



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 1103-1113

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Pada PT. Samudra Shipping Agency Dumai

Dino Jonathan Simajuntak<sup>1✉</sup>, Dafid Ginting<sup>2</sup>

Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan

Email: [dinosimajuntak1@gmail.com](mailto:dinosimajuntak1@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Makalah ini bertujuan untuk mengetahui upaya meningkatkan pelayanan keagenan di PT. Samudra Shipping Agency Dumai. Dalam penulisan makalah ini penulis menggunakan metode penelitian lapangan dan metode penelitian kepustakaan. Dalam hal ini tahapan penerbitan dalam upaya meningkatkan pelayanan keagenan dari pelayanan jasa dan termasuk beberapa pelayanan keagenan yaitu prosedur kedatangan kapal (*clearance in*), dokumen-dokumen kapal yang dipersiapkan, prosedur keberangkatan kapal (*clearance out*), dan ada beberapa upaya meningkatkan pelayanan dokumen yaitu mengutamakan kualitas pelayanan jasa keagenan, mengelola harapan pemilik kapal (*owner*), mengutamakan kualitas pemilik kapal (*owner*), pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan jasa keagenan yaitu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Dumai/KSOP, Bea dan Cukai Dumai dan PT. Pelabuhan Pelindo I. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam pelayanan jasa keagenan yaitu Dokumen Kapal, Dokumen Muatan Kapal, Dokumen Crew kapal, Perjanjian Kerja Laut (PKL), Kekantor Kesehatan Pelabuhan (KKP). Dalam meningkatkan pelayanan keagenan, sebaiknya harus ada koordinasi waktu melakukan pekerjaan agar pekerjaan tersebut cepat selesai dan tepat waktu. Pihak agen seharusnya aktif dalam pelayanan kapal-kapal tunda agar kapal tersebut banyak tunda di pelabuhan tersebut, dan sebaiknya pihak agen menambahi pihak sarana prasarana agar kegiatan operasional berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan perusahaan.

Kata Kunci: *Clearance In/Out, Agen, Pelayanan*

## Abstract

This paper aims to determine efforts to improve agency services at PT. Samudra Shipping Agency Dumai. In writing this paper the author used field research methods and library research methods. In this case, the issuance stage is in an effort to improve agency services from services and includes several agency services, namely ship arrival procedures (clearance in), prepared ship documents, ship departure procedures (clearance out), and there are several efforts to improve document services, namely prioritizing the quality of agency services, managing the expectations of ship owners (owners), prioritizing the quality of ship owners (owners), parties involved in agency services, namely the Harbormaster's Office and Dumai Port Authority/KSOP, Dumai Customs and Excise and PT. Pelindo Port I. The documents required for agency services are Ship Documents, Ship Cargo Documents, Ship Crew Documents, Maritime Work Agreements (PKL), Port Health Offices (KKP). In improving agency services, there should be coordination when carrying out work so that the work is completed quickly and on time. The agent should be active in servicing tugboats so that many ships are towed at the port, and the agent should add additional facilities and infrastructure so that operational activities run well in accordance with company regulations.

Keywords: *Clearance In/Out, Agent, Service*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara kepulauan yang dua pertiga wilayahnya adalah perairan dan terletak pada lokasi yang strategis karena berada di persilangan rute perdagangan dunia. Sehingga peran pelabuhan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi maupun mobilitas sosial dan perdagangan di wilayah ini sangat besar. Oleh karenanya pelabuhan menjadi faktor penting bagi pemerintah dalam menjalankan pada perekonomian Negara. (Menurut Fetriansyah, 2019)

Tujuan pokok setiap pelabuhan, memenuhi kebutuhan para pelanggan pelabuhan. Secara umum, para pelanggan jasa pelabuhan memerlukan fasilitas dan pelayanan ntuk kapal, barang, penumpang dan transportasi darat dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Jadi terdapat suatu keterkaitan memperpanjang sertifikat kapal serta pengurusan izin sandar dan izin bongkar muat kapal di pelabuhan dalam melaksanakan kegiatan bongkar barang, dan penumpang. Suatu pelabuhan dapat dikatakan efektif dan efisien apabila kapal tidak menunggu lama di laut, dapat melakukan bongkar muat dengan cepat dan lancar serta didukung dengan fasilitas peralatan atau sarana dan prasarana yang memadai, karena hal tersebut sangat penting bagi perusahaan pelayaran. Sudah menjadi kewajiban pelabuhan untuk menyumbangkan devisa Negara (Menurut Elfrida Gultom, 2017)

