



ANALISIS PELAYANAN BOARDING AGENT PT MARITEL BAHTERA ABADI CABANG SANGKULIRANG DI AREA ANCHORAGE PT INDEXIM COALINDO

Muhammad Fatir Alfasyah¹, Dr. Riman S Duyo, S.H.,M.H.,PIA. Imel²,
Chrisandi Lande³

¹Mahasiswa Prodi KALK Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, Indonesia

^{2,3}Dosen Prodi KALK Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, Indonesia

Email : fatirchodox@gmail.com¹, rimsul@yahoo.com², chrisandilande@pipmakassar.ac.id³

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan tanggung jawab boarding agent PT Maritel Bahtera Abadi Cabang Sangkulirang dalam meningkatkan kelancaran operasional kapal di area anchorage PT Indexim Coalindo. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data dianalisis menggunakan teknik analisis konten untuk menggambarkan proses pelayanan boarding agent, khususnya dalam pengurusan clearance in dan clearance out, pengawasan kegiatan bongkar muat Ship to Ship (STS), serta koordinasi dengan instansi pelabuhan dan pihak kapal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa boarding agent memiliki peran strategis sebagai penghubung antara kapal, perusahaan, dan instansi terkait, serta bertanggung jawab dalam memastikan kelengkapan dokumen kapal dan kelancaran operasional. Pelaksanaan tugas yang profesional dan koordinatif mampu meminimalkan keterlambatan, mengurangi gangguan operasional, serta meningkatkan efisiensi kegiatan kapal di area anchorage. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan koordinasi boarding agent menjadi faktor kunci dalam mendukung kelancaran operasional kapal..

Kata Kunci: Boarding Agent, Keagenan Kapal, Kelancaran Operasional Kapal, Clearance In dan Clearance Out, Anchorage, Ship to Ship (STS).

Abstrak

This study aims to analyze the roles and responsibilities of the boarding agent of PT Maritel Bahtera Abadi Sangkulirang Branch in improving the smooth operation of vessels in the anchorage area of PT Indexim Coalindo. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including observation, documentation, and literature study. The data were analyzed using content analysis to provide an in-depth description of the boarding agent's service process, particularly in handling clearance in and clearance out, supervising Ship to Ship (STS) loading and unloading activities, and coordinating with port authorities and vessel parties. The results indicate that the boarding agent plays a strategic role as a liaison between the vessel, the company, and related institutions, and is responsible for ensuring the completeness of vessel documents and the smoothness of operational activities. Professional and well-coordinated performance of boarding agents has been proven to minimize delays, reduce operational disruptions, and improve the efficiency of vessel

activities in the anchorage area. Therefore, enhancing the competence and coordination of boarding agents is a key factor in supporting smooth vessel operations.

Keywords: Boarding Agent, Ship Agency, Vessel Operations, Clearance, Anchorage, Ship to Ship (STS)

PENDAHULUAN

Industri pelayaran memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perdagangan nasional maupun internasional. Sebagai tulang punggung perdagangan global, lebih dari 90% distribusi barang di dunia masih mengandalkan transportasi laut sebagai sarana utama (Oikonomou et al., 2018). Dalam konteks ini, kelancaran operasional kapal menjadi faktor krusial yang menentukan efisiensi rantai logistik maritim.

Salah satu pihak yang berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional kapal adalah agen pelayaran, khususnya boarding agent. *Boarding agent* memiliki peranan strategis karena berinteraksi langsung dengan nakhoda dan awak kapal saat kapal berada di area anchorage. *Boarding agent* bertanggung jawab dalam mengelola dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal, melakukan koordinasi dengan otoritas pelabuhan, serta menangani kebutuhan logistik dan penyelesaian permasalahan administratif maupun teknis selama kapal berlabuh. Pelaksanaan tugas yang optimal dari boarding agent sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan efisiensi operasional kapal (Tri Prasetiawan et al., 2024).

Namun, dalam praktiknya masih sering terjadi keterlambatan kapal dalam proses masuk dan keluar pelabuhan yang disebabkan oleh lambatnya pengurusan dokumen *clearance*. Setiap kapal yang akan memasuki atau meninggalkan pelabuhan wajib memperoleh izin serta memenuhi ketentuan hukum yang berlaku, baik dalam proses *Clearance In* maupun *Clearance Out*. Keterlambatan dalam proses ini dapat berdampak pada terganggunya jadwal pelayaran, meningkatnya biaya operasional, serta menurunnya efisiensi sistem logistik maritim.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha yang Terkait dengan Angkutan di Perairan, keagenan kapal merupakan kegiatan yang mengurus kepentingan operasional dan/atau komersial kapal. Agen pelayaran bertindak sebagai perwakilan pemilik kapal dalam memastikan terpenuhinya seluruh persyaratan administratif, operasional, dan logistik kapal yang berlabuh di pelabuhan Indonesia. Tugas tersebut meliputi pergantian awak kapal, penyediaan bahan bakar (*bunker*), pasokan air, serta pengurusan dokumen pelayaran (Putri & Rahayu, 2022).

