p-ISSN: 2502-1621
e-ISSN: 2656-1611

Jurnal 7 Samudra
Politeknik Pelayaran Surabaya
Vol. 11, No.1, Mei 2026
Hal: 28-34

Analisis Kinerja Keagenan Kapal dalam Menunjang Efisiensi Operasional di PT Bahari Eka Nusantara

Budi Purnomo[1*], Yollanda Octavitri[2], Muhammad Iqbal Maulana Purnama[3]

[1,2,3]Program Studi Nautika
[1,2,3]Politeknik Pelayaran Banten

Email korespondensi : budipurnomo3410@gmail.com

ABSTRAK

Keagenan kapal memiliki peran strategis dalam menjamin efisiensi dan kelancaran operasional kapal selama berada di pelabuhan. PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang sebagai perusahaan jasa keagenan kapal dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar keselamatan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia (SDM) keagenan kapal, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja operasional, serta merumuskan strategi peningkatan efisiensi operasional di PT Bahari Eka Nusantara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi langsung selama 12 bulan masa praktik darat, wawancara mendalam dengan kepala dan staf operasional, serta studi dokumentasi kegiatan keagenan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja keagenan di PT Bahari Eka Nusantara secara umum telah berkontribusi positif dalam mempercepat proses *clearance in/out* dan penyandaran kapal. Namun, efisiensi operasional masih terkendala oleh keterbatasan jumlah dan kompetensi teknis SDM operasional, hambatan komunikasi bahasa asing dengan kru kapal asing, serta belum optimalnya koordinasi antar-*stakeholder* pelabuhan. Upaya peningkatan dilakukan melalui penyelenggaraan diklat keagenan, kursus bahasa Inggris, penerapan sanksi dan penghargaan yang tegas, serta penguatan sistem komunikasi *real-time* guna menekan *dwelling time* kapal di pelabuhan.

KataKunci: Keagenan kapal, efisiensi operasional, kualitas SDM, *clearance in/out*, PT Bahari Eka Nusantara

ABSTRACT

Ship agency plays a strategic role in ensuring operational efficiency and smooth port calls for vessels. PT Bahari Eka Nusantara Bontang Branch, as a shipping agency service provider, is required to deliver swift, accurate, and compliant services adhering to operational safety standards. This study aims to analyze the influence of human resource (HR) quality in ship agency, identify key factors affecting operational performance, and formulate strategies to enhance operational efficiency at PT Bahari Eka Nusantara. A descriptive qualitative approach was employed, gathering data through direct observation during a 12-month internship period, in-depth interviews with operational heads and staff, and documentation of agency activities. The results reveal that agency performance at PT Bahari Eka Nusantara generally contributes positively to accelerating clearance in/out processes and vessel berthing. However, operational efficiency

remains hindered by limited operational staff count and technical competency, foreign language communication barriers with international ship crews, and suboptimal coordination among port stakeholders. Improvement efforts include conducting agency training programs, English language courses, enforcing strict discipline and reward mechanisms, and strengthening real-time communication systems to reduce vessel dwelling time in port.

Keywords: *Ship agency, operational efficiency, human resource quality, clearance in/out, PT Bahari Eka Nusantara*

PENDAHULUAN

Industri pelayaran dan logistik maritim memegang peranan yang sangat vital dalam memicu dan mengakselerasi pertumbuhan ekonomi nasional, terutama pada negara kepulauan seperti Indonesia. Dalam rantai pasok maritim yang kompleks, keagenan kapal bertindak sebagai entitas kunci dan perwakilan resmi (*principal agent*) dari pemilik atau operator kapal untuk menangani seluruh rangkaian kebutuhan operasional selama kapal berada di wilayah perairan dan fasilitas pelabuhan. Aktivitas keagenan mencakup pengurusan perizinan kelaiklautan, administrasi kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaan, hingga koordinasi pelayanan pemanduan, penundaan, serta penyediaan logistik muatan maupun bahan bakar. Kelancaran dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan fungsi-fungsi keagenan ini menjadi determinan utama dalam menentukan durasi waktu tambat kapal *(port stay*) dan efisiensi rantai pasok secara keseluruhan.

