

Peranan Agen dalam Menunjang Kegiatan Bongkar Muat Pada PT. Riandy Fiesta Samudera

Muh. Ikram¹, Muhammad Aksar², Dzakiyah Ulya Yusuf³

^{1,2,3}Department of Port and Shipping Management, Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, Indonesia
E-mail: muh.ikram6666@gmail.com, ulya@pipmakassar.ac.id, aksar@pipmakassar.ac.id

Article Info

Article history:

Received April 05, 2026
Revised April 21, 2026
Accepted April 25, 2026

Keywords:

Ship Agent, Loading and Unloading, Port.

ABSTRACT

This study aims to identify the role of the onboard agent in supporting administrative services and cargo handling operations, as well as to analyze efforts in addressing operational obstacles at Tanjung Kampeh Port. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the agent plays a crucial role in coordinating administrative and ship operational activities, including handling clearance documents, supervising loading and unloading operations, and facilitating communication among related parties. However, several major obstacles were identified, such as damage to cargo handling equipment (cranes), delays in coordination due to non-real-time communication, document delays, and human resource factors, which lead to downtime and a 25%–30% decrease in loading and unloading productivity. Efforts made to address these issues include accelerating the reporting of equipment damage to the ship, improving coordination with foremen and operators, and enhancing accuracy in document verification. This study concludes that the effectiveness of the agent's role is determined not only by the completeness of administrative processes but also by the speed of operational response and the use of communication technology to minimize vessel waiting time at the port.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received April 05, 2026
Revised April 21, 2026
Accepted April 25, 2026

Keywords:

Agen Kapal, Bongkar Muat, Pelabuhan.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran agent on board dalam menunjang pelayanan administrasi dan kegiatan bongkar muat serta menganalisis upaya dalam menghadapi hambatan operasional di Pelabuhan Tanjung Kampeh. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta analisis data melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran agen sangat penting dalam mengoordinasikan kegiatan administrasi dan operasional kapal, seperti pengurusan dokumen clearance, pengawasan bongkar muat, serta komunikasi antar pihak terkait. Namun, terdapat beberapa hambatan utama, yaitu kerusakan alat bongkar muat (crane), keterlambatan koordinasi akibat komunikasi yang belum real-time, keterlambatan dokumen, serta faktor sumber daya manusia yang berdampak pada terjadinya downtime dan penurunan produktivitas bongkar muat sebesar 25%–30%. Upaya yang dilakukan meliputi percepatan pelaporan kerusakan kepada pihak kapal, peningkatan koordinasi dengan foreman dan operator, serta peningkatan ketelitian dalam verifikasi dokumen. Penelitian ini



menyimpulkan bahwa efektivitas peran agen tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan administrasi, tetapi juga oleh kecepatan respons operasional dan pemanfaatan teknologi komunikasi guna meminimalkan waktu tunggu kapal di pelabuhan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Muh. Ikram
Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
E-mail: muh.ikram6666@gmail.com

PENDAHULUAN

Kegiatan keagenan kapal memiliki posisi strategis dalam sistem transportasi laut nasional. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait dengan Angkutan di Perairan, agen pelayaran merupakan perwakilan resmi perusahaan pelayaran nasional maupun asing yang menjalankan fungsi pelayaran kapal selama berada di wilayah Indonesia. Tanggung jawab diberikan kepada agen mengoordinasikan berbagai aspek administratif, operasional, dan teknis kapal mulai dari pengurusan dokumen kedatangan dan keberangkatan, koordinasi bongkar muat, hingga komunikasi dengan otoritas pelabuhan dan pihak terkait lainnya (Fathulliansyah et al., 2025).

Dalam praktik di lapangan, efektivitas peran agen pelayaran menjadi salah satu faktor penentu kelancaran kegiatan bongkar muat (*stevedoring*) di pelabuhan. Proses bongkar muat bukan sekadar pemindahan fisik barang antara kapal dan darat, tetapi juga melibatkan rantai koordinasi antara *shipping company*, agen, pelabuhan, *stevedoring company*, dan otoritas pelabuhan (Muhammad Wiraromatua Rangkuti et al., 2025). Keterlambatan dalam salah satu tahapan ini dapat mengakibatkan penurunan produktivitas, penambahan biaya operasional (*demurrage*), serta gangguan pada jadwal keberangkatan kapal.

Seperti peneliti sebelumnya oleh (Nicky Candra Dika, 2024) Pada saat peneliti melakukan penelitian ini, peneliti menemukan beberapa faktor yang menghambat proses kegiatan bongkar batubara, yang pertama yaitu kerusakan crane kapal, dengan kerusakan crane ini kegiatan bongkar batubara dapat terhambat beberapa jam bahkan beberapa hari. Yang kedua yaitu keterlambatan dan keterbatasan tongkang, hal ini juga menghambat jalannya proses bongkar batubara dikarenakan jika tidak ada tongkang yang bersandar di kapal, maka kegiatan bongkar batubara akan terhenti.

Menurut pengalaman pribadi hasil observasi peneliti, peneliti menemukan kejadian langsung yang serupa sama dengan kasus yang peneliti angkat dimana ada persamaan terkait dengan adanya kesalahan agen dalam kurangnya koordinasi pada saat kegiatan bongkar muat berlangsung. Contoh spesifik dari insiden yang terjadi pada bulan Juni 2025 di Pelabuhan Tanjung Kampeh. Kapal curah MV. SOLDYOY, yang ditangani oleh PT. Riandy Fiesta Samudera, mengalami kerusakan pada alat bongkar muat utama, yaitu crane, akibat keausan komponen hidraulik yang tidak terdeteksi selama inspeksi rutin. Kerusakan ini menyebabkan proses pemuatan terhenti pada palka 1 selama 8 jam, yang berdampak pada keterlambatan pemuatan batu bara. Selain itu, kurangnya koordinasi antar pihak terkait ketika boarding agent gagal mengkomunikasikan status kerusakan secara tepat waktu kepada tim operasional dan pemilik kapal. *Agent on board* hanya mengandalkan pesan teks manual, yang tidak *real-time*,



sehingga tim operasional tidak segera mengirim teknisi untuk perbaikan. Akibatnya, pada palka 1 tidak dapat dimuat secara maksimal dan proses pemuatan lebih lama.