Selain itu, setiap kapal yang memasuki wilayah perairan Indonesia wajib menunjuk agen pelayaran yang bertanggung jawab dalam memastikan kapal dapat berlabuh dengan aman dan tepat waktu, memfasilitasi proses perizinan, serta mengelola dokumen kapal guna mendukung kelancaran kegiatan bongkar muat dan keberangkatan kapal sesuai jadwal (Rizki Prayoga Sinulingga & Aja Avriana Said, 2024).

Meskipun peran boarding agent sangat penting, masih terdapat berbagai kendala di lapangan seperti keterlambatan dokumen, kurangnya koordinasi antar instansi, serta hambatan operasional lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan keagenan kapal. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai peran dan tanggung jawab boarding agent dalam mendukung kelancaran operasional kapal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan tanggung jawab boarding agent PT Maritel Bahtera Abadi Cabang Sangkulirang dalam meningkatkan kelancaran operasional kapal di area anchorage PT Indexim Coalindo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara mendalam berdasarkan data (kata-kata, narasi, observasi, wawancara), serta mengumpulkan informasi mengenai proses kegiatan clearance masuk dan keluar kapal yang dilakukan oleh PT Maritel Bahtera Abadi Cabang Sangkulirang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kapal – Kapal yang diageni oleh PT Maritel Bahtera Abadi Cabang Sangkulirang

a. Kapal Bulk Carrier

PT Maritel Bahtera Abadi Cabang Sangkulirang mengageni kapal bulk carrier yang digunakan untuk mengangkut muatan batubara (coal) melalui sistem Ship to Ship (STS) di area anchorage PT Indexim Coalindo. Kapal bulk carrier merupakan kapal muatan curah yang dirancang khusus untuk mengangkut komoditas dalam jumlah besar seperti batubara, bijih, dan bahan curah lainnya.

Berdasarkan fasilitasnya, kapal bulk carrier dibedakan menjadi dua jenis, yaitu kapal yang dilengkapi crane dan kapal tanpa crane. Kapal yang memiliki crane (*geared vessel*)

dapat melakukan kegiatan bongkar muat secara mandiri tanpa bergantung pada fasilitas pelabuhan atau floating crane, sehingga lebih fleksibel dalam operasionalnya. Sementara itu, kapal yang tidak dilengkapi crane (*gearless vessel*) bergantung pada fasilitas eksternal seperti floating crane atau jetty dalam proses pemuatan batubara.

Jenis kapal bulk carrier yang umum diageni antara lain:

1. Supramax

Kapal jenis ini memiliki kapasitas angkut sekitar 50.000–60.000 DWT dengan panjang berkisar 190–200 meter dan lebar sekitar 32 meter. Kapal Supramax umumnya dilengkapi dengan 4 crane dan memiliki 5 palka, sehingga mampu melakukan kegiatan bongkar muat secara mandiri. Selain itu, kapal ini relatif fleksibel karena dapat beroperasi di pelabuhan dengan kedalaman terbatas.

2. Panamax

Kapal Panamax memiliki kapasitas angkut yang lebih besar, yaitu sekitar 65.000–80.000 DWT, dengan panjang sekitar 294 meter dan lebar 32,3 meter. Kapal ini umumnya tidak dilengkapi crane sehingga memerlukan bantuan floating crane atau fasilitas pelabuhan dalam kegiatan bongkar muat. Kapal Panamax banyak digunakan untuk pengangkutan batubara dalam jumlah besar dengan efisiensi tinggi.

b. Tugboat dan Tongkang

1. Tugboat

Tugboat merupakan kapal pendukung yang memiliki tenaga mesin besar dan dilengkapi dengan perlengkapan penarik. Kapal ini berfungsi untuk membantu manuver kapal, menarik tongkang, serta memastikan keselamatan navigasi selama kegiatan operasional di perairan. Dalam sistem transshipment, tugboat berperan penting dalam mengarahkan dan menempatkan tongkang di sisi kapal induk.

2. Tongkang

Tongkang adalah kapal tanpa mesin penggerak yang umumnya berbentuk datar dan digunakan untuk mengangkut muatan curah seperti batubara. Tongkang dioperasikan bersama tugboat dalam sistem tug-barge untuk mengangkut muatan dari jetty menuju kapal induk di area anchorage. Keberadaan tongkang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses Ship to Ship (STS).

Peran Boarding Agent Dalam Meningkatkan Kelancaran Operasional Kapal

Boarding agent memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung kelancaran operasional kapal, khususnya sebagai penghubung komunikasi, koordinasi, dan pelaporan

antara berbagai pihak yang terlibat, seperti awak kapal (*crew*), tenaga kerja bongkar muat (TKBM), *owner*, *shipper*, maupun *charterer*. Dalam pelaksanaannya, boarding agent tidak hanya berfungsi sebagai perantara komunikasi, tetapi juga berperan aktif dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi di atas kapal selama kegiatan operasional berlangsung, mulai dari mengidentifikasi penyebab masalah hingga melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk menemukan solusi yang tepat.

Boarding agent juga memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan informasi terkait kondisi kapal dan kegiatan bongkar muat melalui laporan harian (*daily report*). Laporan ini disusun secara rinci dan dikirimkan kepada *general agent*, yang selanjutnya akan diteruskan kepada pihak-pihak terkait seperti *shipper*, *owner*, dan stakeholder lainnya. Pengiriman *daily report* dilakukan secara berkala sebanyak tiga kali dalam sehari, yaitu pada pukul 07.00 WITA, 14.00 WITA, dan 19.00 WITA, guna memastikan informasi operasional selalu terbaru dan akurat.