Dalam praktik operasional di lapangan, efisiensi waktu tambat kapal di pelabuhan sangat bergantung pada kualitas dan kecepatan layanan yang diberikan oleh perusahaan keagenan. Kinerja keagenan yang optimal mampu menekan biaya operasional kapal, meminimalkan waktu tunggu (*idle time*), serta menghindari pengeluaran biaya tambahan akibat keterlambatan penyandaran atau pengurusan dokumen. Sebaliknya, kinerja keagenan yang kurang baik—seperti keterlambatan pengurusan *clearance in* dan *clearance out*, terjadinya miskomunikasi dengan instansi Syahbandar, Bea dan Cukai, maupun Karantina, serta kurangnya responsivitas petugas *boarding officer*—dapat memicu peningkatan *dwelling time*, pembengkakan biaya *demurrage*, dan penurunan tingkat kepuasan pemilik kapal (*principal*). Oleh sebab itu, efisiensi operasional keagenan merupakan prioritas strategis yang memerlukan pengelolaan profesional dan berkesinambungan.

PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal niaga yang melayani berbagai tipe kapal, seperti kapal curah batu bara, kapal kargo, dan kapal muatan khusus yang melakukan kegiatan bongkar muat di perairan dan terminal pelabuhan Bontang, Kalimantan Timur. Sebagai agen kapal yang menangani lalu lintas kapal niaga domestik maupun asing yang padat, PT Bahari Eka Nusantara dituntut untuk menjaga tingkat ketersediaan (*availability*) dan kualitas layanan secara konsisten. Namun, hasil pengamatan awal selama kegiatan praktik operasional menunjukkan adanya beberapa hambatan teknis dan administratif, antara lain terjadinya keterlambatan penyandaran kapal akibat koordinasi yang belum solid, adanya keterbatasan jumlah personel operasional di lapangan, serta kendala hambatan komunikasi bahasa Inggris saat berinteraksi dengan kru kapal asing.

Keberhasilan operasional perusahaan jasa keagenan kapal sangat ditentukan oleh kapasitas, keterampilan, dan tingkat kedisiplinan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertindak sebagai petugas operasional lapangan (*boarding officer* dan *port officer*). SDM keagenan tidak hanya dipersyaratkan memiliki pemahaman mendalam mengenai regulasi hukum pelayaran, kearsipan dokumen kapal, dan mekanisme kerja kepelabuhanan, tetapi juga wajib menguasai keterampilan komunikasi antarbudaya, penguasaan bahasa asing, serta kemampuan pemecahan masalah (*problem solving*) secara cepat di bawah tekanan waktu yang tinggi. Ketika kompetensi teknis SDM di lapangan tidak seimbang dengan beban kerja atau frekuensi kunjungan kapal yang tinggi, maka risiko terjadinya kesalahan administrasi dan hambatan operasional akan meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya merugikan reputasi bisnis perusahaan.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan di atas, penelitian ini difokuskan pada analisis mendalam mengenai kinerja keagenan kapal di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang dalam menunjang efisiensi operasional. Penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kapasitas dan kompetensi SDM keagenan terhadap kualitas pelayanan kapal, (2) mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja SDM dalam pelayanan keagenan, serta (3) merumuskan strategi dan upaya konkret yang harus ditempuh oleh manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas SDM dan koordinasi operasional. Melalui analisis kualitatif yang komprehensif, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan evaluatif yang praktis bagi manajemen PT Bahari Eka Nusantara serta memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan teori manajemen operasional maritim dan logistik keagenan kapal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai paling relevan untuk mengeksplorasi, memahami, dan menguraikan secara komprehensif fenomena kompleks terkait kinerja SDM keagenan kapal dan efisiensi operasional dalam lingkungan kerja yang dinamis di PT Bahari Eka Nusantara. Melalui metode deskriptif, data aktual yang diperoleh dari lapangan disusun, dikategorikan, dan diinterpretasikan secara sistematis tanpa mengubah atau memanipulasi kondisi faktual yang terjadi di area kerja PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang, sehingga menghasilkan gambaran yang riil dan mendalam.