Insiden ini menunjukkan bagaimana kerusakan alat bongkar muat dan kurangnya koordinasi saling memperburuk, mengurangi produktivitas kelancaran kegiatan bongkar muat dan kepercayaan klien terhadap agen (Prasetyo & Lukman, 2020). Salah satu perusahaan yang berperan aktif dalam kegiatan keagenan di wilayah Sumatera Selatan adalah PT. Riandy Fiesta Samudera, yang menangani berbagai kapal asing dan domestik di Pelabuhan Tanjung Kampeh.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, masih terdapat hambatan operasional pada proses bongkar muat, seperti keterlambatan penyampaian dokumen, kurangnya koordinasi antar pihak, serta keterbatasan komunikasi *real-time* antara *boarding agent* (*agent on board*) dan pihak pelabuhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas peran agen belum optimal dalam menunjang kegiatan bongkar muat.

Kegiatan bongkar muat merupakan bagian penting dari rantai logistik dan sistem transportasi laut. Proses ini tidak hanya mencakup pemindahan barang dari kapal ke darat atau sebaliknya tetapi juga melibatkan koordinasi berbagai pihak, salah satunya adalah agen pelayaran (Ardenil et al., 2025).

Agen pelayaran berperan sebagai wakil resmi dari pemilik kapal (*owner*) atau operator kapal di pelabuhan (Fathulliansyah et al., 2025). Agen pelayaran berperan sebagai wakil resmi dari pemilik kapal (*owner*) atau operator kapal di pelabuhan. Tugas agen tidak terbatas pada pengurusan dokumen, tetapi juga menjamin kelancaran proses bongkar muat, termasuk pengurusan perizinan, penjadwalan sandar kapal, pengawasan operasional, hingga komunikasi dengan otoritas pelabuhan (Riko Ananda et al., 2025). Di tengah persaingan global dan tuntutan efisiensi logistik, peranan agen pelayaran semakin strategis. Tanpa koordinasi yang baik dari agen, kegiatan bongkar muat berpotensi mengalami keterlambatan, inefisiensi, bahkan kerugian biaya.

Oleh karena itu, bagaimana agen pelayaran menunjang kelancaran kegiatan bongkar muat dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas peran tersebut, peran agen semakin strategis ditengah tuntutan efisiensi logistik dan persaingan global. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 93 Tahun 2013 mengenai penyelenggaraan angkutan laut telah melonggarkan regulasi, sehingga memberikan peluang bagi perusahaan pelayaran internasional untuk memperoleh izin operasi di Indonesia dengan persyaratan menunjuk agen perusahaan pelayaran nasional.

Berdasarkan hasil observasi selama praktik darat di PT. Riandy Fiesta Samudera, masih ditemukan beberapa hambatan operasional pada kegiatan bongkar muat, seperti keterlambatan penyampaian informasi kerusakan alat, kurangnya koordinasi antara *agent on board* dengan tim operasional, serta keterbatasan komunikasi *real-time*. Kondisi tersebut menyebabkan penurunan produktivitas bongkar muat dan berpotensi menimbulkan keterlambatan keberangkatan kapal.

Meskipun peran agen pelayaran sangat penting dalam menunjang kelancaran kegiatan bongkar muat, penelitian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas peran *agent on board* dalam mendukung operasional di Pelabuhan Tanjung Kampeh masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan kajian sistematis untuk menganalisis peran agen serta mengidentifikasi hambatan dan upaya perbaikannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan menjelaskan dan menggambarkan data secara sistematis sesuai dengan fokus penelitian, yakni tentang peran agen dalam menunjang kegiatan bongkar muat pada PT. Riandy Fiesta Samudera berdasarkan judul yang telah ditentukan penulis.

HASIL

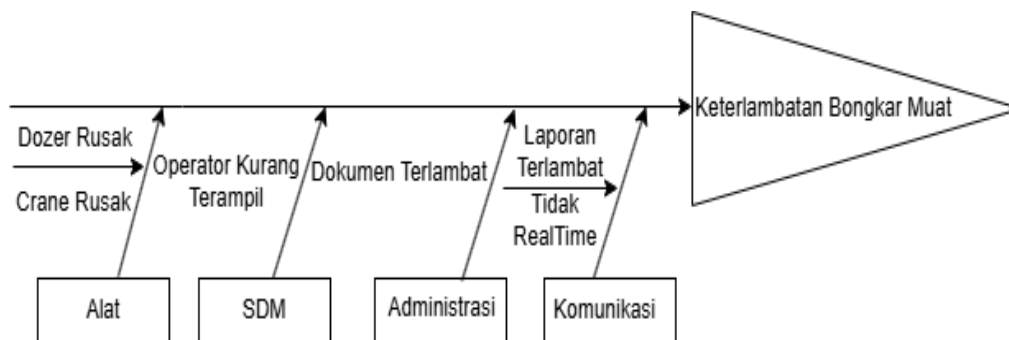
1. Analisis Efektivitas Peran Agen Adapun hasil analisis dari kejadian dilapangan terlampir pada tabel dibawah:

Tabel 1. Hambatan Operasional

Faktor Hambatan	Penyebab	Dampak Operasional
Crane rusak	Perawatan kurang	Bongkar muat terlambat
Koordinasi lambat	Komunikasi manual	Respon operasional terlambat
Dokumen terlambat	Revisi dokumen	<i>Clearance</i> tertunda
Operator kurang terampil	<i>Human error</i>	Risiko kerusakan alat

Berdasarkan hasil observasi lapangan, hambatan operasional terbesar disebabkan oleh kerusakan alat bongkar muat dan keterlambatan koordinasi antar pihak. Kedua faktor tersebut menyebabkan terhentinya proses pemuatan sementara (*downtime*), sehingga produktivitas bongkar muat menurun. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas peran agen tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan administrasi, tetapi juga oleh kecepatan komunikasi dan respons operasional.

Crane rusak menunjukkan bahwa gangguan crane memberikan kontribusi keterlambatan terbesar, diikuti oleh kendala koordinasi operasional. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan peralatan dan komunikasi agen merupakan faktor dominan dalam menentukan kelancaran kegiatan bongkar muat.



