ISSN: 2614-6754 (print)
ISSN: 2614-3097(online)

Halaman 41745-41756
Volume 8 Nomor 3 Tahun 2024

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Kapal di PT. Modaindo Agency

Septika Rizqiyani[1], Evada Rustina[2], Nanik Hidayati[3], Lidyawati Moiyo[4]
[1,2,3,4] Akademi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Bahtera (AKPN BAHTERA)
e-mail : septikarizqiyani@akpn-bahtera.ac.id

Abstrak

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam upaya meningkatkan pelayanan keagenan kapal di PT. Modaindo Agency menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu dengan menjelaskan berbagai macam peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam menangani kapal. SDM harus memiliki keterampilan khusus serta strategi yang baik agar kapal yang di tangani dapat berjalan secara efisien dan efektif. Perusahaan dapat melakukan beberapa strategi untuk meningkatkan pelayanan keagenanan kapal seperti, perusahaan melakukan pelatihan kepada setiap karyawan sesuai dengan bidang dan kebutuhannya masing-masing. Dengan adanya pelatihan tersebut dapat meningkatkan skill dan potensi para karyawan pada saat menangani kapal yang masuk dan akan melaksanakan kegiatan loading. Selain membahas peran dan strategi, penulis juga akan membahas terkait dengan hambatan yang sering terjadi di PT. Modaindo Agency, mulai dari kurangnya SDM yang tersedia hingga gangguan system pada saat mengajukan berbagai persyaratan kedatangan kapal.

Kata Kunci : *Peran Sumber Daya Manusia (SDM), Pelayanan Keagenan Kapal*

Abstract

In the final project with the title The Role of Human Resources (HR) in an effort to improve ship agency services at PT. Modaindo Agency uses a descriptive qualitative method, namely by explaining the various roles of Human Resources (HR) in carrying out duties and responsibilities in handling ships. Human resources must have special skills and good strategies so that the ships they handle can run efficiently and effectively. The company can carry out several strategies to improve ship agency services such as the company conducts training for each employee according to their respective fields and needs. With this training, it can improve the skills and potential of employees when handling incoming ships and will carry out loading activities. In addition to discussing roles and strategies, the author will also discuss related to obstacles that often occur in PT. Modaindo Agency, from the lack of available human resources to the system disruption when subbiming various ship arrival requirement.

Keywords: *The Role of Human Resources (HR), Ship Agency Services*

PENDAHULUAN

Posisi geografis Indonesia yang strategis, terletak di persimpangan jalur perdagangan dunia, menjadikannya sebagai pusat kegiatan maritim yang sibuk (Putra & Djalante, 2011). Dalam ekosistem maritim ini, perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan kapal menjadi elemen yang sangat penting. Perusahaan-perusahaan ini bertanggung jawab mengurus dokumen kapal, mengkoordinasikan sandar dan keberangkatan kapal, serta memastikan semua persyaratan administratif dan operasional terpenuhi. Semakin pesatnya pertumbuhan jumlah perusahaan pelayaran di Indonesia membuat persaingan semakin ketat, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang profesional dan handal untuk memenangkan persaingan tersebut (Sitinjak, 2021)

PT Modaindo Agency adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa bongkar muat di pelabuhan. MIA berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi terkini, seperti sistem inaportnet, untuk mendukung operasionalnya. Efektivitas dan efisiensi pelayanan keagenan kapal sangat dipengaruhi oleh

hubungan yang kondusif serta koordinasi yang baik dengan berbagai pihak terkait, seperti Syahbandar, Bea Cukai, Kantor Imigrasi, Kantor Karantina Kesehatan Pelabuhan, KP3 (Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan), dan KPLP (Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai) (Ayuningtyas, 1967).

Dalam konteks ini, peran SDM menjadi sangat vital. Kompetensi dan profesionalisme SDM yang dimiliki MIA akan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, seperti banyak perusahaan lainnya, MIA juga menghadapi berbagai tantangan dalam implementasi sistem tersebut, terutama yang berkaitan dengan SDM. Dalam penelitian sebelumnya (Gigih, 2021) diketahui bahwa penerapan sistem inaportnet dalam kegiatan operasional kapal yang diageni sudah baik. Akan tetapi, masih banyak terdapat kendala yang menghambat kelancaran operasional, seperti masalah koneksi jaringan dan kelalaian karyawan dalam memasukkan data yang sering kali salah dan harus diatur ulang. Selain itu jumlah karyawan yang tidak memadai juga menjadi faktor yang menyebabkan pelayanan kurang maksimal, lambat, dan kurang teliti, sehingga sering mendapat teguran daripemilik kapal (Syahrir, 2023).