Penelitian dilaksanakan secara langsung di kantor dan area operasional PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang yang beralamat di Perum HOP-4, Jl. Sungai Mahakam No. 119, Kanaan, Kecamatan Bontang Barat, Kota Bontang, Kalimantan Timur. Waktu pengumpulan data dan observasi lapangan berlangsung selama 12 bulan terhitung sejak tanggal 29 Agustus 2024 hingga 29 Agustus 2025. Durasi penelitian yang panjang ini memungkinkan peneliti mengamati secara langsung variasi beban kerja operasional, dinamika kunjungan kapal, serta penanganan berbagai kendala keagenan dalam berbagai kondisi musim.

Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) bersama *Regional Manager, Head of Operation, Coal Head Operation,* serta para staf operasional lapangan (*boarding officer*) PT Bahari Eka Nusantara. Selain itu, data primer diperkuat melalui kegiatan observasi partisipatif terhadap alur kerja *clearance in/out*, penyandaran kapal, dan pelayanan kargo batu bara. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan

seperti *Standard Operating Procedure* (SOP), profil perusahaan, struktur organisasi, Laporan Pelayanan Keagenan Kapal periode 2024–2025, publikasi ilmiah relevan, serta regulasi kepelabuhanan.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan secara terstruktur melalui empat kombinasi metode, yaitu wawancara, observasi, studi kasus, dan studi pustaka. Wawancara terstruktur dan semi-terstruktur dilakukan menggunakan pedoman wawancara untuk menggali persepsi, pengalaman, serta kendala teknis yang dihadapi manajemen dan staf operasional. Observasi dilakukan dengan mencatat secara teliti setiap tahapan proses pelayanan keagenan di dermaga dan kantor, mulai dari penerimaan instruksi (*nomination*), pengurusan dokumen ke instansi pemerintah (Syahbandar, Bea dan Cukai, Karantina), hingga pelepasan kapal (*clearance out*). Studi kasus diterapkan untuk menelaah insiden keterlambatan pelayanan secara spesifik, sedangkan studi pustaka dilakukan dengan mengkaji buku teks, jurnal ilmiah maritim, dan peraturan perundang-undangan logistik laut.

Teknik analisis data yang diterapkan mengacu pada model analisis kualitatif interaktif sebagaimana dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri dari empat tahapan utama: pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Tahap reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data mentah hasil wawancara dan observasi sesuai dengan konteks rumusan masalah. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang terstruktur dan didukung oleh bagan alur kerja, hingga selanjutnya ditarik kesimpulan komprehensif mengenai kinerja keagenan dan strategi peningkatan efisiensi operasional di PT Bahari Eka Nusantara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang secara umum telah menjalankan peran keagenan kapal niaga dengan baik sesuai dengan prosedur dasar kepelabuhanan. Perusahaan bertanggung jawab mengelola koordinasi operasional mencakup pengurusan dokumen perizinan kapal, pengawasan *clearance in* dan *clearance out*, koordinasi pemanduan dan penundaan kapal, serta pemenuhan kebutuhan perbekalan (*store and provision*) dan pergantian kru (*crew change*). Keberhasilan pelayanan keagenan di PT Bahari Eka Nusantara memberikan kontribusi nyata terhadap kelancaran arus barang dan kepastian jadwal pelayaran bagi para *principal*. Namun demikian, efisiensi operasional perusahaan masih menghadapi sejumlah fluktuasi kinerja yang dipengaruhi oleh kesiapan internal serta kondisi lingkungan kepelabuhanan Bontang yang dinamis.