Gambar 1. Diagram Fishbone

Diagram fishbone tersebut menunjukkan analisis penyebab dari masalah utama yaitu “Keterlambatan Bongkar Muat”, dalam diagram itu penyebab utama dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu:

a. Faktor Mesin/Alat (*Machine*)

Faktor ini berkaitan dengan peralatan yang digunakan dalam proses bongkar muat. Keterlambatan bisa terjadi karena:

- 1) Kerusakan alat (*crane, conveyor, forklift*)
- 2) Perawatan alat yang tidak rutin
- 3) Ketersediaan alat yang terbatas
- 4) Teknologi alat yang sudah usang atau kurang efisien



Faktor Mesin/alat merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kegiatan bongkar muat. Pengecekan supply power crane dan dozer harus dilakukan sebelum melakukan pemuatan batu bara. Dampak dari loss power saat pemuatan batu bara dapat mengakibatkan kerusakan bahkan kecelakaan kerja. Pengoperasian crane menggunakan listrik dari kapal. Saat listrik dari kapal mati tiba tiba grab akan loss control, dan saat loss control operator akan susah mengendalikan crane. Insiden seperti itu dapat mengakibatkan kerusakan hatch cover ataupun bagian kapal lainnya sehingga kegiatan bongkar muat dapat terlambat.

Adapun faktor dari administrasi di karenakan adanya revisi terhadap dokumen bill of lading maka proses clearance dapat terlambat karena memerlukan beberapa data dari dokumen bill of lading untuk dapat melakukan clearance.

b. Faktor SDM (Sumber Daya Manusia)

Kategori ini menyoroti faktor manusia yang terlibat dalam operasi. Penyebabnya antara lain:

- 1) Kurangnya keterampilan atau pelatihan tenaga kerja
- 2) Kelelahan kerja atau kurangnya jumlah tenaga kerja
- 3) Disiplin kerja rendah
- 4) Koordinasi antar pekerja yang kurang baik

Manusia sebagai salah satu faktor penyebab keterlambatan kegiatan bongkar muat. Manusia dalam hal ini adalah operator *crane* sebagai pekerja yang melakukan kegiatan pemuatan batu bara. Dalam pelaksanaan kegiatan pemuatan batu bara memerlukan tenaga kerja yang profesional. Kurangnya tenaga profesional disebabkan oleh tumpang tindih pekerjaan yang dibebankan ke operator crane apabila terjadi kecelakaan dan menyebabkan kerusakan. Kegiatan diklat seharusnya juga dilaksanakan perusahaan bongkar muat agar dapat mempunyai tenaga yang memadai dengan jumlah yang banyak. Setelah diadakan kegiatan tersebut maka perusahaan dapat menambah tenaga operator *crane* yang akan menunjang kinerja perusahaan bongkar muat.

Serta lambatnya komunikasi dan laporan tidak real time juga dapat mempengaruhi kegiatan bongkar muat karena komunikasi dan koordinasi adalah hal yang sangat penting dilakukan saat seseorang bekerja. *Agent* dan *Foreman* sebagai kepala kerja saat pemuatan batu bara dibantu dengan mandor harus selalu menjalin koordinasi dengan baik. Apabila terjadi kerusakan alat pemuatan batu bara mandor juga harus melaporkan kepada foreman agar dapat segera ditindak lanjuti. Seperti saat operator crane merasakan kurangnya *supply power* pada *crane* adanya dozer rusak maka harus segera dilaporkan agar *foreman* dapat melaporkan kepada *crew* kapal dan juga kantor operasional di darat.

c. Administrasi

Faktor administrasi berkaitan dengan sistem dan prosedur yang mengatur kegiatan. Keterlambatan bisa disebabkan oleh:

- 1) Proses dokumen yang lambat (*clearance*, izin, dll.)
- 2) Sistem administrasi yang tidak efisien
- 3) Kurangnya perencanaan operasional
- 4) Kesalahan pencatatan atau data.

d. Komunikasi

Komunikasi yang tidak efektif dapat menjadi penyebab signifikan, seperti:

- 1) Kurangnya koordinasi antara pihak kapal dan tenaga kerja bongkar muat
- 2) Informasi yang tidak tersampaikan dengan jelas
- 3) Perbedaan bahasa atau pemahaman antar kru

- 4) Keterlambatan penyampaian instruksi.

2. Analisis Hambatan dan Upaya Penanganan *Agent On Board*

a) Hambatan

- 1) Kerusakan alat bongkar muat di atas kapal
Kerusakan alat bongkar muat di atas kapal adalah salah satu kendala dalam melayani kapal sebab proses bongkar muat akan terhambat contohnya seperti kerusakan crane, kerusakan ini biasanya terjadi dikarenakan alat yang dipakai jarang di rawat pada akhirnya apabila proses bongkar muat berjalan dengan lancar alat-alat ini akan rusak sebab tidak mampu beroperasi dalam waktu lama.
- 2) Pengoperasian Crane yang Kurang baik dan hati-hati
Pengoperasian crane yang Kurang baik dan hati-hati operator sehingga dapat menyebabkan kerusakan pada alat bongkar muat yang utamanya pada crane kapal peran agent on board juga dibutuhkan untuk menyampaikan panduan pengoperasian crane yang diberi oleh chief officer untuk disampaikan kepada operator *crane*.
- 3) Keterlambatan Penerbitan Dokumen *bill of lading*
Dokumen *bill of lading* merupakan dokumen bukti bahwasanya kapal telah selesai dimuat/telah diterima dan akan segera dikirim ke tempat tujuan namun terkadang dokumen ini terlambat diterbitkan disebabkan oleh ada hal yang harus direvisi dari dokumen tersebut. Contohnya seperti nama tujuan, kota tujuan, jumlah muatan dan nomor pada bill of lading tersebut. Oleh karena itu ini adalah salah satu penghambat pihak keagenan dalam melayani kapal yang sudah selesai di muat sebab apabila dokumen ini ada kendala pihak keagenan susah mengurus dokumen clearance out kapal dikarenakan kendala tadi.
- 4) Adanya dokumen kapal yang sudah *expired*
Apabila kapal memasuki pelabuhan pastinya pihak yang bertanggung jawab untuk mengurus dokumen kapal itu akan memastikan bahwa kapal ini semua dokumennya tidak ada yang expired namun terkadang kapal memasuki pelabuhan untuk melaksanakan bongkar muat ada dokumen yang sudah tidak aktif (*expired*).