Boarding agent juga bertanggung jawab dalam penyusunan dokumen muatan (*loading documents*) yang menjadi bagian penting dalam kegiatan operasional kapal. Dokumen tersebut meliputi:

1. *Statement of Fact (SOF)*
2. *Mate's Receipt*
3. *Cargo Manifest*
4. *Shipping Order*
5. *Stowage Plan*
6. *Notice of Readiness (NOR)*
7. *Letter of Authorization (LOA)*

Penyusunan dokumen muatan tersebut mengacu pada *draft Bill of Lading (B/L)* yang sebelumnya diterima dari *general agent* melalui agen lokal. Boarding agent kemudian menyesuaikan dokumen sesuai dengan *draft B/L* sebelum diserahkan kepada tim operasional untuk dicetak dalam beberapa rangkap. Selanjutnya, dokumen tersebut dibawa ke kapal untuk ditandatangani oleh nakhoda, serta dilengkapi dengan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang diterbitkan oleh syahbandar sebagai salah satu persyaratan keberangkatan kapal.

Dengan demikian, peran boarding agent tidak hanya terbatas pada aspek administratif, tetapi juga mencakup fungsi koordinatif dan problem solving yang sangat menentukan kelancaran serta efisiensi operasional kapal di area anchorage.

Faktor Yang Mempengaruhi Peran Boarding Agent Dalam Meningkatkan Kelancaran Operasional Kapal

Dalam pelaksanaan tugasnya, kinerja *boarding agent* dalam mendukung kelancaran operasional kapal dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yang saling berkaitan. Faktor-faktor tersebut meliputi aspek teknis, komunikasi, lingkungan, serta administrasi, yang secara langsung berdampak terhadap efisiensi dan keselamatan kegiatan operasional kapal.

a. Kualitas Peralatan Bongkar Muat

Kualitas peralatan bongkar muat di atas kapal merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kelancaran operasional kapal. Peralatan seperti crane kapal, *wire rope*, *grab*, serta alat keselamatan kerja harus berada dalam kondisi optimal agar proses bongkar muat dapat berlangsung dengan aman, efisien, dan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Dalam hal ini, *boarding agent* tidak hanya berperan sebagai penghubung antara kapal dan pihak pelabuhan, tetapi juga turut memastikan kesiapan peralatan melalui koordinasi dengan nakhoda (*master*), *chief officer*, serta perusahaan bongkar muat (PBM). *Boarding agent* juga berperan dalam mengidentifikasi potensi kendala teknis sejak awal, sehingga tindakan pencegahan dapat dilakukan sebelum kegiatan operasional dimulai. Dengan demikian, keberadaan *boarding agent* yang kompeten mampu menjamin kelancaran, keamanan, dan efektivitas proses bongkar muat.

b. Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang efektif merupakan elemen kunci dalam keberhasilan pelayanan keagenan kapal. Seluruh kegiatan operasional kapal sangat bergantung pada ketepatan dan kecepatan informasi yang disampaikan antar pihak terkait. *Boarding agent* memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh proses operasional, mulai dari bongkar muat, pengurusan dokumen (*clearance in* dan *clearance out*), hingga penyediaan kebutuhan kapal, dapat berjalan dengan baik.

Untuk mencapai hal tersebut, *boarding agent* harus mampu membangun komunikasi yang terstruktur dengan berbagai pihak, seperti nakhoda, awak kapal, perusahaan bongkar muat, otoritas pelabuhan, serta instansi terkait seperti KSOP, Karantina, Bea Cukai, dan Imigrasi. Komunikasi yang efektif dapat meminimalkan kesalahpahaman, mempercepat pengambilan keputusan, serta mengantisipasi hambatan operasional, sehingga berkontribusi terhadap kelancaran dan keselamatan kegiatan kapal.

c. Kondisi Cuaca

Kondisi cuaca merupakan faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan, namun memiliki pengaruh signifikan terhadap operasional kapal. Perubahan cuaca seperti hujan lebat, gelombang tinggi, dan angin kencang dapat menghambat kegiatan bongkar muat, menurunkan produktivitas, serta meningkatkan risiko kecelakaan kerja.

Dalam kondisi ini, boarding agent dituntut untuk mampu memantau perkembangan cuaca secara berkala dan berkoordinasi dengan *chief officer* serta pihak terkait dalam mengambil keputusan operasional. Keputusan yang tepat, seperti penundaan kegiatan saat cuaca buruk, menjadi langkah penting dalam menjaga keselamatan dan efisiensi operasional kapal.

d. Pengurusan Dokumen

Pengurusan dokumen merupakan faktor administratif yang sangat menentukan kelancaran operasional kapal. Boarding agent bertanggung jawab untuk memastikan seluruh dokumen kapal dan awak kapal diproses secara cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, boarding agent juga melakukan koordinasi dengan tim operasional dalam pengurusan dokumen penting seperti Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOG), dokumen bongkar muat barang berbahaya (BMBB), serta dokumen alih muat kapal. Ketepatan dalam pengurusan dokumen akan mencegah terjadinya keterlambatan keberangkatan kapal dan memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai jadwal.