Penelitian sebelumnya (Malisan et al., 2021) hanya membahas kendala dalam penerapan sistem inaportnet dan tantangan operasional terkait dengan kelalaian karyawan dan masalah koneksi jaringan. Sedangkan dalam penelitian ini akan membahas secara mendalam mengenai peran SDM dalam upaya mengatasi tantangan-tantangan dalam meningkatkan pelayanan keagenan kapal secara komprehensif. Penelitian (Tri, 2023) melakukan penelitian pada PT. Angkutan Curah Indobaruna Cabang Cilacap, sedangkan pada penelitian kali ini penulis melakukan penelitian pada PT. Modaindo Agency Semarang Penelitian (Ayas & Sinaga, 2019) hanya menyebutkan bahwa jumlah karyawan yang tidak memadai nantinya dapat menghambat kualitas pelayanan, dan tanpa menjelaskan strategi penangannannya. Maka daripada itu pada penelitian kali ini penulis juga akan membahas secara detail terkait dengaan strategi pengembangan SDM.

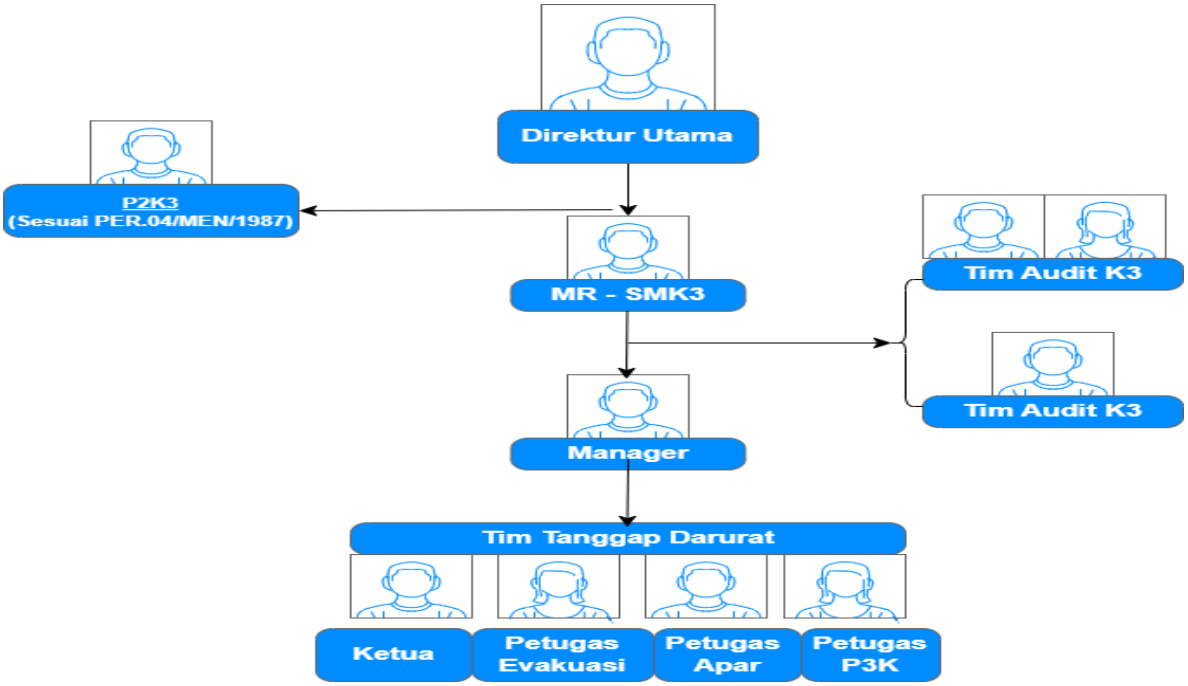
Secara keseluruhan, peran SDM dalam meningkatkan pelayanan keagenan kapal sangat penting. MIA harus berinvestasi dalam pengembangan SDM untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Dengan SDM yang handal dan sistem teknologi informasi yang baik, MIA dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pemilik kapal.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang kompleks, seperti peran sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan pelayanan keagenan kapal, dengan lebih mendalam dan detail. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi persepsi, motivasi, dan pengalaman karyawan secara lebih luas (Rukin, 2019). Penelitian kualitatif ini akan melibatkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan manajemen dan karyawan PT Modaindo Agency (MIA). Wawancara akan dilakukan secara terstruktur dan terbuka, sehingga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang kaya dan beragam tentang peran SDM dalam upaya meningkatkan pelayanan keagenan kapal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Panjang Modaindo Group, dari Samudera Moda Selaras Menjadi Raksasa Jasa Logistik Indonesia Modaindo Group memiliki sejarah lebih dari empat dekade. Modaindo Group berasal dari sebuah perusahaan pelayaran kecil di Semarang dan sekarang merupakan konglomerasi jasa logistik terintegrasi yang melayani berbagai industri di seluruh Indonesia. Mulai: The Fashion Sea (1982). Kisah Modaindo Group dimulai dengan didirikannya PT. Samudera Moda Selaras di Semarang, Jawa Tengah, pada tahun 1982. Pada awalnya, bisnis ini berkonsentrasi pada jasa pelayaran, mengirimkan barang melalui laut, Perluasan Bisnis: Menuju Logistik dan Jasa Bongkar Muat (1990–2000). Berikut susunan struktur organisasi PT. Modaindo Group.