Analisis terhadap faktor Sumber Daya Manusia (SDM) menunjukkan bahwa tingkat kompetensi, keterampilan teknis, dan jumlah personel operasional berbanding lurus dengan kecepatan dan akurasi pelayanan keagenan. Di PT Bahari Eka Nusantara, staf operasional berfungsi sebagai garda terdepan (*boarding officer*) yang berinteraksi langsung dengan Master dan kru kapal di atas *deck* serta para petugas instansi otoritas pelabuhan. Ditemukan bahwa ketika volume kunjungan kapal meningkat secara bersamaan, keterbatasan jumlah staf operasional menyebabkan penumpukan tugas (*workload overload*). Hal ini mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam penyampaian pembaruan status kapal (*vessel position report*) kepada *principal* dan menghambat proses penyelesaian administrasi *clearance*,

yang berdampak pada bertambahnya durasi *port stay* kapal.

Penelitian mengidentifikasi beberapa faktor internal utama yang memengaruhi penurunan efisiensi operasional keagenan, antara lain kurangnya latar belakang pendidikan vokasi pelayaran pada sebagian staf operasional serta keterbatasan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Mengingat PT Bahari Eka Nusantara kerap mengageni kapal-kapal berbendera asing yang diawaki oleh kru internasional, kendala bahasa Inggris sering kali memicu hambatan miskomunikasi saat mengonfirmasi dokumen kargo, kebutuhan bahan bakar, atau jadwal instruksi penyandaran. Selain itu, kurangnya pemahaman mendalam mengenai regulasi kepelabuhanan terbaru dari instansi Syahbandar dan Karantina pada staf baru menyebabkan proses verifikasi dokumen menjadi lebih lambat dan rentan terhadap kesalahan rekapitulasi data.

Dari sisi eksternal, kinerja keagenan di PT Bahari Eka Nusantara dipengaruhi oleh efektivitas sistem koordinasi antar-*stakeholder* pelabuhan serta kondisi cuaca di alur pelayaran. Proses pengurusan izin kapal melibatkan banyak pihak eksternal seperti Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Bea dan Cukai, Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), serta pengelola terminal/jetty. Hambatan koordinasi seperti lambatnya respons verifikasi dokumen secara elektronik atau keterlambatan kehadiran petugas instansi saat pemeriksaan fisik kapal (*boarding inspection*) memicu munculnya *idle time* bagi kapal yang sedang berlabuh jangkar (anchorage point). Kondisi ini menuntut staf keagenan untuk memiliki kemampuan negosiasi dan responsivitas tinggi dalam mengawal setiap tahapan perizinan.

Guna mengatasi kendala kompetensi SDM, manajemen PT Bahari Eka Nusantara telah merumuskan dan mengimplementasikan beberapa langkah strategis perbaikan. Perusahaan menyelenggarakan program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) keagenan kapal serta seminar regulasi maritim secara berkala bagi karyawan, khususnya yang tidak memiliki latar belakang pendidikan pelayaran. Selain itu, perusahaan memfasilitasi kursus bahasa Inggris maritim (*Maritime English*) khusus bagi petugas *boarding officer* untuk memantapkan komunikasi teknis dengan kapal asing. Manajemen juga memberikan pengarahan (*briefing*) operasional rutin dan *mentoring* dari staf senior berpengalaman guna memastikan transfer pengetahuan dan pemahaman SOP keagenan berjalan secara efektif.

Langkah perbaikan internal diperkuat melalui penataan sistem manajemen kerja, peningkatan disiplin, dan pemberian insentif yang adil. Manajemen PT Bahari Eka Nusantara memberlakukan aturan kedisiplinan yang lebih tegas terkait ketepatan waktu hadir di lapangan dan kepatuhan pengisian *log book* keagenan, yang didampingi oleh pengawasan langsung dari *Head of Operation*. Untuk meningkatkan motivasi dan loyalitas kerja karyawan, perusahaan menerapkan sistem penghargaan (*reward system*) berupa tunjangan operasional (kesehatan, transportasi, dan uang makan), insentif kinerja bagi prestasi penyelesaian tugas yang cepat dan akurat, serta peluang promosi jenjang karier bagi karyawan yang memiliki masa bakti dan loyalitas tinggi.