Hal ini menjadi salah satu hambatan bagi perusahaan keagenan dalam melayani kapal sebab akan susah untuk dokumennya diproses apabila ada dokumen yang sudah tidak aktif. Hasil penelitian berdasarkan temuan masalah yang ditemukan selama praktek darat dalam menentukan faktor yang menghambat pelayanan kapal dan muatan di Pelabuhan Tanjung Kampeh dilakukan melalui observasi dan wawancara terhadap individu yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Dari hasil observasi dan wawancara tersebut, peneliti mengidentifikasi faktor yang menghambat kegiatan pelayanan kapal dan muatan di Pelabuhan Tanjung Kampeh. Data-data yang diperoleh kemudian diolah oleh penulis. Faktor yang telah di paparkan diatas sangat mengganggu kinerja pelayanan kapal di pelabuhan.

b) Upaya Penanganan *Agent on Board*

Problem solving atau pemecahan masalah adalah upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan langkah-langkah seperti mendefinisikan masalah, mengidentifikasi penyebab utamanya, mencari solusi serta alternatif, dan mengimplementasikan solusi tersebut hingga masalah terselesaikan secara efektif dan efisien. Dibawah ini penulis sudah merangkum semua upaya untuk menghadapi kelambatan pelayanan kapal dan muatan:

- 1) Apabila terjadi kendala teknis berupa kerusakan pada unit crane atau grab kapal selama proses pemuatan berlangsung, boarding agent segera melakukan koordinasi dengan

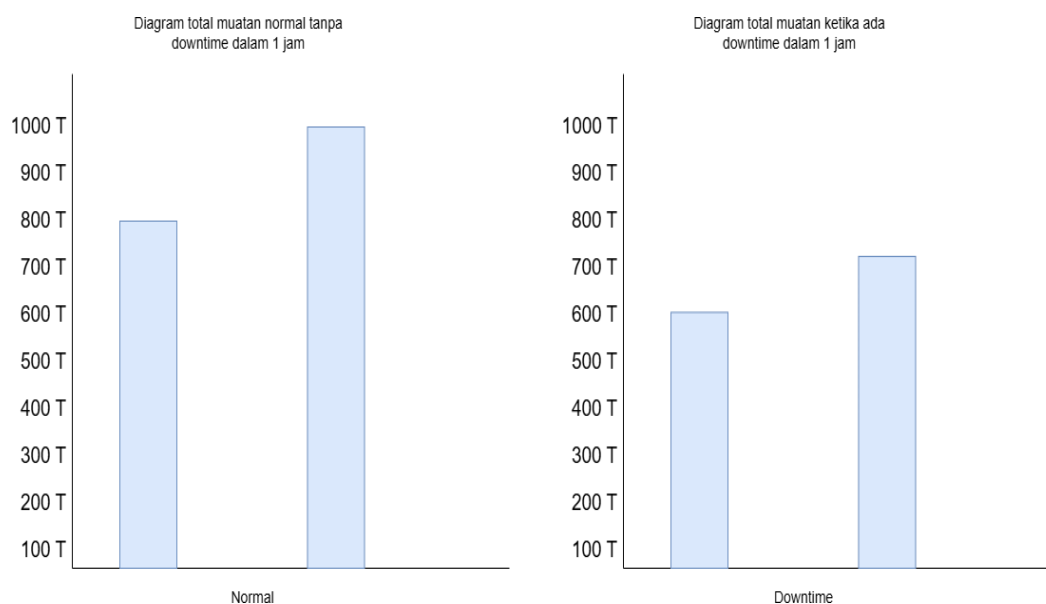
melaporkan kondisi tersebut kepada Nakhoda atau *Chief Officer*. Menindaklanjuti laporan tersebut, Nakhoda kemudian memberikan instruksi kepada Kepala Kamar Mesin (KKM) atau *Chief Engineer* untuk segera melakukan upaya perbaikan terhadap komponen yang mengalami kerusakan. Langkah mitigasi ini dilakukan secara intensif guna memastikan fasilitas bongkar muat dapat kembali berfungsi optimal, sehingga kelancaran operasional pemuatan tidak terhambat lebih lanjut.

- 2) Pengoperasian *Crane* Yang Kurang baik dan hati-hati oleh operator *crane agent on board* akan memberitahu kepada foreman agar selalu mengingatkan operator *crane* agar tetap sesuai panduan pengoperasian crane sehingga kelancaran kegiatan bongkar muat dapat tercapai.
- 3) Baiknya apabila ada perubahan nama tempat ataupun yang lainnya dalam dokumen *bill of lading* pihak agen segera merevisi dokumen tersebut agar nantinya kapal yang beberapa saat lagi akan selesai bongkar muat tidak terjadi kendala lagi dalam penerbitan dokumen *bill of lading* dan dapat mempermudah proses *clearance*.
- 4) Karyawan diharapkan lebih cermat dan teliti dalam mengurus serta memeriksa dokumen kapal. Jika ditemukan dokumen yang sudah kadaluwarsa, segera serahkan ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti.

3. Evaluasi Kinerja Agent On Board

Berdasarkan evaluasi kinerja selama melaksanakan praktek darat, aspek administrasi telah berjalan dengan baik, dan juga koordinasi operasional dan sistem pelaporan sudah baik, tidak ada complaint dari pihak *charter*, *shipper* dan *owner ships*. Implementasi sistem komunikasi digital dan prosedur pengawasan yang lebih ketat diharapkan dapat meminimalkan downtime dan meningkatkan produktivitas dan kelancaran bongkar muat.