Alur Proses Pelayanan Kegiatan Bongkar Muat STS (Ship to Ship)

Kegiatan bongkar muat batubara melalui metode *Ship to Ship* (STS) di area anchorage PT Indexim Coalindo dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur dan melibatkan berbagai pihak. Setiap tahapan memerlukan koordinasi yang baik antara awak kapal, tenaga kerja bongkar muat, serta pihak terkait lainnya guna menjamin keselamatan dan kelancaran operasional.

a. Stevedoring On Board

Tahap awal dalam kegiatan STS adalah *stevedoring on board*, yaitu proses naiknya tenaga kerja bongkar muat (TKBM) ke atas kapal induk (*mother vessel*) untuk melakukan persiapan pekerjaan. TKBM yang terlibat meliputi *loading master*, *foreman*, tim *mooring*, operator crane, serta operator alat berat.

Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan terhadap TKBM oleh awak kapal, serta pemberian pengarahan keselamatan kerja (*safety induction*) di area kerja. *Foreman* bertindak sebagai penanggung jawab utama dalam kegiatan bongkar muat karena memiliki posisi

tertinggi dalam tim operasional. Koordinasi antara tim stevedoring dan nakhoda kapal menjadi faktor penting untuk memastikan kegiatan pemuatan berjalan sesuai dengan rencana muatan (*cargo plan*), serta memenuhi aspek keselamatan kerja.

b. Penyandaran Tongkang di Lambung Kapal

Setelah tahap persiapan selesai, proses dilanjutkan dengan penyandaran tongkang di sisi kapal induk. Tongkang yang membawa batubara diarahkan menggunakan kapal tunda (*tugboat*) hingga berada pada posisi sejajar dan stabil di lambung kapal.

Untuk menjaga keamanan selama proses pemuatan, tongkang diikat menggunakan tali tambat (*mooring rope*) dan dilengkapi dengan pelindung lambung (*fender*) guna mencegah kerusakan akibat benturan. Posisi tongkang yang stabil sangat penting agar proses pemindahan muatan dapat dilakukan secara efektif dan aman.

c. Kegiatan Pemindahan atau Persiapan Alat Berat

Tahap selanjutnya adalah persiapan alat berat yang akan digunakan dalam proses bongkar muat, seperti *grab* yang terpasang pada crane kapal. Sebelum digunakan, seluruh peralatan diperiksa secara teknis, termasuk kondisi *wire rope*, sistem hidrolik, dan kinerja crane, guna memastikan alat dalam kondisi layak operasional.

Selain itu, alat berat seperti *dozer* dan *loader* juga dipindahkan ke lokasi kerja untuk mendukung proses pemuatan. Alat-alat tersebut digunakan untuk membantu pengaturan muatan, baik di atas tongkang maupun di dalam palka kapal.

d. Kegiatan Pemuatan Batubara ke Dalam Palka Kapal

Tahap utama dalam kegiatan STS adalah proses pemuatan batubara dari tongkang ke dalam palka (*hatch*) kapal induk. Crane kapal digunakan untuk mengangkat batubara menggunakan *grab*, kemudian memindahkannya ke dalam palka secara berulang hingga seluruh muatan selesai dipindahkan.

Selama proses berlangsung, operator *dozer* dan *loader* bertugas mengatur distribusi muatan (*trimming*) agar penyebaran batubara merata dan tidak mengganggu stabilitas tongkang maupun kapal induk. Proses ini memerlukan koordinasi yang baik untuk menjaga keseimbangan kapal serta memastikan efisiensi waktu pemuatan.

Kendala Operasional dan Upaya Penanganannya

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional kapal di area anchorage PT Indexim Coalindo, ditemukan beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kelancaran proses bongkar muat.

Kendala tersebut bersifat teknis, administratif, maupun eksternal, yang memerlukan penanganan secara tepat oleh boarding agent dan pihak terkait.

a. Human Error dalam Pengurusan Dokumen

Kesalahan manusia (*human error*) merupakan salah satu kendala yang sering terjadi, khususnya dalam proses pengurusan dokumen oleh tim clearance. Bentuk kesalahan yang ditemukan antara lain keterlambatan pengurusan dokumen kedatangan kapal, keterlambatan pengajuan Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOG), serta miskomunikasi antara boarding agent dengan tim clearance.

Selain itu, sering terjadi revisi dalam pengajuan dokumen keberangkatan, seperti kesalahan pengisian tanggal kedatangan dan keberangkatan kapal, serta ketidaksesuaian data kapal seperti Gross Tonnage (GT), *call sign*, nomor IMO, dan *crew list*. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan kegiatan bongkar muat maupun keberangkatan kapal, serta berpotensi menimbulkan kerugian biaya tambahan.

Upaya yang dilakukan untuk meminimalkan kendala ini adalah dengan meningkatkan ketelitian dalam proses administrasi serta memperkuat koordinasi antara boarding agent dan tim clearance.

b. Keterbatasan Jumlah Tongkang

Keterbatasan jumlah tongkang menjadi salah satu hambatan utama dalam kegiatan bongkar muat batubara. Tongkang yang berfungsi sebagai sarana pengangkut batubara dari jetty ke kapal induk sering kali tidak mencukupi, sehingga menyebabkan antrean dan keterlambatan proses pemuatan.