PT. Samudra Shipping Agency Dumai adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal yang menggunakan sistem *inaportnet* untuk menunjang

kegiatan keagenan kapal Untuk menunjang keberhasilan layanan *inaportnet* diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan kompeten di bidangnya. Hasil wawancara dengan kepala Operasional PT. Shipping Agency Dumai, penerapan sistem *inaportnet* dalam kegiatan operasional kapal yang diageni PT. Samudra Shipping Agency Dumai sudah baik. Namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menunjang keberhasilan sistem keagenan dengan menggunakan *inaportnet*.

Salah satu kendala penerapan sistem *inaportnet* adalah masalah koneksi jaringan sehingga data yang di masukan sering terjadi kesalahan dan harus mengatur ulang serta membutuhkan banyak waktu sehingga menghambat untuk mengerjakan pekerjaan yang lainnya. Selain itu kelalaian karyawan juga sering terjadi seperti salah memasukkan data kedatangan kapal maupun tempat lokasi sandar kapal sehingga harus mengatur ulang dari awal lagi dan kelelahan saat di lapangan sehingga kinerja dari PT. Samudra Shipping Agency Dumai kurang maksimal. Dikarenakan jumlah karyawan yang tidak sesuai dengan apa yang dikerjakan sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dan banyak teguran dari pemilik kapal karena kerjanya lambat dan kurang teliti saat bekerja. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menyelidiki lebih lanjut dalam penelitian dengan judul "Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan pada PT. Samudra Shipping Agency Dumai".

## METODE PENELITIAN

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penulisan makalah ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*) adalah penelitian yang dilaksanakan dengan memperoleh data atau informasi langsung dari lapangan berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada PT. Samudra Shipping Agency Dumai.

b. Metode Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Metode Penelitian Pustaka (*Library research*) yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis dengan menelaah berbagai macam buku (di Perpustakaan Poltek AMI), artikel – artikel, menyesuaikan istilah yang ditemukan di lapangan dengan kamus maritim serta mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan judul makalah ini baik dari internet maupun jurnal – jurnal penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Prosedur Pelayanan Jasa Keagenan

#### 1. Prosedur Kedatangan Kapal (*Clearance In*)

*Clearance in* kapal merupakan kegiatan masuknya kapal ke dalam pelabuhan tambat untuk melakukan kegiatan bongkar muatnya. Prosedur masuknya kapal ke dalam pelabuhan yang melayani perdagangan internasional adalah nakhoda atau pemimpin kapal atau bagian operasional principal wajib memberitahukan rencana kedatangan kapal dengan telegram nakhoda (*master cable*) atau melalui telepon dan email kepada agen dalam waktu 1 x 24 jam, setelah menerima informasi rencana kedatangan kapal, agen kemudian mengajukan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) kepada instansi – instansi terkait.

#### 2. Dokumen–Dokumen Kedatangan Yang Dipersiapkan

Sebelum Kapal tiba/sandar, dokumen-dokumen kedatangan yang sangat penting yang harus dipersiapkan oleh agen yaitu, Laporan Kedatangan Kapal, Permohonan Perstujuan Olah Gerak Sandar Kapal, Kesepakatan Rencana Penyandaran Kapal, Rencana Kegiatan Bongkar Muat, Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Izin sandar di kawasan pabean, *Tug Boat Request Berthing and Unberthing*.

#### 3. Prosedur Keberangkatan Kapal (*Clearance Out*)

*Clearance out* kapal merupakan kegiatan berlayarnya sebuah kapal *Port Clearance* atau Surat Persetujuan Berlayar. Setiap kapal yang hendak berlayar harus memiliki Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang diterbitkan oleh Syahbandar. Surat Persetujuan Berlayar yang diterbitkan Syahbandar hanya berlaku selama 1 x 24 jam dan untuk sekali pelayaran. Permohonan tersebut dilengkapi dengan Surat Pernyataan Nakhoda (*Master Sailing Declaration*) dan bukti – bukti pemenuhan kewajiban kapal lainnya sesuai dengan tujuan kapal tersebut berlayar.

### Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan

#### a. Mengutamakan kualitas pelayanan jasa keagenan

Setiap perusahaan pelayaran perlu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pemilik kapal (*owner*) untuk dibutuhkan kualitas jasa yang baik agar para pemilik kapal puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pelayaran tersebut. Selain itu perusahaan perlu memperhatikan dan memperkirakan pelayanan yang diberikan terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan harga kualitas di pasaran sehingga dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya. Namun perusahaan harus memantau perubahan-perubahan yang terjadi antar sesama perusahaan pelayaran agar menghindari

harga yang terlalu tinggi yang ditawarkan kepada pemilik kapal (*owner*) semi menjaga prioritas perusahaan sepanjang waktu.

b. Mengelola Harapan Pemilik Kapal (*Owner*)

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

c. Mengutamakan Kepuasan Pemilik Kapal (*Owner*)

Pelayanan jasa keagenan kapal point utama yang harus ditingkatkan yaitu pemuasan penyempurnaan kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan yang meningkatkan kualitas. Agar dapat terciptanya budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Begitu halnya dalam pelayanan jasa keagenan kapal harus membudidayakana kualitas agar pemilik kapal (*owner*) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan .

Upaya membentuk budaya kualitas dapat dilakukan pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Karyawan merupakan aset utama perusahaan dalam rangka kebutuhan dan memuaskan pelanggan. Dalam rantai profit jasa, kualitas jasa internal yang mengarah pada kepuasan karyawan pada gilirannya akan dapat memberikan profit yang besar pada perusahaan. Sebelum kapal tiba dipelabuhan yang harus diberikan adalah memonitor rencana kedatangan kapal di pelabuhan, selanjutnya menginformasikan kepada pihak pemilik kapal perihal dominasi (jumlah yang akan dimuat selanjutnya mempersiapkan *Clearance In* kapal dan dokumen lainnya.

Pada waktu kapal tiba di pelabuhan, dilaksanakan pengurusan kepada instansi terkait pelabuhan agar kapal dapat tiba di pelabuhan dan sandar di dermaga dengan tepat waktu, semua keperluan Nakhoda/ *Crew* harus dilayani dengan baik. Setelah kapal berangkat dari pelabuhan, dilaksanakan pelaporan kepada *general agent* atau *principal* tentang kapan kapal tiba dipelabuhan, kapal mulai muat, jumlah muatan, pelayanan telah diberikan serta rencana kapal tiba dipelabuhan tujuan.

## Pihak–Pihak Yang Terkait Pelayanan Jasa Keagenan

### a. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Dumai / KSOP

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan / KSOP adalah instansi pemerintah yang sangat berpengaruh dalam mengeluarkan izin Persetujuan Olah Gerak Sandar Kapal yang akan tiba / sandar di pelabuhan Dumai, baik kapal lokal maupun kapal asing. Sebelum kapal Keagenan PT. Samudra Shipping Agency tiba / sandar di pelabuhan, maka agen operasional terlebih dahulu mempersiapkan Laporan Kedatangan Kapal (LKK) beserta lampiran–lampiran pendukung lainnya untuk mendapat izin Persetujuan Olah Gerak Kapal Sandar agar kapal dapat sandar dipelabuhan.

### b. Bea Dan Cukai Dumai

Bea dan Cukai Dumai merupakan instansi yang berpengaruh dalam mendukung pelaksanaan Pelayanan Jasa Keagenan untuk Kedatangan Kapal Keagenan PT. Samudra Shipping Agency sebelum sandar di dermaga. Sebelum kapal keagenan tiba, agen operasional mempersiapkan surat Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) dan izin masuk kapal di kawasan pabean Dumai. Untuk mengajukan permohonan ini tidak perlu membutuhkan lampiran lain, cukup permohonan RKSP dan surat izin masuk kapal dikawasan pabeaan saja.