Gambar IV. 1Struktur Organisasi PT. Modaindo Agency

Tabel IV. 1 Peran dan Fungsi Tenaga Kerja

No	Jabatan	Peran dan Funsi Tenaga Kerja
1	Direktur Utama	Menetapkan visi, misi dan tujuan dari perusahaan Melakukan pengawasan terhadap kinerja setiap karyawan agar sesuai dengan SOP perusahaan. Menyusun berbagai strategi jangka panjang maupun jangka pendek agar mengetahui peluang kedepannya. Memimpin tim manajeman dalam mencapai tujuan perusahaan.
2	MR-SMK3	**Melakukan Audit dan Tinjauan** Mengidentifikasi Risiko dalam mengidentifikasi berbagai risiko yang berhubungan dengan keselamatan dan kesehatan kerja di tempat kerja. Mencegah Kecelakaan dan Penyakit Dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko, organisasi dapat mengambil langkah-langkah untuk mencegah kecelakaan dan penyakit yang mungkin terjadi di tempat kerja. Mematuhi Peraturan MR-SMK3 memastikan bahwa organisasi mematuhi peraturan dan standar yang berlaku terkait dengan keselamatan dan kesehatan kerja. Meningkatkan Kesadaran melalui pelatihan dan komunikasi yang efektif, MR-SMK3 meningkatkan kesadaran pekerja mengenai pentingnya keselamatan dan kesehatan kerja.
3	P2K3	Pengembangan Kebijakan K3 dalam pengembangan kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja di perusahaan atau organisasi. Pembinaan K3 bertugas membina dan mengawasi pelaksanaan program K3 untuk memastikan bahwa standar keselamatan dan kesehatan kerja diikuti. P2K3 berperan sebagai sarana komunikasi antara manajemen dan karyawan dalam hal keselamatan dan kesehatan kerja. P2K3 juga berperan dalam memberikan penyuluhan dan

		pelatihan kepada karyawan mengenai pentingnya K3.
4	Manager	Melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan/pekerja. Melakukan koordinasi terkait dengan permasalahan yang ada. Memastikan setiap kegiatan berjalan sesuai dengan harapan.
5	Tim Audit K3	Melakukan audit internal secara berkala dan mempersiapkan perusahaan untuk audit eksternal dari pihak ketiga atau regulator. Menilai apakah prosedur operasional dan kebijakan K3 diikuti dengan benar oleh seluruh karyawan dan manajemen. Melakukan inspeksi di lapangan atau tempat kerja untuk mengevaluasi kondisi nyata dari implementasi K3 dan mendeteksi potensi risiko yang mungkin ada.
6	Kontrol Dokumen	Mengelola informasi dan dokumen penting perusahaan dengan cara yang sistematis, termasuk dokumen teknis, prosedur operasional, kebijakan, dan catatan administratif. Memastikan bahwa perusahaan mematuhi semua peraturan dan standar yang berlaku dengan mengelola dokumen yang relevan, seperti laporan keuangan, audit, dan dokumen kepatuhan lainnya. Mengelola versi dokumen untuk memastikan bahwa karyawan selalu menggunakan versi terbaru dan menghindari kebingungan yang disebabkan oleh penggunaan versi lama. Menyediakan sistem penyimpanan dan pengarsipan yang terorganisir, sehingga dokumen dapat ditemukan dan diakses dengan mudah ketika diperlukan.
7	Tim Tangggap Darurat	Bertanggung jawab untuk mengoordinasikan respons darurat, termasuk komunikasi dengan tim internal dan layanan darurat eksternal seperti pemadam kebakaran, ambulans, dan polisi. Memastikan bahwa semua peralatan darurat seperti alat pemadam api, kotak P3K, sistem alarm, dan perlengkapan evakuasi tersedia dan dalam kondisi baik.

Tabel IV. 2 Data Jumlah Tenaga Karja Pada PT. Modaindo Agency

No	Bidang Pekerjaan	Jumlah	Jenis Kelamin		Keterangan
			Laki-laki	Perempuan	
1	Direktur Utama	1	1	-	Tetap
2	MR-SMK3	1	1	-	Tetap
3	P2K3	4	2	2	Tetap
4	Manager	1	1	-	Tetap
5	Tim Audit K3	7	3	4	Tetap
6	Kontrol Dokumen	3	1	2	Tetap
7	Tim Tangggap Darurat	4	2	2	Per/ Kebutuhan
8	Finance	1	-	1	Tetap
9	Accounting	1	-	1	Tetap
10	Maintenance	4	3	1	Tetap
11	Logistic	3	2	1	Tetap
12	Operasional	4	2	2	Tetap
13	QA & HSE	2	1	1	Per/Kebutuhan
14	Security	3	3	-	Per/Shift
Jumlah		39	22	17	Total tenaga kerja tetap pada PT. Modaindo Agency
Total Keseluruhan		39			

Berdasarkan tabel diatas yang ditampilkan, berikut adalah analisis data tentang peran sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan keagenan kapal serta strategi untuk meningkatkan pelayanan tersebut. Tabel di atas menjelaskan jumlah SDM di kelompokan berdasarkan jabatan, jenis kelamin, dan berdasarkan status tetep dan tidak tetapnya. Adapun penjelasannya antara lain sebagai berikut:

Analisis Data Berdasrkan Jumlah Pekerja (SDM)

Total jumlah tenaga kerja adalah 39 orang, terdiri dari 22 laki-laki dan 17 perempuan.

