kapal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran shipping agent PT. Maritim Indo Trans dalam meminimalkan keterlambatan pelayanan kapal yang mempengaruhi *waiting time* operasional kapal di Pelabuhan Ciwandan, maka dapat disimpulkan bahwa PT. Maritim Indo Trans memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional kapal melalui pengurusan dokumen kapal, koordinasi pelayanan kapal dengan instansi terkait, pengurusan clearance kapal, serta pengawasan kegiatan operasional kapal selama berada di Pelabuhan Ciwandan. Peran *shipping agent* dalam meminimalkan keterlambatan pelayanan kapal dilakukan melalui pengurusan dokumen *pre-arrival* sebelum kapal tiba di pelabuhan, koordinasi dengan KSOP, Bea dan Cukai, Karantina, Pelindo, serta pihak terminal agar proses pelayanan kapal dapat berjalan lebih cepat dan terkoordinasi. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan operasional yang mempengaruhi *waiting time* kapal, salah satunya pada kasus kesalahan penginputan data RKSP dan *Inward Manifest* kapal MT. Pusaka Abadi V.25/24 sehingga proses *clearance* kapal mengalami keterlambatan akibat revisi dokumen pada instansi Bea dan Cukai. Kondisi tersebut menyebabkan kapal harus menunggu lebih lama di area anchorage sebelum memperoleh pelayanan sandar di dermaga.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ketelitian administrasi dokumen dan efektivitas koordinasi operasional sangat menentukan efisiensi pelayanan kapal di pelabuhan. Semakin baik pengendalian administrasi dan koordinasi pelayanan kapal yang dilakukan *shipping agent*, maka semakin kecil kemungkinan terjadinya peningkatan *waiting time* operasional kapal. Efisiensi operasional keagenan kapal di Pelabuhan Ciwandan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang paling dominan mempengaruhi efisiensi operasional kapal adalah ketelitian administrasi dokumen, kualitas sumber daya manusia, dan koordinasi internal operasional perusahaan. Kesalahan administrasi dokumen dan keterlambatan penyampaian informasi antar bagian operasional terbukti dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan kapal dan meningkatkan *waiting time* operasional kapal. Sementara itu, faktor eksternal yang mempengaruhi efisiensi operasional kapal meliputi kepadatan aktivitas pelabuhan, keterbatasan fasilitas dermaga, antrian kapal, dan kondisi cuaca. Faktor-faktor tersebut menyebabkan kapal harus menunggu pelayanan lebih lama meskipun proses clearance dokumen telah selesai dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa faktor internal memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap penurunan efisiensi operasional dibandingkan faktor eksternal karena faktor internal masih dapat dikendalikan dan diperbaiki oleh perusahaan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengawasan administrasi, dan sistem koordinasi operasional yang lebih efektif. Dengan demikian, efisiensi operasional keagenan kapal di Pelabuhan Ciwandan sangat dipengaruhi oleh kemampuan *shipping agent* dalam meminimalkan keterlambatan pelayanan kapal melalui pengurusan dokumen yang tepat, koordinasi operasional yang efektif, dan pengendalian administrasi yang baik sehingga waiting time operasional kapal dapat ditekan.

DAFTAR REFERENSI

- Andriansyah, M. 2021. “Efisiensi Pelayanan Kapal terhadap Waiting Time di Pelabuhan.” *Jurnal Transportasi Laut Indonesia*, Vol. 6 No. 2, hlm. 55–63.
- Cullinane, K. dan Wang, T.F. 2006. “Port Efficiency and Shipping Performance.” *Transportation Research Journal*, Vol. 40 No. 3, hlm. 215–230.
- Darmawati. 2023. “Analisis Efisiensi Pelayanan Kapal pada Kegiatan Operasional Pelabuhan.” *Jurnal Manajemen Maritim Indonesia*, Vol. 4 No. 1, hlm. 10–18.
- Defri. 2020. *Pengantar Manajemen Operasional*. Jakarta: Kencana.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. 2022. *Pedoman Pelayanan Kapal dan Keagenan Kapal di Pelabuhan*. Jakarta: Ditjen Hubla.
- Firdaus, A. 2023. “Koordinasi Operasional Shipping Agent terhadap Pelayanan Kapal di Pelabuhan.” *Jurnal Manajemen Pelayaran*, Vol. 8 No. 1, hlm. 15–24.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2020. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gurning, R. O., & Cahoon, S. (2020). Port performance measurement in Indonesia: The role of efficiency and service quality. *Maritime Economics & Logistics*, 22(3), 456–470. <https://doi.org/10.1057/s41278-020-00145-2>
- Hidayat, R. 2022. “Pengaruh Clearance Dokumen terhadap Kelancaran Operasional Kapal.” *Jurnal Maritim Nusantara*, Vol. 3 No. 1, hlm. 33–41.
- International Maritime Organization (IMO). 2021. *Guidelines on Port Efficiency and Ship Clearance Procedures*. London: IMO Publishing.
- Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). 2022. *Prosedur Clearance In dan Clearance Out Kapal*. Jakarta: KSOP.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2021. *Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2022. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 23 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- Mantow, A., Rahman, M., dan Yusuf, R. 2022. “Peran Shipping Agent dalam Pelayanan Kapal dan Efisiensi Operasional Pelabuhan.” *Jurnal Transportasi Maritim*, Vol.

- 5 No. 2, hlm. 45–53.
- Moleong, Lexy J. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2024. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2024 tentang Kepelabuhanan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Prabowo, A. 2018. “Pengaruh Pelayanan Keagenan terhadap Efisiensi Operasional Kapal di Pelabuhan.” *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, Vol. 7 No. 1, hlm. 21–30.
- Priyohadi, A., Nugroho, D., dan Ramadhan, F. 2020. “Efisiensi Operasional Shipping Line pada Pelabuhan Indonesia.” *Jurnal Transportasi dan Logistik Maritim*, Vol. 5 No. 2, hlm. 60–69.
- PT Pelabuhan Indonesia (Persero). 2023. *Standar Operasional Pelayanan Kapal di Pelabuhan*. Jakarta: Pelindo.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyono, R.P. 2021. *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: PPM.
- Venkadasalam. 2020. *Shipping Agency and Port Operation*. Singapore: Maritime Press.