Grafik menunjukkan fluktuasi produktivitas harian, dimana penurunan terjadi pada saat gangguan operasional muncul hal ini mengindikasikan bahwa *downtime* berpengaruh langsung terhadap jumlah muatan harian, diagram menunjukkan bahwa kerusakan crane memberikan kontribusi hambatan terbesar dibandingkan faktor lainnya



Gambar 2. Grafik Loading rate dalam 1 jam

Berdasarkan gambar 2 diatas terdapat perbedaan ketika *loading* berjalan dengan 4 crane, dan ketika berjalan 3 crane (*downtime*) yang dimana crane berjalan normal dapat memuat 800-1000 ton dalam 1 jam namun ketika ada downtime dan hanya berjalan 3 crane



maka crane kapal hanya mampu memuat batu bara sekitar 600-700 ton perubahan ini menurunkan produktivitas pemuatan 25%-30% dalam waktu 1 jam.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi yang terjadi langsung di lapangan penulis menemukan beberapa hambatan yang terjadi pada saat pelayanan administrasi kapal dan kegiatan bongkar muat, dinyatakan bahwa adanya beberapa hal yang harus disiapkan sebelum melakukan pelayanan administrasi dan kegiatan bongkar muat seperti memastikan semua dokumen lengkap dan koordinasi yang baik dengan pihak terkait serta pengawasan yang tanggap dan pelaporan yang cepat pada saat kegiatan bongkar muat berlangsung sangat dibutuhkan untuk meminimalkan adanya hambatan dan kendala pada saat kegiatan bongkar muat.

Peran keagenan kapal PT. Riandy Fiesta Samudera dalam Kegiatan bongkar muat Peran keagenan di pelabuhan sangat vital dalam mendukung kelancaran kegiatan bongkar muat di Tanjung Kampeh. Agen Pelabuhan memiliki tanggung jawab besar dalam berbagai aspek operasional pelabuhan, mulai dari pengurusan Kapal, pemantauan kegiatan bongkar muat, hingga pelayanan administrasi terkait dengan pengiriman dan penerimaan barang.

Oleh karena itu, upaya untuk menunjang kegiatan bongkar muat melalui peran keagenan harus dilakukan dengan pendekatan yang sistematis dan terkoordinasi.

1. Penguatan peran agen kapal dan pengelolaan dokumentasi

- a) Penyederhanaan dan digitalisasi proses administrasi Agen Pelabuhan harus lebih memanfaatkan teknologi untuk menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi, seperti pengurusan dokumen kapal (*manifest, bill of loading, dil*) dan bea cukai.
- b) Peningkatan kecepatan dan akurasi pengurusan Agen pelabuhan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua dokumen dan prosedur terkait kapal dan kargo diproses secara cepat dan akurat. Hal ini termasuk mempercepat proses kedatangan dan keberangkatan kapal dengan meminimalkan waktu tunggu dipelabuhan

2. Koordinasi yang lebih baik agen pelabuhan dengan pihak terkait

- a) Koordinasi dengan otoritas pelabuhan dan bea cukai Agen perlu memperkuat hubungan dan koordinasi dengan otoritas Pelabuhan dan bea cukai untuk memastikan kelancaran proses pemeriksaan dan klarifikasi dokumen, koordinasi yang baik antara pihak-pihak ini akan mengurangi penundaan dan meningkatkan efisiensi alur barang dan kegiatan bongkar muat.
- b) Kemitraan dengan operator kapal dan penyedia logistik Agen pelabuhan harus menjalin kemitraan yang erat dengan operator kapal, perusahaan pengangkut, dan penyedia layanan logistic untuk memastikan bahwa jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, serta proses bongkar muat berjalan sesuai rencana. Komunikasi yang lebih baik akan menghindari tumpang tindih aktivitas atau keterlambatan yang dapat menghambat alur barang dan kegiatan bongkar muat.

3. Optimalisasi layanan dan pengelolaan waktu

- a) Perencanaan jadwal yang efisien Agen pelabuhan harus membantu merencanakan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal dengan lebih baik, agar waktu tunggu kapal bisa diminimalkan. Ini termasuk pengaturan kapal untuk memuat dan untuk memuat batu bara dengan efisien, serta memanfaatkan fasilitas pelabuhan secara maksimal.
- b) Pengelolaan waktu bongkar muat Agen memiliki tanggung jawab untuk menjamin kelancaran dan kecepatan proses bongkar muat di pelabuhan, menghindari adanya waktu tunggu yang tidak perlu. Upaya ini dapat dicapai melalui optimalisasi jadwal



kedatangan kapal dan efisiensi dalam proses pemindahan barang, sehingga dapat mengurangi periode non-produktif kapal di pelabuhan.

4. Mengurangi potensi keterlambatan dan biaya tambahan

a) Antisipasi keterlambatan

Agen perlu memitigasi potensi keterlambatan dalam kedatangan atau keberangkatan kapal dengan memperhatikan cuaca, masalah teknis pada kapal, atau masalah logistic hal ini juga bisa dilakukan dengan memanfaatkan teknologi untuk memprediksi masalah dan mengelola jadwal kapal dengan lebih baik.

b) Optimalisasi biaya Agen pelabuhan

Agen harus bekerja untuk mengoptimalkan biaya yang terkait dengan pengurusan kapal dan barang, seperti biaya admin, biaya angkut, serta biaya lainnya, agar tidak ada biaya tambahan yang muncul karena kelalaian atau manajemen yang buruk.

5. Faktor cuaca dan alam

Kondisi cuaca yang buruk Cuaca buruk seperti hujan lebat, kabut, atau badai dapat menghambat kegiatan bongkar muat dan meningkatkan waktu tunggu dipelabuhan Tinggi gelombang dan arus laut Kondisi laut yang buruk dapat mempengaruhi waktu kapal untuk berlabuh atau mengangkut muatan dan melakukan kegiatan bongkar muat, yang akhir berpengaruh pada durasi operasional Pelabuhan.

6. Keterbatasan infrastruktur teknologi dan sistem keamanan

Kurangnya sistem pelacakan dan monitoring kapal Tanpa adanya teknologi yang tepat untuk memantau pergerakan kapal atau status keagenan secara *real-time*, seringkali informasi yang diterima tidak akurat atau terlambat, yang dapat menyebabkan ketidakpastian dalam perencanaan dan penjadwalan kegiatan bongkar muat dan pada saat kegiatan bongkar muat dapat memperlambat laporan saat ada kejadian yang terjadi pada saat kegiatan bongkar muat berlangsung.