Dampak dari kondisi ini antara lain meningkatnya waktu tunggu kapal (*waiting time*), bertambahnya biaya *demurrage*, serta terganggunya jadwal pelayaran berikutnya. Selain itu, keterbatasan tongkang juga mempersulit pengaturan jadwal operasional dan menurunkan produktivitas secara keseluruhan.

Penanganan yang dapat dilakukan adalah dengan penambahan armada tongkang sesuai kebutuhan volume muatan serta optimalisasi penjadwalan penggunaan tongkang secara terkoordinasi.

c. Kerusakan Peralatan Crane Kapal

Kerusakan crane kapal merupakan kendala teknis yang signifikan dalam proses bongkar muat. Gangguan seperti kebocoran sistem hidrolis, kerusakan *wire rope*, maupun

kerusakan mekanis lainnya dapat menyebabkan terhentinya kegiatan operasional atau penurunan produktivitas.

Kondisi ini tidak hanya mengakibatkan keterlambatan, tetapi juga meningkatkan biaya operasional serta risiko *demurrage*. Selain itu, kerusakan peralatan juga berpotensi menimbulkan risiko keselamatan kerja apabila tidak segera ditangani.

Upaya penanganan yang dilakukan meliputi perawatan dan pemeliharaan crane secara berkala, serta peningkatan pengawasan oleh boarding agent dengan mengingatkan awak kapal untuk melakukan pemeriksaan peralatan sebelum kegiatan bongkar muat dimulai.

d. Kondisi Cuaca Buruk

Cuaca buruk merupakan faktor eksternal yang sangat mempengaruhi kegiatan operasional kapal. Kondisi seperti hujan lebat, angin kencang, dan gelombang tinggi dapat menghambat proses bongkar muat serta meningkatkan risiko kecelakaan kerja. Dalam kondisi tertentu, kegiatan operasional harus dihentikan demi menjaga keselamatan awak kapal dan peralatan.

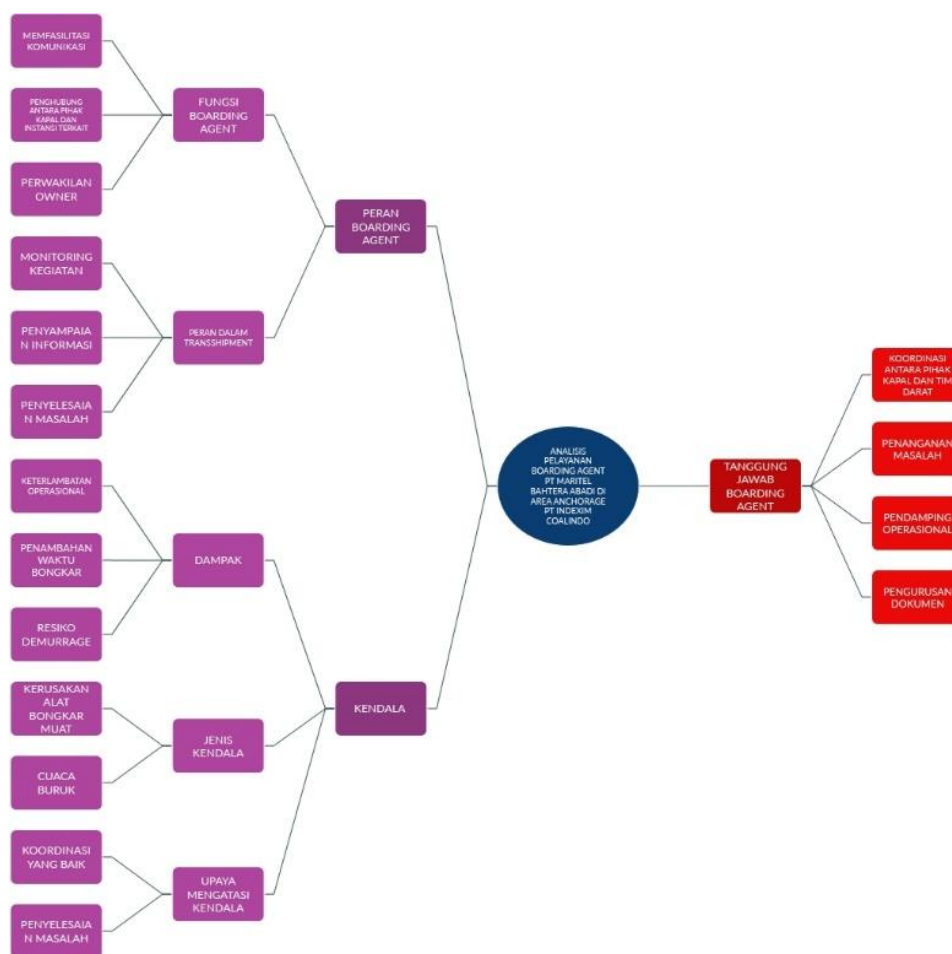
Table 1. 1 Laporan loading MV GOLDEN ORIENT selama 24 jam

KETERANGAN	WAKTU (JAM)
BAD WEATHER	6.90 JAM
HEAVY RAIN	-
TROUBLE	-
WAITING CARGO	2.0 JAM
BUNGER F.O	-
TOTAL LOADING	10.153 MT

Untuk mengatasi kendala ini, boarding agent perlu memanfaatkan informasi prakiraan cuaca secara akurat serta melakukan koordinasi dengan nakhoda, loading master, foreman, dan pihak terkait lainnya dalam mengambil keputusan operasional, termasuk penghentian sementara kegiatan saat kondisi tidak memungkinkan.