Tenaga kerja tetap: mayoritas posisi diisi oleh tenaga kerja tetap kecuali beberapa posisi yang bersifat kebutuhan dan per shift. Posisi dengan jumlah tenaga kerja tertinggi adalah di bagian Audit K3 (7 laki-laki, 1 perempuan) dan Touseen, Pouwt (4 laki-laki, 2 perempuan).

Peran SDM dalam Pelayanan Keagenan Kapal

1. Direktur Utama: Memimpin dan mengarahkan seluruh operasi perusahaan, termasuk strategi pelayanan keagenan kapal.
2. MR-SMK3: Bertanggung jawab dalam manajemen risiko dan keselamatan kerja yang mempengaruhi kualitas layanan.
3. P2K3: Menangani keselamatan dan kesehatan kerja, penting untuk memastikan operasional yang aman.
4. Manager: Mengelola berbagai aspek operasional dan administrasi pelayanan keagenan.
5. Tim Audit K3: Memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan kerja.
6. Kontrol Dokumen: Menangani administrasi dan dokumentasi yang penting untuk efisiensi operasional.
7. Touseen, Pouwt: Melibatkan operasional teknis dalam layanan kapal.
8. Finance dan Accounting: Mengelola keuangan dan akuntansi, penting untuk operasional yang transparan dan efisien.
9. Maintenance: Memastikan kondisi fasilitas dan peralatan yang baik.
10. Logistic dan Operations: Mengatur logistik dan operasional yang efisien.
11. QA & HSE: Menjamin kualitas pelayanan dan standar keselamatan.

SDM merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan pelayanan keagenan kapal. Dengan meningkatkan kompetensi SDM, memperbaiki sistem dan prosedur, meningkatkan kualitas teknologi informasi, meningkatkan komunikasi dan koordinasi, serta membangun budaya pelayanan yang prima, maka pelayanan keagenan kapal dapat ditingkatkan dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Penting untuk dicatat bahwa strategi yang diterapkan harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan. Dengan strategi-strategi tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keagenan kapal secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pembahasan

Peran SDM dalam Proses Penanganan Keagenan Kapal

Gambar IV. 2 Peran SDM dalam menerbitkan surat kapal menurut (María Luisa Saavedra García, 2019)

Dalam peran SDM dalam proses Penanganan Keagenan Kapal, yang dimaksud diatas adalah:

1. Dokumentasi
   Petugas Dokumentasi: Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua dokumen kapal diterbitkan tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mereka mengelola pembuatan, pengesahan, dan pembaruan dokumen.
2. Penjadwalan
   Mengatur penjadwalan pemeriksaan dan pengesahan dokumen serta memastikan komunikasi yang lancar antara pihak kapal dan otoritas pelabuhan.
3. Pemeriksaan dan Pengesahan Inspector/Surveyor
   Melakukan pemeriksaan fisik terhadap kapal dan memastikan bahwa semua persyaratan keselamatan dan teknis terpenuhi sebelum menerbitkan atau memperbarui sertifikat.
4. Koordinasi dengan Otoritas Pelabuhan:
   Dalam hal ini Liaison Officer yang nantinya bertindak sebagai penghubung antara agensi keagenan kapal dan otoritas pelabuhan untuk mengoordinasikan kebutuhan pemeriksaan dan penerbitan dokumen.
5. Pelayanan Pelanggan (Customer Service)
   Menangani pertanyaan dan kebutuhan pelanggan terkait proses penerbitan dokumen dan sertifikat kapal. Mereka memastikan bahwa pelanggan mendapatkan informasi yang diperlukan dan layanan yang efisien.

Strategi Dalam Penanganan Keagenan Kapal

Berdasarkan analisis di atas, berikut adalah beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan peran SDM dalam proses penanganan keagenan kapal:

Gambar IV. 3 Strategi Proses Penanganan Kapal Menurut (Ginting et al., 2021)

Meningkatkan kompetensi SDM dengan cara:

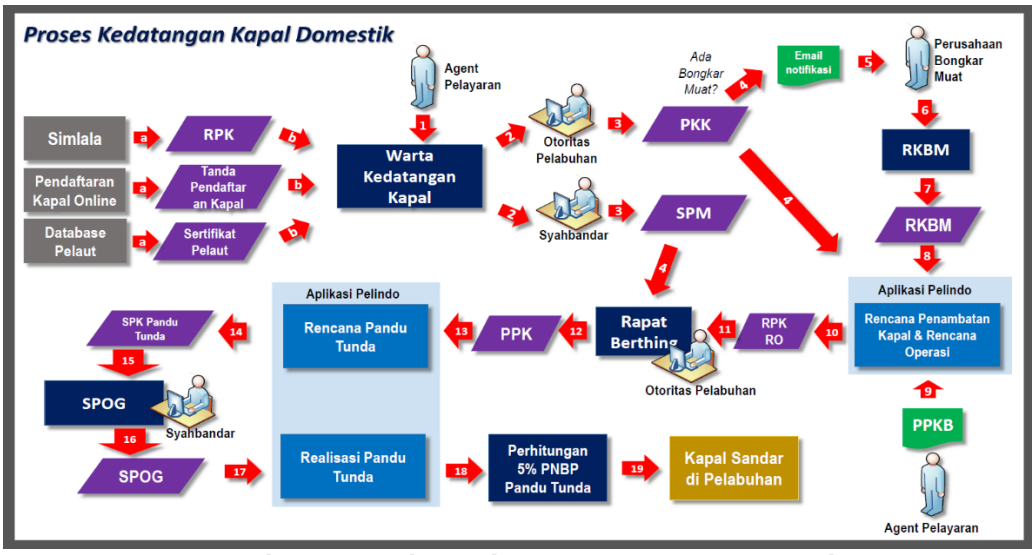
1. Memberikan pelatihan kepada SDM tentang pengurusan dokumen dan sertifikat kapal, serta peraturan yang berlaku.
2. Memperbaiki sistem dan prosedur: Membuat sistem dan prosedur pengurusan dokumen dan sertifikat kapal yang jelas dan mudah dipahami.
3. Meningkatkan kualitas teknologi informasi: Menggunakan teknologi informasi untuk mendukung proses pengurusan dokumen dan sertifikat kapal.
4. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi: Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara SDM, serta dengan pihak-pihak terkait.
5. Membangun budaya kerja yang disiplin dan profesional: Menanamkan budaya kerja yang disiplin dan profesional kepada SDM.

Mengidentifikasi peran dan kontribusi Sumber Daya Manusia (SDM), kendala dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan sistem inaportnet, serta strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas SDM guna mengatasi berbagai tantangan operasional dan teknis dalam memberikan pelayanan keagenan kapal yang optimal di Indonesia.

ISSN: 2614-6754 (print)
ISSN: 2614-3097(online)

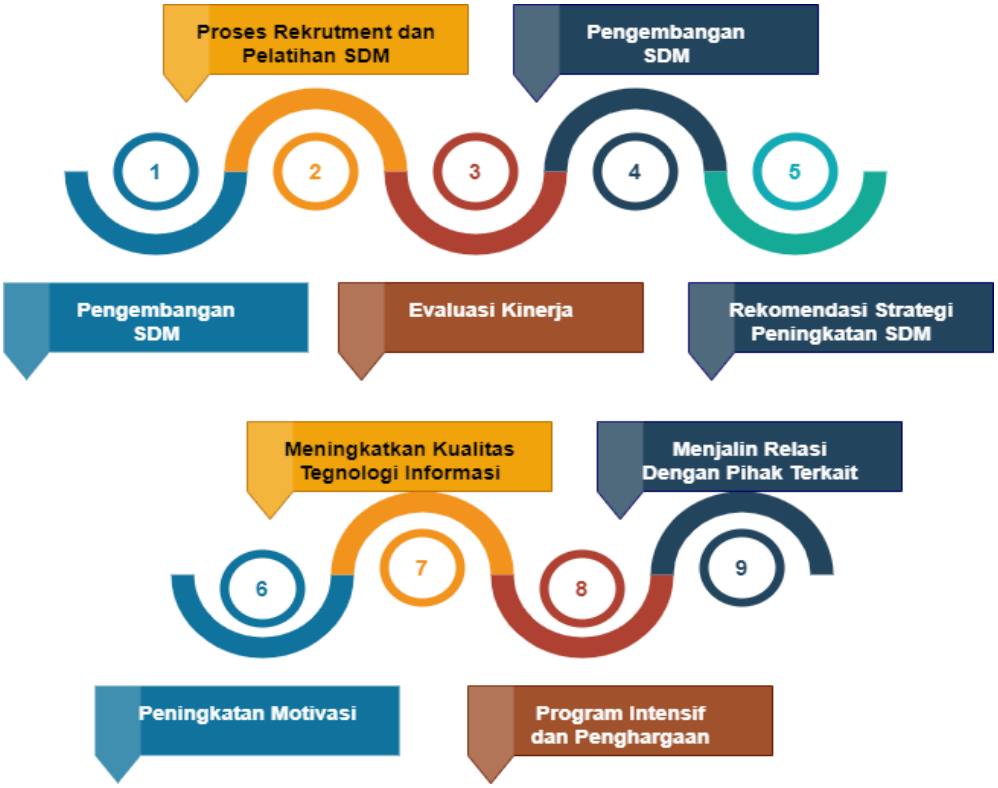
Halaman 41745-41756
Volume 8 Nomor 3 Tahun 2024

Alur Pelayanan Keagenan Kapal di PT. Modaindo Agency



Gambar IV. 4 Alur Pelayanan Keagenan Kapal
Sumber: PT. Modaindo Agency

Strategi untuk Meningkatkan Kualitas SDM Dalam Pelayanan Keagenan Kapal



Gambar IV. 5 Strategi Pelayanan Keagenan Kapal
Sumber : (Lesmini et al., 2022)

Pengembangan SDM menjadi aspek utama yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan SDM di MIA adalah keterampilan teknis dan manajerial. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan soft skills seperti komunikasi dan kerjasama tim. Fokus lain adalah meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan.