### c. PT. Pelabuhan Indonesia ( Pelindo )

PT. Pelindo 1 Cabang Dumai adalah pihak yang menyediakan dermaga, terminal dan jasa Kepanduan (Pilot) bagi kapal Keagenan yang akan tiba / sandar di pelabuhan Dumai. Sebelum kapal Keagenan milik PT. Samudra Shipping Agency tiba / sandar, maka agen operasional wajib membuat Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) melalui *system website Igateway* Pelindo 1 Cabang Dumai dan Permohonan untuk Jasa Kepanduan (*order pilot*) dan apabila agen sudah membuat Permohonan PPKB melalui sistem, maka Pelindo 1 akan menyetujui dan mengeluarkan PPKB yang sudah di-*approve* dan Surat Perintah dan Bukti Pemakaian Pandu dan Tunda.

### d. Kantor Imigrasi

Imigrasi adalah perpindahan orang dari suatu Negara ke Negara lain. dimana bukan merupakan warga Negara. setiap Warga Negara asing yang akan memasuki suatu Negara harus menunjukkan dokumen perjalanan kepada petugas atau anggota imigrasi. Tugas anggota imigrasi guna untuk menjaga serta mengawasi datang dan perginya suatu warga atau orang dengan melihat dan mensahkan identitasnya.

e. Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP)

Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) atau yang sering disebut kekarantinaan adalah suatu instansi yang berkegiatan untuk pelaksanaan kekarantinaan. Pelaksanaan pelayanan kesehatan kapal, meneliti dan memeriksa buku kesehatan kapal (*Health Book*), serta melakukan pengecekan terhadap awak kapal.

Dokumen–Dokumen Yang Dibutuhkan Untuk Pelayanan Jasa Keagenan

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh agen dalam penanganan *Clearance /In* pada saat kapal tiba/sandar di dermaga. Salah satunya adalah dokumen kedatangan kapal, yaitu sebagai berikut :

A. Dokumen Kapal

Dokumen Kapal adalah segala sesuatu file surat yang berhubungan dengan kapal yang menjadi bukti identitas asli dari kapal tersebut. Berikut adalah dokumen – dokumen kapal:

1. Surat Laut

Surat laut, pas besar maupun pas kecil ini berfungsi sebagai dokumen kepemilikan kapal serta surat tanda kebangsaan kapal yang sah. Selain itu juga, apabila pemilik kapal memiliki dokumen ini akan mendapatkan asuransi perjalanan pelayaran dan bisa juga digunakan sebagai jaminan kredit usaha,"

2. Surat Ukur

Surat Ukur kapal atau *Certificate of Tonnage and Measurement* adalah suatu Sertifikat kapal yang diberikan setelah diadakan pengukuran terhadap kapal oleh juru ukur dan instansi pemerintah yang berwenang, yang merupakan sertifikat pengesahan dan ukuran-ukuran dan tonase kapal menurut ketentuan yang berlaku

3. *Ship's Particular*

*Ship's Particular* dokumen yang berisi rincian data kapal mulai dari data pendaftaran kapal, stuktur bangunan kapal, jenis dan kekuatan mesin, samapai dengan kelengkapan kapal.

4. Surat Keselamatan Perlengkapan barang Barang (*Cargo Ship Safety equipment Certificate*)

Surat Keselamatan Perlengkapan barang Barang (*Cargo Ship Safety equipment Certificate*) yaitu sertifikat yang menyatakan bahwa perlengkapan-perengkapan di atas kapal, diterbitkan setelah pemeriksaan alat-alat penolong dan keselamatan perlengkapan lainnya.

5. Surat Keselamatan Radio Barang

Surat keselamatan radio kapal Barang adalah salah satu syarat untuk berlayar. Radio kapal merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah pelayaran. Oleh karena itu sertifikasi kelayakan dari radio kapal akan menentukan dengan sangat apakah kapala dapat berlayar atau tidak

6. Stasiun Radio Kapal Laut

Stasiun Radio Kapal adalah stasiun bergerak dalam Dinas Bergerak Pelayaran yang ditempatkan di kapal yang tidak tertambat secara tetap kecuali stasiun sekoci penolong.

7. *Ship's Insurance Certificate*

*Ship's Insurance Certificate* adalah sertifikat yang mencantumkan keterangan tentang asuransi. Dokumen ini mencantumkan nama pemegang polis, jenis pertanggungan, nama perusahaan asuransi, batas, pertanggungan, tanggal efektif, dan informasi lainnya.