Analisis Menggunakan NVIVO

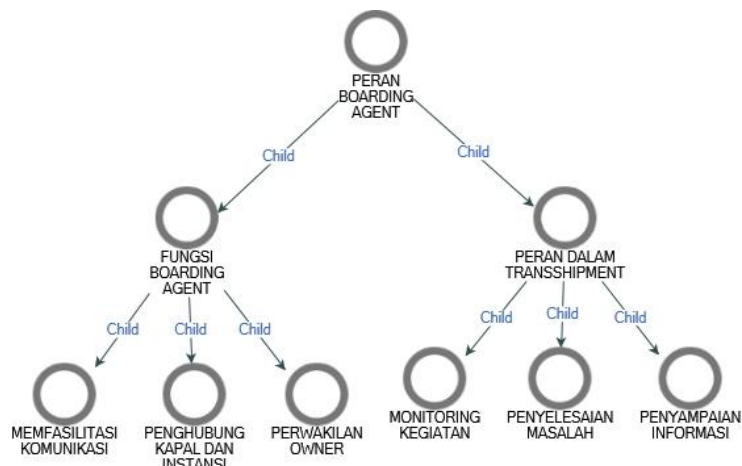
Secara keseluruhan, pelayanan boarding agent PT Maritel Bahtera Abadi cabang sangkulirang dapat digambarkan melalui visualisasi mind map yang telah peneliti susun menggunakan Nvivo



Berdasarkan hasil *coding* dan pengelompokan tema menggunakan Nvivo, mind map yang disusun menunjukkan bahwa pelayanan boarding agent PT Maritel Bahtera Abadi Cabang Sangkulirang di area anchorage PT Indexim Coalindo terdiri dari tiga unsur utama, yaitu peran, tanggung jawab, dan optimalisasi pelayanan boarding agent. Ketiga unsur tersebut saling berkaitan dan membentuk suatu sistem operasional yang mempengaruhi kinerja pelayanan boarding agent. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sangat bergantung pada pelaksanaan peran dan tanggung jawab boarding agent. Apabila kedua aspek tersebut tidak dijalankan secara optimal, maka dapat menimbulkan kendala operasional yang berdampak pada penurunan *loading rate* kapal. Oleh karena itu, setiap unsur dalam mind map tersebut perlu dijelaskan secara lebih rinci.

a. Peran Boarding Agent

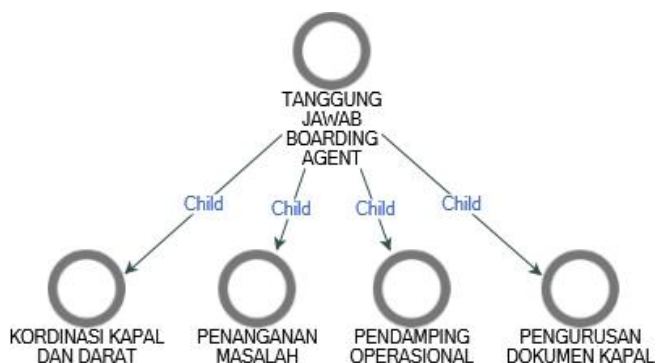
Gambar 1. 2 Projek Map



Berdasarkan hasil wawancara dan proses *coding* menggunakan Nvivo, peran boarding agent dalam penelitian ini mencakup fungsi komunikasi dan operasional dalam kegiatan transshipment. *Boarding agent* berperan sebagai fasilitator komunikasi antara kru kapal dan *stevedore*, penghubung dengan instansi terkait seperti KSOP, Bea Cukai, Imigrasi, dan Karantina, serta sebagai perwakilan pemilik kapal dalam mendampingi dan mengawasi kegiatan operasional di pelabuhan. Selain itu, dalam kegiatan *transshipment*, *boarding agent* bertugas memonitor proses bongkar muat, menyampaikan informasi penting, serta membantu menyelesaikan kendala operasional. Hasil analisis menunjukkan bahwa peran *boarding agent* sangat penting dalam memastikan kegiatan operasional kapal berjalan sesuai rencana.