Proses rekrutmen di MIA melibatkan beberapa tahap seleksi, termasuk tes tertulis dan wawancara. Setelah diterima, karyawan baru menjalani pelatihan intensif selama dua minggu. Pelatihan lanjutan juga diberikan secara berkala untuk memastikan karyawan selalu up-to-date dengan perkembangan terbaru. Evaluasi kinerja dilakukan setiap tiga bulan. Proses evaluasi melibatkan penilaian dari atasan langsung dan feedback dari rekan kerja. Hasil evaluasi digunakan untuk menentukan kebutuhan pelatihan tambahan dan memberikan insentif kepada karyawan berprestasi. Strategi yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas SDM di MIA meliputi peningkatan frekuensi dan kualitas pelatihan, baik teknis maupun manajerial *(Yuliantini et al., 2022).* Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memberikan penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan kinerja baik juga penting. Penggunaan teknologi untuk mendukung pelatihan dan evaluasi bisa sangat membantu.

Memberikan insentif yang adil dan transparan adalah kunci untuk meningkatkan motivasi. Selain itu, menyediakan peluang pengembangan karir dan memberikan pelatihan yang relevan akan meningkatkan keterampilan karyawan. MIA juga berusaha menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan suportif. Teknologi informasi berperan sangat penting dalam peningkatan kualitas SDM. Melalui e-learning dan platform pelatihan online, karyawan dapat mengakses materi pelatihan kapan saja dan di mana saja. Sistem manajemen kinerja berbasis teknologi juga memudahkan evaluasi dan monitoring kinerja karyawan *(Silent, 2020).*

Program insentif berbasis kinerja dan penghargaan untuk karyawan yang menunjukkan kinerja luar biasa telah diimplementasikan. Dampaknya sangat positif, meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan. Mereka merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Koordinasi dengan instansi terkait seperti Syahbandar, Bea Cukai, Kantor Imigrasi, dan lainnya umumnya berjalan baik. MIA memiliki tim khusus yang bertugas menjalin komunikasi dan memastikan semua prosedur dan persyaratan terpenuhi.

Dengan menjalankan peran-peran tersebut, SDM membantu menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat, mengurangi risiko kecelakaan dan penyakit akibat kerja, serta meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas karyawan di perusahaan keagenan kapal *(Raya et al., 2022).* Menurut *(Yusnidah & Fazalurrahman, 2021)* kondisi sumber daya manusia dalam perusahaan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

Gambar IV. 6 Pengaruh SDM dalam pelayanan keagenan kapal

Manajemen perusahaan harus menciptakan sumber daya manusia yang handal dan kualifaid dengan melakukan training, coaching dan motivation pada setiap karyawan agar mampu menjalankan tugas sebagaimana *mestinya (Karsafman & Prabaningtyas, 2015).* Pada PT. Modaindo Agency kemampuan inilah yang menjadi salah satu kunci kemajuan dan keberhasilan dari perusahaan, bahkan daya saing tinggi akan membuat karyawan siap dengan tantangan arys globalisasi dan membuat perusahaan mampu memanfaatkan peluang sebaikbaiknya.

Menurut (Anggoro & Susanti, 2022) SDM (Sumber Daya Manusia) memiliki peran krusial dalam pelayanan keagenan kapal. Mereka terlibat dalam berbagai aspek penting, mulai dari operasional hingga pelayanan pelanggan. Adapun peran SDM tersebut dalam proses pelayanan keagenan kapal antara lain sebagai berikut:

Gambar IV. 7Peran SDM Dalam Pelayanan Kapal

Berdasarkan gambar diatas maksud dari peran SDM dalam pelayanan Kapal, adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan Pemberitahuan Kedatangan Kapal
   Kapal yang akan datang ke pelabuhan mengirimkan pemberitahuan kedatangan (Notice of Arrival) kepada agen dan agen menerima dan memverifikasi informasi kedatangan kapal, termasuk ETA (Estimated Time of Arrival), jenis muatan, dan persyaratan dokumen.
2. Persiapan Dokumen dan Informasi
   Agen mempersiapkan semua dokumen yang diperlukan seperti manifest kargo, daftar kru, dan sertifikat kapal.
   Agen juga memastikan bahwa semua dokumen telah lengkap dan sesuai dengan persyaratan otoritas pelabuhan.
3. Koordinasi dengan Otoritas Pelabuhan
   Agen menghubungi otoritas pelabuhan untuk mengoordinasikan kedatangan kapal dan memastikan ketersediaan tempat berlabuh.dan agen juga mengurus izin berlabuh dan

memastikan semua persyaratan pelabuhan telah terpenuhi.

