

**AKTIVITAS PELAYANAN KEAGENAN DALAM
MENUNJANG OPERASIONAL KAPAL**

LAPORAN MAGANG

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA ADMINISTRASI BISNIS**



DIAJUKAN OLEH:

DWI SETIA WIJAKSONO

NIM 2011010

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN KEGIATAN MAGANG

**AKTIVITAS PELAYANAN KEAGENAN DALAM
MENUNJANG OPERASIONAL KAPAL**

DIAJUKAN OLEH:

DWI SETIA WIJAKSONO

NIM 2011010

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

KETUA PROGRAM STUDI



JULI PRASTYORINI S.Sos, MM
NIDN : 0708067104

DOSEN PEMBIMBING



MEYTI HANNA ESTER KALANGI, S.Sos, MM
NIDN : 0717057703

MENGETAHUI,
STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA

KETUA



Dr. GUGUS WIJONARKO, MM
NIDN : 0708116501

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KEGIATAN

**AKTIVITAS PELAYANAN KEAGENAN DALAM
MENUNJANG OPERASIONAL KAPAL**

DISUSUN OLEH :
DWI SETIA WIJAKSONO
NIM 2011010

TELAH DIPRESENTASIKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI MAGANG
- PADA TANGGAL

PENGUJI

1. Dr. INDRIANA KRISTIAWATI, SE., MM
NIDN : 0705056701

(.....)

2. SOEDARMANTO, SE, MM
NIDN : 0322036902

(.....)

MENGETAHUI,
STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA
KETUA


Dr. GUGUS WIJONARKO, MM
NIDN : 0708116501

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, pertolongan, dan kelancaran yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan magang dan penyusunan laporan ini. Laporan yang berjudul "Aktivitas Pelayanan Keagenan dalam Menunjang Operasional Kapal" disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Surabaya.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis tidak akan dapat menyelesaikannya tanpa bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala pertolongan, kemudahan, dan kelancaran selama proses magang dan penyusunan laporan ini.
2. Dr. Gugus Wijonarko, MM, selaku Ketua STIAMAK Surabaya, atas dukungan akademik dan motivasi yang diberikan.
3. Juli Prastyorini, S.Sos, MM, selaku Ketua Program Studi di STIAMAK Surabaya, atas arahan dan bimbingan selama masa studi.
4. Meyti Hanna Ester Kalangi, S.Sos, MM, selaku Dosen Pembimbing Lapangan, atas ilmu, arahan, dan bimbingannya selama proses penyusunan laporan ini.
5. Dr. Indriana Kristiawati, SE., MM dan Soedarmanto, SE, MM, selaku Dosen Penguji, atas kritik, masukan, serta evaluasi yang sangat membantu dalam menyempurnakan laporan ini.

6. Gerry Ratman Hasmiyono, selaku Kepala Cabang PT Djakarta Lloyd Cabang Surabaya, atas kesempatan, pengalaman, pengetahuan, serta motivasi yang diberikan selama kegiatan magang berlangsung.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala dukungan, informasi, dan semangat yang diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pihak-pihak yang terlibat, instansi terkait, maupun pembaca yang membutuhkan informasi serupa.

Surabaya, 20 Januari 2025

Dwi Setia Wijaksono
Nim 20111010

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Magang	2
1.2.1. Tujuan Magang.....	2
1.2.2 Manfaat Magang.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG.....	5
2.1 Sejarah Singkat PT. Djakarta Lloyd Persero.....	5
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	6
2.3 PT. Djakarta Lloyd Cabang Surabaya	7
2.4 Struktur Organisasi: Tugas dan Tanggung Jawab	8
2.6 Aktivitas atau Kegiatan Perusahaan	9
BAB III LANDASAN TEORI	12
3.1 Pelayaran.....	12
3.2 Service Quality	13
3.2. Keagenan Kapal	15
3.2. Operasional Kapal	16
BAB IV PEMBAHASAN.....	18
4.1 Kegiatan Praktis	18
4.2 Metode Magang.....	19
4.3 Pengumpulan Data	22
4.4 Analisis Data	32
4.5 Identifikasi Masalah	36
4.6 Sebab dan Akibat Masalah.....	36