8. *International Load Line Certificate Sertifikat Garis Muat*

Sertifikat Garis Muat kapal atau *Load Line Certificate* adalah suatu sertifikat yang diterbitkan oleh Pemerintah Negara Kebangsaan kapal, berdasarkan Perjanjian Internasional tentang garis muat dan lambung timbul (*free board*) yang memberikan pembatasan garis muat untuk tiap-tiap musim atau daerah atau jenis perairan dimana kapal tersebut berlayar.

9. *Document of Compliance (DOC)*

Dokumen Penyesuaian Manajemen Keselamatan (*Document of Compliance/DOC*) adalah dokumen pemenuhan yang diterbitkan bagi perusahaan yang telah memenuhi persyaratan peraturan ini.

10. *Life Raft Certificate / Serfikat Sekoci*

*Life Raft Certificate / Serfikat Sekoci* adalah salah satu alat keselamatan yang sangat penting pada kapal yang sedang berlayar, terlebih pada kapal yang memuat penumpang.

11. *Breathing Apparatus Certificate*

*Breathing Apparatus Certificate* adalah alat keselamatan yang digunakan ketika terjadi perubahan atmosfer yang berstatus *Immediately Dngerous to Life & Health (IDLH)* atau status berbahaya. Contohnya seperti dalam kasus pipa pecah yang mengandung gas beracun, asap atau saat terjadi kebakaran.



12. *Safety Management Certificate / SMC*  
*Safety Manager Certificate* (SMC) adalah sertifikat yang diterbitkan untuk kapal yang membuktikan bahwa perusahaan dan manajemen di atas kapal bekerja/terselenggara sesuai dengan sistem manajemen keselamatan yang telah disahkan.
13. *Continous Synopsis Record* atau Dokumen Riwayat Kapal  
CSR merupakan badan Riset IACS yang bertugas mengupdate rules serta memberikan kajian-kajian baru terhadap suatu konstruksi kapal yang optimal dan mengutamakan faktor keselamatan.
14. *Fire Extinguisher Certificate*  
*Fire Extinguisher Certificate* alat yang digunakan untuk memadamkan api atau mengendalikan kebakaran kecil. Alat pemadam api ringan pada umumnya berbentuk tabung yang diisi dengan bahan pemadam apai yang bertekanan tinggi
15. *Ship's Health Book / Buku Kesehatan Kapal*  
*Ship's Health Book / Buku kesehatan kapal* adalah suatu dokumen buku kesehatan kapal yang wajib dipunyai setiap kapal yang membuktikan kapal itu sehat dan bisa berlayar dari satu pelabuhan ke pelabuhan tujuan *Health book* kapal biasanya diurus ke kantor kesehatan pelabuhan.
16. Rencana Pola Trayek (RPT)  
Rencana Pola Trayek (RPT) untuk kapal liner adalah surat persetujuan penempatan kapal berbendera Indonesia yang melayani trayek tetap dan teratur (*liner*), dalam rangka menunjang angkutan laut dalam negeri.
17. Sertifikat pencegahan polusi minyak internasional (*International Oil Pollution prevention certificate*)  
Sertifikat pencegahan polusi minyak internasional (*International Oil Pollution Prevention Certificate*) yaitu sertifikat yang menyatakan bahwa kapal tersebut memiliki peralatan mencegah terjadinya pencemaran polusi dari minyak selama kapal dalam pengoperasian.
18. Surat Penunjukkan Keagenan Kapal Asing (PKKA) untuk kapal internasional  
PKKA Merupakan suatu syarat surat yang dapat dari sistem yang setelah dibuat oleh Departemen Perhubungan surat ini berguna ketika pihak *Shipping Agency* (LA) bertugas menangani kapal asing di pelabuhan Indonesia atau ditunjuk pemilik kapal untuk menjalankan tugas.

## 19. *Log Book*

*Log book* buku catatan kejadian adalah suatu catatan sistematis harian yang berisi aktivitas-aktivitas, peristiwa dan kejadian yang dilakukan pada lingkungan pekerjaan.