4. Kedatangan Kapal
   Kapal tiba di pelabuhan dan berlabuh sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, kemudian agen mengoordinasikan proses berlabuh dengan otoritas pelabuhan dan kapal.
5. Proses Pemeriksaan dan Penanganan Dokumen
   Pemeriksaan kapal oleh otoritas pelabuhan dilakukan untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan keselamatan dan kesehatan, kemudian agen menyerahkan dan memverifikasi dokumen-dokumen yang diperlukan kepada otoritas pelabuhan, termasuk dokumen kedatangan, sertifikat keselamatan, dan manifest kargo.
6. Koordinasi Bongkar Muat Kargo
   Agen mengoordinasikan proses bongkar muat kargo dengan pihak kapal dan otoritas pelabuhan, serta agen memastikan bahwa proses bongkar muat berjalan lancar dan sesuai dengan jadwal.
7. Pelayanan Kebutuhan Kapal dan Kru
   Agen mengurus kebutuhan kapal dan kru selama kapal berada di pelabuhan, termasuk suplai bahan bakar, air, makanan, dan perawatan kapal jika diperlukan, kemudian agen juga menangani kebutuhan administratif dan logistik kru kapal, termasuk pengurusan visa dan izin kerja.
8. Persiapan Keberangkatan Kapal
   Setelah proses bongkar muat selesai, agen mempersiapkan dokumen keberangkatan kapal, seperti clearance out, sertifikat keselamatan, dan daftar muatan baru jika ada, serta agen mengoordinasikan keberangkatan kapal dengan otoritas pelabuhan dan memastikan semua persyaratan telah dipenuhi.
9. Keberangkatan Kapal
   Kapal berangkat dari pelabuhan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, kemudian agen memastikan bahwa semua dokumen keberangkatan telah diserahkan kepada otoritas pelabuhan dan kapal.
10. Pelaporan dan Evaluasi
    Setelah kapal berangkat, agen membuat laporan lengkap mengenai proses pelayanan keagenan kapal dan mengirimkannya kepada pihak terkait, dan agen juga melakukan evaluasi internal untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

SIMPULAN

Penelitian ini mengkaji peran dan kontribusi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan keagenan kapal di PT Modaindo Agency (MIA). Dari hasil penelitian dan wawancara, beberapa poin utama yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Proses Penanganan Kapal Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Kapal.
   Proses pelayanan keagenan kapal dimulai pada saat sebelum kapal datang, setelah kapal dating dan melakukan kegiatan hingga sampai kapal kembali berlayar menuju pelabuhan tuhuan. Semua proses tersebut yang nnatinya akan ditangani oleh perusahaan kapal yaitu agent pelayaran. Peran SDM disini sangat diperlukan mulai dari pengurusan dokumen, penginputan pengecekan dan melakukan pengawasan hingga penyiapkan semua kebutuhan kapal. Sesmua kegiatan tersebut akan melakukan yang sangat krusial dalam memastikan kelancaran operasional keagenan kapal. Karyawan yang kompeten dan terlatih sangat diperlukan agar dapat menjamin bahwa semua prosedur administrasi dan teknis dijalankan dengan efisien dan tepat waktu.
2. Peran Sumber Daya Manusia Dalam Proses Pelayanan Keagenan Kapal
   SDM merupakan elemen penting dalam pelayanan keagenan kapal. Kinerja dan kompetensi SDM menentukan kualitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan keagenan kapal untuk berinvestasi dalam pengembangan SDM melalui pelatihan, edukasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

Anggoro, R., & Susanti, S. (2022). Kesiapan SDM dan Sarpras untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Perusahaan Keagenan Kapal Berbasis Inaportnet di Wilayah Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II dan III. *Saintara : Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim*, *6*(2), 98–104. https://doi.org/10.52475/saintara.v6i2.165

AYU JOHANDA PUTRI, I., & RAHAYU, T. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal 7 Samudra*, *7*(1). https://doi.org/10.54992/7samudra.v7i1.79

Dwi Wahyu Wiranata, A., Sudirman, S., & Agus Setiono, B. (2021). Analisis Berthing Time terhadap Kinerja Pelayanan Bongkar Muat Curah Kering. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, *12*(1), 14–26. https://doi.org/10.30649/japk.v12i1.75

Elvan, S. A., Hindianthoro, S., & Yahya. (2019). Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama Di Tanjung Priok Jakarta. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, *1*(1), 37–45. https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v1i1.11

Fres. (2022). EVALUASI KUALITAS PELAYANAN SWRO PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSRA REGIONAL 3 DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN TRIZ. *הארץ*, *8.5.2017*, 2003–2005. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders

Ginting, D., Ginting, D. G., Adiguna, P., & Medan, M. (2021). PERANANAN KEAGENAN KAPAL DALAM MELAYANI PENGISIAN AIR BERSIH PENDAHULUAN Negara Indonesia merupakan Negara Maritim sudah pasti dan jelas pengangkutan dengan kapal maupun luar negeri , karena usaha dalam bidang perkembangan perekonomian suatu negara dan un. *JME (Journal of Maritime and Education)*, *3*(2), 245–249.