b. Tanggung Jawab Boarding Agent

Gambar 1. 3 Projek Map

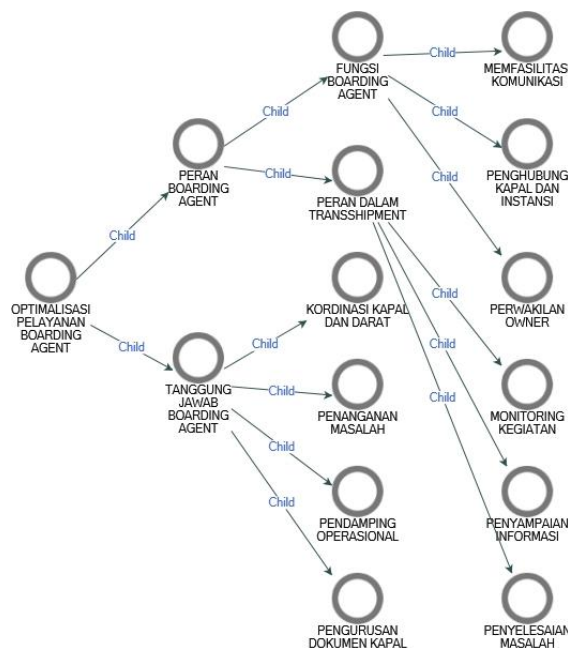


Berdasarkan hasil *coding* wawancara, tanggung jawab *boarding agent* meliputi koordinasi dengan pihak kapal dan tim darat, penanganan masalah operasional, pendampingan

kegiatan kapal sejak kedatangan hingga keberangkatan, serta pengurusan seluruh dokumen kapal.

c. Optimalisasi Pelayanan

Gambar 1. 4 Projek Map



Berdasarkan hasil analisis menggunakan NVivo, optimalisasi pelayanan *boarding agent* dapat tercapai apabila peran dan tanggung jawab dijalankan secara optimal sesuai prosedur. Peran *boarding agent* tidak hanya mencakup pelaksanaan tugas operasional, tetapi juga sebagai fasilitator komunikasi, penghubung antar pihak, serta perwakilan pemilik kapal, khususnya dalam kegiatan *transshipment* yang membutuhkan koordinasi efektif.

Di sisi lain, tanggung jawab *boarding agent* meliputi koordinasi antara kapal dan pihak darat, penanganan masalah operasional, pendampingan kegiatan kapal, serta pengurusan dokumen. Boarding agent juga berperan dalam monitoring kegiatan dan penyampaian informasi secara akurat.

Dengan demikian, pelaksanaan peran dan tanggung jawab yang optimal akan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta koordinasi pelayanan *boarding agent* secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis menggunakan aplikasi Nvivo melalui data wawancara dan dokumentasi lapangan, diperoleh bahwa boarding agent memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat strategis dalam mendukung kelancaran operasional kapal di area anchorage PT Indexim Coalindo.

Secara teoritis, boarding agent berfungsi sebagai perwakilan pemilik kapal (owner), penghubung komunikasi antara kapal dengan pihak darat, serta fasilitator kegiatan operasional sebagaimana dikemukakan oleh Iarmolovych (2019). Hasil penelitian menunjukkan adanya kesesuaian antara teori dan praktik di lapangan, di mana boarding agent secara aktif menjalankan fungsi tersebut melalui koordinasi intensif dengan berbagai pihak, seperti nakhoda, chief officer, perusahaan bongkar muat (PBM), serta instansi terkait seperti KSOP, Bea Cukai, Imigrasi, dan Karantina.

Dalam kegiatan operasional kapal, boarding agent tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga memiliki peran operasional yang signifikan. Boarding agent melakukan monitoring langsung terhadap proses bongkar muat, khususnya pada kegiatan Ship to Ship (STS), guna memastikan kegiatan berjalan sesuai dengan cargo plan, standar keselamatan, serta target waktu yang telah ditentukan. Selain itu, boarding agent juga bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi operasional secara cepat dan akurat melalui daily report, sehingga seluruh pihak terkait dapat mengambil keputusan secara tepat waktu.

Sejalan dengan perannya, tanggung jawab boarding agent juga mencakup aspek administratif dan operasional secara terpadu. Dalam aspek administratif, boarding agent bertanggung jawab dalam pengurusan dokumen kapal seperti clearance in dan clearance out, serta memastikan seluruh dokumen kapal dan muatan telah lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, dalam aspek operasional, boarding agent berperan sebagai koordinator utama yang mengatur seluruh rangkaian kegiatan operasional kapal, mulai dari kedatangan, proses bongkar muat, hingga keberangkatan kapal.

Dalam pelaksanaan tugasnya, boarding agent juga bertanggung jawab melakukan koordinasi intensif dengan pihak kapal dan instansi terkait guna memastikan setiap tahapan operasional berjalan secara sistematis dan terencana. Koordinasi ini meliputi pengawasan kegiatan bongkar muat, pengaturan jadwal operasional, serta pemenuhan kebutuhan logistik kapal. Selain itu, boarding agent juga melakukan pengawasan langsung di lapangan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai prosedur dan target yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa boarding agent memiliki peran dan tanggung jawab yang krusial dalam menangani berbagai kendala operasional yang terjadi di lapangan. Kendala tersebut meliputi kondisi cuaca buruk, kerusakan peralatan seperti crane kapal, keterbatasan sarana pendukung seperti tongkang, serta hambatan administratif seperti human error dalam pengurusan dokumen. Dalam menghadapi kendala tersebut, boarding agent

dituntut memiliki kemampuan problem solving, pengambilan keputusan yang cepat, serta komunikasi yang efektif dengan seluruh pihak terkait.