4.6.1	Sebab Masalah:	36
4.6.2	Akibat Masalah:	37
4.7	Solusi Pemecahan Masalah.....	37
BAB V PENUTUP.....		40
5.1	Kesimpulan	40
5.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Djakarta Lloyd Persero.....	6
Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. Djakarta Lloyd.....	8
Gambar 4.1 MV Jiang Yuan Nan Jing.....	22
Gambar 4.2 MV Pacific Melody	23
Gambar 4.3 MV Bao Xiang Ling.....	24
Gambar 4.4 MV Asian Pearl.....	25
Gambar 4.5 MV Jin Hai He.....	26
Gambar 4.6 MV Xin Run Chen 6.....	27
Gambar 4.7 MV Sino Ocean.....	28
Gambar 4.8 MV Omari.....	29
Gambar 4.9 MV Cariboo.....	30
Gambar 4.10 MV Bao Xiang Ling.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jadwal Magang.....	19
Tabel 4.2. Jadwal Kedatangan Kapal	21
Tabel 4.3. Laporan MV. Jiang Yuan Nan Jing	22
Tabel 4.4. Laporan MV. Pacific Melody.....	23
Tabel 4.5. Laporan MV. Bao Xiang Ling	24
Tabel 4.6. Laporan MV. Asian Pearl.....	25
Tabel 4.7. Laporan MV. Jin Hai He	26
Tabel 4.8. Laporan MV. Xin Run Chen 6.....	27
Tabel 4.9. Laporan MV. Sino Ocean.....	28
Tabel 4.10 Laporan MV. Omari.....	29
Tabel 4.11 Laporan MV. Cariboo.....	30
Tabel 4.12 Laporan MV. Bao Xiang Ling.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pelayaran merupakan salah satu sektor strategis yang mendukung pertumbuhan ekonomi baik secara nasional maupun internasional. Keberadaan sektor ini menjadi tulang punggung logistik global, dengan pelabuhan sebagai simpul utama dalam proses distribusi barang lintas negara. Salah satu aspek penting dalam industri pelayaran adalah keberadaan agen kapal yang memiliki peran signifikan dalam memastikan kelancaran operasi kapal di pelabuhan. Agen kapal bertanggung jawab atas koordinasi dengan berbagai pihak, pengelolaan dokumen, hingga memberikan pelayanan yang berkualitas kepada kapal, kru, dan pemilik barang.

PT. Djakarta Lloyd, sebagai salah satu perusahaan pelayaran nasional tertua di Indonesia, telah menunjukkan komitmennya dalam mendukung kelancaran arus logistik melalui pelayanan agen kapal yang profesional. Dalam menghadapi tantangan globalisasi dan persaingan di industri pelayaran, perusahaan terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap layanannya. Salah satu upaya strategis yang dilakukan adalah melalui program magang yang melibatkan mahasiswa dari berbagai institusi pendidikan. Program ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan agen kapal.

Pelaksanaan magang di PT. Djakarta Lloyd bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa sekaligus menjadi wadah pengembangan

keterampilan yang relevan dengan kebutuhan industri. Mahasiswa diberi kesempatan untuk mempelajari aktivitas agen kapal secara langsung, memahami peran mereka dalam mendukung kelancaran operasi kapal, dan mengidentifikasi peluang untuk pengembangan layanan lebih lanjut. Dengan berpartisipasi dalam kegiatan magang, mahasiswa diharapkan dapat mengaplikasikan teori yang dipelajari di perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata, serta memberikan masukan yang konstruktif bagi perusahaan.

1.2 Tujuan dan Manfaat Magang

1.2.1. Tujuan Magang

Tujuan Bagi Mahasiswa

1. Memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa dalam memahami operasional agen kapal di PT. Djakarta Lloyd.
2. Menanamkan keterampilan kerja yang relevan dengan industri pelayaran kepada mahasiswa.
3. Membentuk pola pikir analitis dalam menyelesaikan masalah yang muncul dalam operasional sehari-hari.