Sebelum Perusahaan keagenan mengageni salah satu kapal tentunya sebelum itu ada penunjukkan agen dari *shipowner* maka di bawah ini akan melampirkan bukti penunjukkan agent dari *shipowner*. Setelah dokumen ini sudah diterima oleh PT. Rindy fiesta samudera maka langsung bergerak untuk menyusun kapankah kapal tersebut akan masuk ke Pelabuhan tanjung kampeh dan menginformasikan ke pihak kapal keperluan apa yang mereka butuhkan apabila sampai ke Pelabuhan tanjung kampeh. Perlu diketahui juga setiap bulannya PT. Riandy fiesta samudera merangkum berapa kapal yang sudah ia ageni kemudian rangkuman tersebut disimpan oleh salah satu *staff office* sebagai arsipan kantor apabila terjadi kesalahpahaman dalam pelayanan agen yang sudah mereka laksanakan pada saat kapal tersebut masuk ke Pelabuhan tanjung kampeh Ketika kapal yang di ageninya telah sampai di pelabuhan bongkar.

Sebagai agen pelayaran, PT. Riandy fiesta samudera memiliki tugas penting dalam mempersiapkan kedatangan kapal di pelabuhan tanjung kampeh. Sebelum kapal merapat, bagian operasional akan mengumpulkan dan menyiapkan segala dokumen yang diperlukan untuk kelancaran proses sandar dan pelayanan kapal. Persiapan yang dimaksud seperti diatas yaitu:

1. Persiapan Pelayanan Sebelum Kedatangan Kapal

Tahap awal pelayanan kapal adalah perencanaan yang matang. Data teknis kapal yang lengkap menjadi dasar dalam menentukan tempat sandar yang optimal dan merencanakan segala aktivitas yang terkait dengan kedatangan kapal. Berdasarkan data kapal yang diterima, PT. Riandy fiesta samudera akan melakukan perencanaan yang matang. Salah satu langkah

penting adalah menyiapkan seluruh dokumen yang relevan dengan kebutuhan kapal dan persyaratan pelabuhan, Dokumen-dokumen yang dipersiapkan Sebelum Kapal Datang. Sebelum kapal tiba di pelabuhan, tim operasional atau agen sudah menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk kapal, yaitu:

- a) Mengajukan dokumen Pernyataan Umum Kapal (PUK) yang ditujukan ke Kantor Pelabuhan Palembang, yang berisi informasi mengenai rencana aktivitas kapal serta izin untuk memasuki wilayah perairan pelabuhan.
- b) Dokumen Kapal yang diperlukan untuk pengurusan Clearance In meliputi: Surat Ukur (*Tonnage Certificate*), Surat Laut (*Registry Certificate*), *Crew List*, Manifest, Garis Muat (*Load Line*), Sertifikat Konstruksi (*Construction*), Sertifikat Radio, IOPP (*International Oil Pollution Prevention*), ISPP (*International Sewage Pollution Prevention*), IAPP (*International Air Pollution Prevention*), Minimum Safe Manning, Sertifikat Kelas (*Class*), DOC (*Document of Compliance*), SMC (*Safety Management Certificate*), ISSC (*International Ship Security Certificate*), Sertifikat Anti-Teritip (*Anti-Fouling*), CLC Bunker, Sertifikat Kerangka Kapal (*Wreck Removal*), ILR (*Inflatable Life Raft*), dan *Derating* (SSCEC). PKKA merupakan suatu syarat berupa surat yang didapat dari sistem yang telah dibuat oleh Departemen Perhubungan. Surat ini berguna ketika pihak shipping agency -baik itu *General Agent (GA)* maupun *Local Agent (LA)*- bertugas mengageni kapal asing di pelabuhan Indonesia, atau ditunjuk pemilik kapal untuk menjalankan tugas. Permohonan untuk PKKA yang akan diajukan ini merupakan PKKA untuk kapal bulk carrier (pengangkut batu bara). Pengajuan permohonan PKKA ini sebaiknya dilakukan lima hari sebelum kapal tiba di pelabuhan muat/bongkar untuk menghindari risiko terjadinya gangguan pada sistem.

2. Persiapan Sebelum Pelaksanaan Kegiatan Bongkar Muat

Berdasarkan hasil penelitian yang terjadi secara langsung di lapangan, peneliti banyak menemukan adanya hambatan yang terjadi pada saat kegiatan bongkar muat. Adapun penelitian yang akan di bahas oleh penulis yaitu peranan agen dalam menunjang kegiatan bongkar muat pada PT. Riandy Fiesta Samudera dari hasil analisa penulis, di atas kapal tentang apa – apa saja yang harus di persiapkan. Sebelum kegiatan bongkar muat di kapal yang di ageni PT. Riandy Fiesta Samudera, di nyatakan bahwa adanya beberapa hal yang harus di siapkan sebelum melakukan kegiatan bongkar muat di atas kapal yaitu persiapan stowage plan kapal dengan *loading sequence* yang akan di sepakati oleh foreman dan *chief officer* di atas kapal.



Gambar 3. Proses pemindahan alat bongkar muat

Ruang muatan dapat di pastikan bahwa sebelum melaksanakan pemuatan ruang muatan dalam keadaan bersih, lalu foreman menyiapkan *crew* untuk persiapan menaikkan alat

bongkar muat seperti *dozer* dan *loader* dari *barge equipment* atau tongkang alat ke atas kapal kemudian foreman akan menyandarkan barge atau tongkang yang berisi muatan, kemudian membagi tugas masing-masing dari anggota *stevedore* dan kemudian *agent on board* menginformasikan ke crew kapal dan *chief officer* untuk mempersiapkan generator memberi *power* pada *crane* 1, 2, 3 dan 4, Seorang foreman memegang peranan krusial dalam mendiseminasikan informasi operasional kepada seluruh anggota tim, khususnya kepada mandor, terkait pembagian tugas spesifik dalam pelaksanaan proses pemuatan. Efektivitas koordinasi ini memastikan bahwa setiap personel memahami tanggung jawabnya masing-masing secara komprehensif.