Peran dan tanggung jawab boarding agent dalam mengantisipasi serta menangani kendala terbukti mampu meminimalkan dampak negatif terhadap operasional kapal, seperti penurunan loading rate, keterlambatan jadwal, serta peningkatan biaya operasional seperti demurrage. Dengan adanya koordinasi yang baik dan pengawasan yang optimal, setiap kendala dapat segera diidentifikasi dan ditangani sebelum memberikan dampak yang lebih besar terhadap kegiatan operasional.

Selain itu, keberhasilan boarding agent dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya juga dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, antara lain kualitas peralatan bongkar muat, efektivitas komunikasi, kondisi cuaca, serta ketepatan dalam pengurusan dokumen. Boarding agent yang mampu mengelola faktor-faktor tersebut secara optimal akan lebih efektif dalam menjaga kelancaran operasional kapal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa boarding agent dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai aktor kunci (*key actor*) dalam sistem operasional pelayaran. Peran dan tanggung jawab yang dijalankan secara optimal terbukti mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kelancaran keseluruhan proses operasional kapal di area anchorage.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *boarding agent* di PT Maritel Bahtera Abadi Cabang Sangkulirang memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat strategis dalam meningkatkan kelancaran operasional kapal di area *anchorage* PT Indexim Coalindo. *Boarding agent* berperan sebagai perwakilan pemilik kapal (*owner*), penghubung komunikasi antara kapal dan pihak darat, serta fasilitator kegiatan operasional, khususnya dalam proses bongkar muat.

Selain itu, tanggung jawab *boarding agent* tidak hanya terbatas pada pengurusan dokumen kapal, tetapi juga mencakup aspek operasional yang lebih luas, seperti koordinasi intensif dengan berbagai pihak, pengawasan kegiatan bongkar muat, serta penanganan kendala operasional secara cepat dan tepat.

Dengan demikian, pelaksanaan peran dan tanggung jawab *boarding agent* secara optimal terbukti mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kelancaran keseluruhan kegiatan operasional kapal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. S. (2001). Ekspor Impor: Teori dan Penerapannya.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 152 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan dan Pengelolaan Bongkar Muat Barang di Kapal*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait dengan Angkutan di Perairan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kosasih, E., & Soewedo, H. (2007). Manajemen Perusahaan Pelayaran. *Jakarta: Rajawali Pers*, 9715(0), 64.
- Kusnadi. (2010). *Hukum laut dan penyelesaian sengketa internasional*. Bandung: Refika Aditama.
- Iarmolovych, D. Y. (2019). *INTERSECTION DUTIES SHIP-OWNER AND MARINE AGENT REGARDING TO THE PRINCIPAL ПЕРЕТИН ОБОВ'ЯЗКІВ СУДНОВЛАСНИКА І МОРСЬКОГО АГЕНТА ЩОДО ПРИНЦИПАЛА*. 2521–103. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3521770>
- Lilis, L., Yursal, Y., Rezeki, R., & Neshandry, N. (2025). Analisis peranan keagenan dalam kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal pada pt. noval global trans belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 7(2), 849–854. <https://doi.org/10.54196/jme.v7i2.207>
- Oikonomou, I., Pastra, A., & Visvikis, I. D. (2018). *A financial business case for corporate social responsibility* (pp. 219–236). Springer, Cham.
- PUTRI, I. A. Y. U. J., & RAHAYU, T. (2022). Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran. *Jurnal 7 Samudra*, 7(1).
- Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan jo. Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 82 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar*. Ditetapkan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 219 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Jakarta: Kementerian Perhubungan.

Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024*.

Rizki Prayoga Sinulingga, & Aja Avriana Said. (2024). The Role Of Agency Services In Serving Clearance In And Out Of Ship With Manual System at PT. Bama Putra Sukses Bogor. *Jurnal Transformasi Bisnis Digital*, 1(5), 132–141. <https://doi.org/10.61132/jutrabidi.v1i5.382>

Rusmiyanto, D. (2023). Analisis penyebab terjadinya shortage cargo pada kegiatan transshipment batu bara di vessel pada PT. Sedayu Makmur Abadi. *Jurnal Universal Technic*, 2(1), 42–50.

Soewedo, Hananto (2015). *Penanganan Muatan Kapal*, Jakarta, Djakar

Suyono, R. P. (2005). *Shipping (pengangkutan internasional ekspor–impor melalui laut)*. Penerbit PPM, Jakarta.

Triatmodjo, Bambang, (2010). *Perencanaan pelabuhan*, Yogyakarta, Beta Offset

Tri Prasetiawan, S., Widyanto, H., Azria, F., & Astriawati, N. (2024). Optimalisasi Prosedur Pelayanan Kapal Oleh PT. Salam Pasific Indonesia Lines. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 22(1), 75–87. <https://doi.org/10.33489/mibj.v22i1.356>

Undang-Undang No. 17 Tahun 2006 Tentang *Kepabeanan*

Zhafira, N., Dewayana, T. S., & Sugiarto, D. (2023). Risk Mitigation Strategy for Coal Transshipment. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 22(1), 9–21. <https://doi.org/10.25077/josi.v22.n1.p9-21.2023>