### B. Dokumen Muatan Kapal

Dokumen Muatan Kapal Dokumen muatan kapal adalah dokumen yang berisi data-data muatan kapal, seperti jenis muatan, jumlah muatan, pelabuhan muat sebelumnya, nama dan alamat pemilik muatan. Berikut adalah dokumen-dokumen muatan kapal:

1. *Manifest*
  2. *Delivery Order (D.O)*
  3. *Stowage Plane / Rencana Pemuatan*
  4. *Bill Of Lading (B / L)*
- C. Dokumen Crew Kapal
1. Buku pelaut / *Seaman Book*
  2. Ijazah *Crew*
  3. *Crew Certificate (BST, AFF, AFT, Endorsed, Ratting, Certificate, Typhoid Certificate Medical)*
  4. Perjanjian Kerja Laut ( PKL )

Sebelum kapal berangkat / berlayar meninggalkan pelabuhan Dumai menuju pelabuhan berikutnya, agen terlebih dahulu mengurus *Port Clearance* ke KSOP. Ada beberapa Permohonan dan Pemberitahuan Keberangkatan Kapal yang diajukan agen yaitu:

- a. Ke kantor Syahbandar Otoritas Pelabuhan Dumai
- b. Surat Pemberitahuan Keberangkatan Kapal
- c. *Manifest Muat / Loading List Dumai*
- d. *Loading List Next Port*
- e. *Bill Of Lading ( B / L )*
- f. *Ship Particular*, Surat ukur Kapal, Surat Laut
- g. Surat Penunjukkan Keagenan dari principal
- h. Surat Penunjukkan Keagenan Kapal Asing ( apabila kapal asing yang berangkat )
- i. Rencana Pola Trayek ( RPT )
- j. Permohonan Persetujuan Olah Gerak Berlayar.

## SIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan Keagenan sudah berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan prosedur yang ditentukan dari perusahaan pelayaran. Pelayanan keagenan ini sangat penting karena menurut perusahaan pelayaran atau pemerintah

lainnya pelayanan kegaenan ini dapat berjalan dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku dan hambatan –hambatan yang terjadi dapat diatasi dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fetriansyah, Yogi, and Haryo Koco Buwono. 2019 "Analisis Kebutuhan Lapangan Penumpukan (Container Yard) Pada Pelabuhan Pulau Baai
- Gultom, Elfrida. 2017. Pelabuhan Indonesia sebagai Penyumbang Devisa Negara dalam Perspektif Hukum Bisnis. *Kanun Jurnal Hukum*, 419-444
- Ginting, D., & Sembiring, M. J. R. (2020). Pengaruh Waktu Pengerjaan Warta Kedatangan Kapal Pada Sistem Online Inaportnet Terhadap Jumlah Kedatangan Kapal Di PT. Ekawira Swadaya Abadi Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 2(2), 108-111.
- Ginting, D., & Ginting, D. G. (2021). Perananan Keagenan Kapal Dalam Melayani Pengisian Air Bersih Untuk Kebutuhan Km. Amrta Vii Pada Pt. Gesuri Lloyd Cabang Kuala Tanjung. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(2), 245-249.
- Ginting, D., Sahid, M., Ridho, S., & Perangin-Angin, R. R. B. (2023). PERANAN KEAGENAN TERHADAP AKTIVITAS KAPAL BERBENDERA INDONESIA YANG BEROPERASI SECARA INTERNASIONAL PADA PT. PENGUIN FERRY JASA INTERNASIONAL. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 5(1), 475-479.
- Ginting, D. (2023). DAMPAK PELAKSANAAN INTERNATIONAL SAFETY MANAGEMENT (ISM) CODE TERHADAP PERUSAHAAN PELAYARAN. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 5(2), 486-492.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan dalam M. Indrasari unitomo press
- Muhammad, Alvino. "Upaya Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Awak Kapal Dalam Menghadapi Latihan Keadaan Darurat Di Kapal MV. PADIAN 2 Milik Amam Shipping Limited." *Karya Tulis* (2021). Wahyu Baskoro(2016).
- Moenir, A.S. 2014. Manajemen Pelayaran Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Suyono. 2015. Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Jakarta PPM
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Ouality and Satisfsfaaction. Yogyakarta Andi Offest.