Selain itu, optimalisasi pelaksanaan tahap persiapan di atas kapal menjadi faktor determinan yang secara signifikan memengaruhi kelancaran serta efisiensi penanganan kargo (*cargo handling*). Dengan demikian, integrasi antara instruksi yang jelas dan kesiapan teknis di atas kapal merupakan prasyarat utama dalam meminimalisasi kendala operasional selama proses pemuatan berlangsung, adapun urutannya sebagai berikut:

a. *Stowage plan*

Stowage plan sangat penting pada saat pemuatan berlangsung karena dokumen tersebut adalah gambar kapal yang akan di muat dan di *stowage plan* ada jumlah muatan per palka agar kapal seimbang ketika setelah melaksanakan pemuatan.

b. Menyiapkan ruang muatan

Untuk mempersiapkan ruang muat, palka-palka yang akan di muat terlebih dahulu di bersihkan atau biasa di sebut dengan *cleaning*. Hal ini biasanya di lakukan sebelum kapal masuk di area *loading point* atau posisi pemuatan yang sudah di tentukan oleh pilot/pandu, untuk menghindari adanya pencemaran dan mencegah *claim* dari buyer kalau muatannya kurang bersih. Maka dari itu sebelum kapal tiba di *loading point* ruang muatan harus dalam keadaan bersih tanpa ada sisa dari muatan sebelumnya di palka.

c. Pengecekan *Crane Kapal*



Gambar 4. Proses Pengecekan *Crane/Wire*

Sebelum kegiatan bongkar muat dilakukan, *agent on board* dan foreman akan melaksanakan pengecekan *crane* pada kapal tersebut untuk memastikan kondisi *crane* kapal dalam keadaan baik dan layak untuk dioperasikan, pengecekan ini dilakukan untuk mengidentifikasi kerusakan alat sebelum dioperasikan agar menghindari kerusakan yang lebih parah pada saat *crane* dioperasikan, agar kegiatan bongkar muat tidak ada hambatan dan dapat berjalan dengan efektif dan efisien tanpa ada hambatan kerusakan alat bongkar muat.

d. Pengorganisasian

Berdasarkan hasil observasi penulis selama periode penelitian, ditemukan bahwa pengorganisasian yang sistematis dan akurat sebelum memulai prosedur pemuatan merupakan

faktor krusial guna meningkatkan efisiensi waktu. Sebagai langkah preventif dan koordinatif, *chief officer* terlebih dahulu menyelenggarakan pertemuan internal dengan seluruh awak kapal, yang kemudian dilanjutkan dengan diskusi teknis bersama foreman serta agen di atas kapal. Selain itu, guna menjamin kelancaran operasional, laporan *stowage* ditempatkan secara strategis di ruangan *chief officer* serta didistribusikan kepada foreman dan agen sebagai instrumen acuan utama dalam pelaksanaan pemuatan.

Dalam meeting *chief officer* menjelaskan tentang tugas-tugas *crew* kapalnya saat pemuatan berlangsung dan memberi tahu ke foreman agar operatornya berhati-hati dalam pelaksanaan pemuatan serta pengoperasian crane dengan cara yang benar serta memberikan arahan kepada signalman untuk memberikan petunjuk kepada operator crane sehingga meminimalisir adanya tubrukan grab ke ralling atau palka jika koordinasi antara operator crane dan signalman baik. pengorganisasian yang baik dan benar sangat berperan penting dalam lancarnya proses kegiatan bongkar muat dan meminimalisir adanya kecelakaan kerja.

e. Pengawasan

Saat pemuatan sudah dimulai pengawasan harus dilakukan dengan baik oleh perwira jaga yang ada di atas kapal foreman maupun *agent on board* bertanggung jawab terhadap pengawasan selama kegiatan bongkar muat adapun tanggung jawab sebagai *agent on board* dan perwira jaga yaitu memantau proses pemuatan agar sesuai dengan *stowage plan* yang sudah di sepakati sebelumnya, serta melaporkan apabila adanya kerusakan atau kecelakaan pada saat kegiatan pemuatan berlangsung, tetap mengawasi kondisi kapal untuk tetap memperhatikan kemiringan kapal melalui *clinometer* selama pemuatan agar sesuai dengan apa yang diinginkan dan tetap mengikuti *loading sequence* yang diberikan oleh *chief officer*, berkomunikasi baik dengan foreman, untuk mengetahui estimasi total muatan dalam palka dan melaporkan estimasi total cargo di setiap palka yang sudah dimuat mengawasi kerja operator *Crane* agar sesuai dengan yang diharapkan.

f. Proses Kegiatan Bongkar Muat

Proses Kegiatan bongkar muat melibatkan memindahkan Proses pemindahan muatan batu bara dari tongkang ke dalam palka kapal dilaksanakan dengan berpedoman pada *stowage plan* atau rencana pemuatan yang telah disusun secara sistematis oleh *Chief Officer* (Mualim I). Dalam implementasinya, pihak *stevedore* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh operasional bongkar muat tersebut selaras dengan rencana teknis yang telah ditetapkan guna menjaga stabilitas dan keselamatan kapal selama proses pemuatan berlangsung.

Hal ini dilakukan untuk menjamin efisiensi ruang muat serta memitigasi risiko kerusakan struktural pada kompartemen kapal seperti *crane* atau *dozer*. menjalankan proses pemuatan, jadi pihak kapal harus selalu mengawasinya agar lancar. Menurut temuan penelitian yaitu :

1) Pelaksanaan sebelum kegiatan bongkar muat dimulai

Persiapan Sebelum kegiatan pemuatan dilakukan, *chief officer* terlebih dahulu melakukan berbagai persiapan, antara lain menyusun rencana pemuatan (*loading sequence*) dan rencana penataan muatan (*stowage plan*). Selain itu, ia juga memastikan kesiapan peralatan bongkar muat, menyiapkan ruang muat, serta menjamin bahwa kondisi ruang tersebut bersih dan layak digunakan. Seluruh perlengkapan yang diperlukan juga harus dipastikan tersedia dan berfungsi dengan baik. Persiapan yang matang ini sangat penting untuk mendukung kelancaran proses pemuatan.