Indonesia, M. P. R. (2013). *PM 8 Tahun 2013*. Lampiran 1.

Jannah, M., Abdullah, R., & Murad, M. (2015). Identifikasi Bahaya, Penilaian Resiko, Dan Pengendalian Resiko Pada Aktivitas Tambang Batubara Di Pt. Kim Kabupaten Muaro Bungo, Provinsi Jambi. *Bina Tambang*, *2*(1), 258–270. http://ejournal.unp.ac.id/index.php/mining/article/view/5287

Karsafman, T., & Prabaningtyas, Y. (2015). Strategi Keagenan Kapal Perintis. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, *1*(2), 247–272.

Kementerian Tenaga Kerja. (1996). Permenaker No. 5 Tahun 1996 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. *Permenaker Nomor 5*, 3.

Lesmini, L., J. Najoan, D., Nurman Ruslani, M., Iqbal Firdaus, M., Candra Susanto, P., & Suryawan, R. F. (2022). Strategi Pelayanan Perusahaan Jasa Keagenan Kapal Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal. *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviasi*, *1*(2), 129–139. https://doi.org/10.52909/jtla.v1i2.60

María Luisa Saavedra García, M. E. C. A. M. E. S. G. (2019). Peranan Pelayanan Keagenan dalam Produktivitas Kunjungan Kapal pada PT. Bahtera Adhiguna (Persero) Surabaya Suryantoro B. *Jurnal Studia Ekonomika*, *66*, 37–39.

Out, C., Curah, K., & Pt, O. (2022). *" PENERAPAN INDONESIA PORT INTEGRATION SYSTEM (INAPORTNET) DALAM PELAYANAN CHECK-IN DAN DHARMA TRANSPORT DI KANTOR SYAHBANDAR KELAS II SAMARINDA " SKRIPSI " PENERAPAN INDONESIA PORT INTEGRATION SYSTEM (INAPORTNET) DALAM PELAYANAN CHECK-IN DAN CLEARANC*. 1–61.

Pelayanan, O., Keagenan, J., & Di, K. (2022). *Optimalisasi pelayanan jasa keagenan kapal di pt. usda seroja jaya cabang merak*. *1*.

Pt, P., & Makmur, C. (2022). *Analisis Pelayanan Keagenan Kapal*. *12*(1), 9–16.

Rahmanto, I., & Hamdy, M. I. (2022). Analisa Resiko Kecelakaan Kerja Karawang Menggunakan Metode Hazard and Operability (HAZOP) di PT PJB Services PLTU Tembilahan. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, *1*(2), 53–60.

Raya, J., Al, K., No, K., Selatan, K., & Jakarta, K. J. (2022). *IONTech PENGUKURAN BEBAN KERJA OPERATOR CRANE DENGAN METODE NASA-TLX DI PELABUHAN KHUSUS CNOOC SES*. *03*(01), 28–41.

Rustina, E., Lestari, S. S., & Kaukabun, R. (2023). *Pelayanan Jasa Keagenan Pengurusan Endorsement Dokumen Kapal dalam Rangka Kelancaran Berlayar*. *2*(3), 406–417. https://doi.org/10.55123/mamen.v2i3.2290

Samudra, R. A., Dhani, M. R., & Khairansyah, M. D. (2017). Hazard Identification Risk Assessment and Risk Control dan Pemilihan Solusi Alternatif Menggunakan Benefit Cost Analysis (Studi Kasus: PT. Pelindo Marine Service). *Seminar K3*, *1*(1), 125–129.

Silent, A. P. (2020). Upaya Peningkatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pt. Samudra Moda Selaras. *Jurnal Cakrawala Bahari*, *3*(2), 1–12. http://jurnal.poltekpelsumbar.ac.id/index.php/jcb

Singkali, R., & Sutapa, I. N. (2021). *Upaya Penyeimbangan Beban Kerja Karyawan dengan Pendekatan Full Time Equivalent (FTE) di PT X*. *9*(2), 327–334.

Yuliantini, Y., Sihombing, S., Yoanyta Octora, T., Saribanon, E., & Thamrin AR, M. (2022). Services Quality of Ship Agency and Services Interpersonal Communication In Shipping Companies. *Devotion : Journal of Research and Community Service*, *3*(8), 699–706. https://doi.org/10.36418/dev.v3i08.171

Yusnidah, Y., & Fazalurrahman, M. (2021). Upaya Perbaikan Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Kapal Pada Pt. Ansari Shipping Batam. *Journal of Maritime and Education (JME)*, *3*(2), 301–307. https://doi.org/10.54196/jme.v3i2.55