Tujuan Bagi Instansi Perusahaan

1. Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi terkait peningkatan kualitas layanan.
2. Memanfaatkan potensi mahasiswa sebagai sumber inovasi untuk pengembangan layanan.
3. Meningkatkan efisiensi operasional melalui kontribusi mahasiswa dalam kegiatan harian agen kapal.

Tujuan Bagi STIAMAK Barunawati Surabaya

1. Mengetahui kemampuan mahasiswanya dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pada bidang akademik.
2. Meningkatkan lulusan yang berkompoten di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.
3. Memperkuat hubungan kerja sama yang baik dan saling menguntungkan antara perguruan tinggi dengan perusahaan.

1.2.2 Manfaat Magang

Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Memperoleh pengalaman langsung di dunia kerja, khususnya di industri pelayaran.
2. Meningkatkan pemahaman tentang fungsi dan tanggung jawab agen kapal.
3. Mengembangkan keterampilan analisis dan pemecahan masalah yang relevan dengan studi akademik.
4. Memperluas jaringan profesional di industri pelayaran.
5. Mendapatkan wawasan mendalam tentang tantangan dan peluang dalam operasional agen kapal.

Manfaat Bagi Instansi Perusahaan

1. Mendapatkan masukan dan perspektif baru dari mahasiswa terkait operasional agen kapal.
2. Memperkuat hubungan antara perusahaan dengan institusi pendidikan.
3. Meningkatkan efisiensi operasional melalui kontribusi mahasiswa dalam kegiatan harian agen kapal.

4. Memanfaatkan potensi mahasiswa sebagai sumber inovasi untuk pengembangan layanan.
5. Meningkatkan reputasi perusahaan sebagai mitra pendidikan yang mendukung pengembangan sumber daya manusia.

Manfaat Bagi STIAMAK Barunawati Surabaya

1. Mengetahui kemampuan mahasiswanya dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pada bidang akademik.
2. Terjalannya hubungan kerja sama yang baik dan saling menguntungkan antara perguruan tinggi dengan perusahaan.
3. Meningkatkan kompetensi lulusan dalam bidang manajemen kepelabuhan.

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG

2.1 Sejarah Singkat PT. Djakarta Lloyd Persero

PT. Djakarta Lloyd, sebagai salah satu perusahaan pelayaran nasional tertua di Indonesia, memiliki sejarah panjang dalam memberikan pelayanan keagenan bagi kapal-kapal asing. Sejak didirikan pada tahun 1950, perusahaan ini telah menjadi mitra strategis bagi berbagai operator kapal asing yang berlayar ke dan dari pelabuhan-pelabuhan Indonesia. Dalam upaya mendukung perdagangan internasional, PT. Djakarta Lloyd mulai melayani kapal asing pada era 1960-an, saat perdagangan global di kawasan Asia Tenggara mulai meningkat.

Dengan pengalaman yang luas, PT. Djakarta Lloyd dipercaya oleh sejumlah perusahaan pelayaran internasional untuk menangani kegiatan operasional kapal mereka di pelabuhan-pelabuhan Indonesia. Perusahaan ini tidak hanya bertanggung jawab dalam proses clearance kapal, tetapi juga membantu memastikan kelancaran aktivitas bongkar muat, pengurusan dokumen, dan komunikasi antara kapal asing dan otoritas pelabuhan setempat. Keberhasilan perusahaan dalam melayani kapal asing didukung oleh tenaga kerja profesional dan pemahaman mendalam tentang regulasi maritim internasional dan lokal.

Pada dekade 1980-an hingga 1990-an, PT. Djakarta Lloyd semakin memperkuat posisinya sebagai agen kapal asing, seiring dengan pertumbuhan sektor logistik maritim di Indonesia. Perusahaan ini memainkan peran penting dalam mendukung hubungan perdagangan Indonesia dengan berbagai negara di dunia. Hingga saat ini, PT. Djakarta Lloyd tetap menjadi salah satu pilihan utama

untuk layanan keagenan kapal asing di Indonesia, terus berinovasi dengan teknologi terkini untuk memastikan pelayanan yang andal dan efisien.