2) *Draft Survey*

Draft Survey merupakan kegiatan yang dilakukan untuk melakukan pengukuran atau penghitungan berat atau *tonnage* barang atau muatan di atas kapal berdasarkan Hukum



Archimedes atau berdasarkan volume air yang terdesak oleh kapal, Metode pengukuran ini dilakukan dengan cara membaca draught mark atau tanda skala draft yang terdapat pada lambung kapal pada beberapa titik tertentu, yaitu di bagian haluan (*forward*), buritan (*aft*), serta tengah kapal (*midship*), baik pada sisi kiri maupun sisi kanan kapal, untuk kemudian dirata-ratakan guna mendapatkan nilai draft rata-rata. Proses penentuan jumlah muatan di atas kapal dilakukan melalui prosedur pembacaan draught mark yang tertera pada lambung kapal, dengan mengintegrasikan berbagai data pendukung teknis seperti *Hydrostatic Table* dan *Sounding Table*.

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan secara kolaboratif bersama surveyor muatan guna memastikan akurasi perhitungan. Adapun waktu pelaksanaannya terbagi menjadi dua tahap krusial, yakni tahap awal sebelum dimulainya proses pemuatan serta tahap akhir setelah seluruh kegiatan pemuatan komoditas dinyatakan selesai.

Dalam pemuatan batu bara *Draft survey* terbagi menjadi beberapa macam yaitu:

a. *Initial Draft survey*

Initial Draft survey yaitu dimana *surveyor* dan *chief officer* akan mengecek *Draft* kapal pada saat kapal tersebut tiba di *loading point* sebelum kapal melaksanakan pemuatan batu bara yang dimana kapal dalam kondisi tanpa muatan/ruang mut dalam kondisi kosong.

b. *Intermediate Draft Survey*

Intermediate Draft survey adalah kegiatan mencari *ballance* muatan kapal untuk mencapai sesuai dengan *stowage plan* biasanya dilakukan pada saat estimasi muatan akan *completed* di angka 1,000 MT untuk mengetahui estimasi tersebut akan diselaraskan dengan estimasi hitungan tallyman, setelah dilakukan *intermediate draft survey* estimasi total cargo yang akan dimuat ke palka akan diberitahu kepada foreman untuk mencapai final *stowage plan* sebelum kapal tersebut selesai muat.

c. *Final Draft Survey*

Final Draft survey adalah pengecekan *draft* kapal setelah kapal selesai melaksanakan pemuatan batu bara, *surveyor* dan *chief officer* akan mengecek kembali *Draft* kapal dan di sesuaikan dengan jumlah *stowage plan* yang ada.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, mengenai pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Riandy fiesta samudera selama masa penelitian tulisan ini, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran *Agent on board* bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan semua dokumen dan izin yang diperlukan, seperti manifest kargo, izin masuk pelabuhan, dan laporan keberangkatan. Mereka berkomunikasi dengan otoritas pelabuhan, bea cukai, dan pihak terkait untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi nasional dan internasional. Kondisi ini mempercepat proses administrasi, mengurangi risiko penundaan, dan memastikan kelancaran alur logistik. Pada kegiatan bongkar muat, *agent on board* juga mengawasi dan mengkoordinasikan antara *crew* kapal dan *stevedore*. Hal ini untuk memastikan penempatan kargo sesuai rencana, memantau penggunaan peralatan seperti *crane* serta mengoptimalkan waktu bongkar muat untuk efisiensi di pelabuhan Tanjung Kampeh.
2. *Agent on board* dalam mengatasi hambatan yang terjadi dilapangan selama kegiatan bongkar muat berlangsung di pelabuhan Tanjung Kampeh, dipengaruhi oleh faktor cuaca, teknis, atau operasional *Agent on board* melakukan koordinasi tindakan seperti menunda operasi jika cuaca ekstrem, mengatur perbaikan peralatan darurat, atau mengalihkan tenaga kerja untuk mengatasi masalah selama kegiatan bongkar muat seperti menurunnya

produktivitas bongkar muat hingga 25%-30% di pelabuhan Tanjung Kampeh. Disamping itu *agent on board* berkoordinasi dengan shipper, foreman dan crew untuk mengatasi hambatan pada saat kegiatan bongkar muat berlangsung..

DAFTAR PUSTAKA

- Ardeni¹, A., Safrina², M., Retnoningrum², P., ¹universitas, S., & Magnatya, S. (2025). Peran Boarding Agent Dalam Meminimalisir Keterlambatan Keberangkatan Kapal Pada PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama (SDU). *Politeknik Pelayaran Surabaya*, 7(2), 57–64.
- Fathulliansyah, N., Safitri, R., Noor, M. I., Ariansyah, W. A., Maritim, N. A., & Banjarmasin, I. (2025). *Manajemen Keagenan Dalam Menangani Kapal Tangker Bermuatan Solar (GASOIL 2500PPM) Impor Pada PT. Anugrah Mahadaya Nusantara Di Banjarmasin*. 5(1), 25–44. <http://jurnal.amnus-bjm.ac.id/index.php/pena-jangkar>
- Muhammad Wiraromatua Rangkuti, Suratni Ginting, & Meriah Kita Deliani. (2025). Prosedur Bongkar Muat Peti Kemas dari Kapal KM. Oriental Samudra pada PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 2(4), 68–82. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v2i4.871>
- Nicky Candra Dika. (2024). PT. Adhika Samudera Jaya Selaku Boarding Agent Dalam Rangka Peningkatan Produktivitas Bongkar (*Ship To Ship*) Batubara Di Perairan Pelabuhan Morosi Sulawesi
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 59 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan di Perairan.
- Prasetyo, Y., & Lukman, J. (2020). Penerapan reliability centered maintenance pada peralatan ship Unloader PLTU Tenayan 2 x 110 mw. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi (JUTIN)*, 3(2), 6–14.
- Riko Ananda, Syarifur Ridho, & Lilis, L. (2025). Peranan Agen Pelayaran dalam Pengurusan Dokumen dan Pemesanan Kontainer pada PT. Naval Global Trans Cabang Belawan. *Jurnal Transformasi Bisnis Digital*, 2(5), 12–23. <https://doi.org/10.61132/jutrabidi.v2i5.929>