Upaya peningkatan efisiensi operasional disempurnakan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan penguatan sistem komunikasi *real-time*. PT Bahari Eka Nusantara mengoptimalkan penggunaan grup komunikasi instan dan aplikasi pelaporan digital antara staf kantor, *boarding officer* di lapangan, dan otoritas pelabuhan. Setiap instruksi kerja, perubahan estimasi kedatangan kapal (*Estimated Time of*

Arrival / ETA), dan perkembangan pemeriksaan dokumen disampaikan secara terstruktur dan rinci. Penerapan sistem komunikasi yang responsif ini terbukti mampu memangkas waktu tunggu koordinasi, mempercepat pemrosesan *clearance in/out*, serta meminimalkan risiko kesalahan operasional, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi biaya tambat kapal dan kepuasan pemilik kapal (*principal*).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kinerja keagenan kapal di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang memegang peranan yang sangat krusial dalam menunjang efisiensi operasional kapal di pelabuhan. Kualitas dan kecepatan layanan keagenan sangat dipengaruhi oleh kapasitas, kompetensi teknis, serta tingkat kedisiplinan Sumber Daya Manusia (SDM) operasional. Kendala utama yang masih dihadapi perusahaan meliputi keterbatasan jumlah personel operasional, kurangnya pemahaman regulasi maritim dan keterbatasan bahasa asing pada staf baru, serta hambatan koordinasi antar-*stakeholder* pelabuhan yang berpotensi memicu timbulnya keterlambatan *clearance* dan pembengkakan *dwelling time* kapal.

Untuk mengatasi hambatan tersebut dan meningkatkan efisiensi operasional secara berkelanjutan, PT Bahari Eka Nusantara telah dan perlu secara konsisten menerapkan langkah-langkah perbaikan strategis. Langkah tersebut mencakup penambahan kuota SDM divisi operasional yang kompeten, penyelenggaraan diklat keagenan dan kursus bahasa Inggris maritim secara terstruktur, penegakan disiplin kerja yang ketat disertai skema *reward and punishment* yang adil, serta optimalisasi teknologi komunikasi digital *real-time* dalam pengawasan dokumen dan alur kerja kapal. Sinergi antara peningkatan kapasitas SDM dan modernisasi sistem koordinasi terbukti efektif meminimalkan hambatan operasional, memangkas biaya tambat kapal, serta memperkuat keunggulan kompetitif perusahaan dalam industri keagenan kapal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Politeknik Pelayaran Banten, pimpinan serta seluruh jajaran manajemen dan staf operasional PT Bahari Eka Nusantara Cabang Bontang yang telah memberikan kesempatan, dukungan data, serta bimbingan yang sangat berharga selama pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Darmawangsa, A., Suriyanti, & Ramlawati. (2021). *Manajemen sumber daya manusia dan kinerja organisasi*. Prenadamedia Group.

Hamali. (2016). *Manajemen sumber daya manusia strategis*. Rajawali Pers.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Rahardjo, S. (2017). *Kualitas sumber daya manusia di perusahaan modern*. Andi.

Rivai, V., & Basri, A. F. M. (2017). *Performance appraisal: Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. RajaGrafindo Persada.

Salim, P., & Salim, Y. (2002). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Modern English Press.

Satori, D., & Komariah, A. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suryono, R. P. (2015). *Manajemen pelayaran dan keagenan kapal*. Erlangga.

Sutrisno. (2009). *Manajemen operasional*. Kencana Prenada Media Group.

Wibowo, R. (2015). Analisis kedisiplinan dan profesionalisme SDM dalam menunjang kinerja pelayanan kapal. *Jurnal Manajemen Transportasi Laut, 3*(2), 60–69.