Gambar 2.1 Logo PT. Djakarta Lloyd Persero



(Sumber : PT. Djakarta Lloyd, Tahun 2024)

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

VISI : Menjadi Perusahaan Pelayaran dan Logistik yang Handal dan Terpercaya Untuk Membangun Ekonomi Nasional.

Visi ini menegaskan tujuan besar PT. Djakarta Lloyd untuk berperan sebagai pilar utama dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional. Sebagai perusahaan pelayaran dan logistik, keandalan dan kepercayaan menjadi inti dari operasional perusahaan, yang diwujudkan melalui layanan unggul, inovasi berkelanjutan, dan kinerja yang konsisten. Dengan visi ini, perusahaan berupaya tidak hanya menjadi penyedia jasa transportasi laut, tetapi juga mitra strategis bagi pemerintah dan sektor swasta dalam memperkuat konektivitas maritim dan logistik. Hal ini juga mencerminkan dedikasi PT. Djakarta Lloyd dalam menjawab tantangan globalisasi dan kebutuhan logistik modern untuk mendukung kemajuan Indonesia secara keseluruhan.

MISI : Mengoptimalkan sinergi angkutan laut di lingkungan BUMN dan Swasta dengan cara mengoptimalkan cargo atas kontrak yang sudah dimiliki dan mencari pasar baru untuk memperoleh keuntungan yang cukup dalam masa transisi.

Misi ini menggambarkan langkah strategis yang diambil PT. Djakarta Lloyd untuk memaksimalkan potensi sumber daya dan kontrak yang dimilikinya. Melalui kolaborasi yang erat dengan BUMN dan sektor swasta, perusahaan bertujuan menciptakan sinergi yang efisien dalam memenuhi kebutuhan angkutan laut nasional. Selain itu, upaya mencari pasar baru menunjukkan komitmen perusahaan untuk terus berkembang dan tetap relevan di tengah persaingan global. Fokus pada keuntungan yang memadai selama masa transisi juga menekankan pentingnya pengelolaan yang cermat dan adaptif, sehingga perusahaan dapat terus tumbuh secara berkelanjutan dan memberikan kontribusi nyata bagi perekonomian nasional.

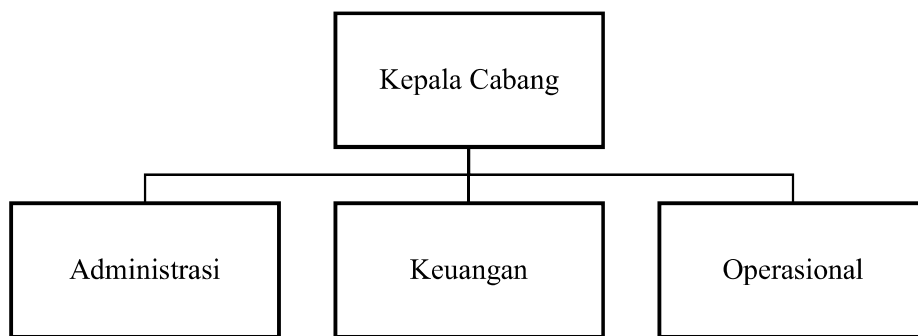
2.3 PT. Djakarta Lloyd Cabang Surabaya

PT. Djakarta Lloyd Cabang Surabaya terletak di Jl. Cendrawasih No. 28, Surabaya, dan memainkan peran strategis dalam mendukung operasional perusahaan, terutama di wilayah Pelabuhan Tanjung Perak. Sebagai salah satu pelabuhan utama di Indonesia, Tanjung Perak menjadi pintu gerbang penting untuk distribusi logistik di wilayah timur Indonesia. Cabang ini menjadi salah satu aset andalan bagi kantor pusat, mengingat kontribusinya yang signifikan dalam melayani kebutuhan logistik dan pelayaran.

Cabang Surabaya memiliki tanggung jawab utama dalam melayani keagenan kapal lokal maupun asing, yang mencakup pengelolaan administrasi,

koordinasi operasional, serta penyediaan layanan pelabuhan yang efisien. Dengan tim profesional dan berpengalaman, cabang ini tidak hanya membantu memastikan kelancaran operasional kapal, tetapi juga mendukung pengembangan jaringan bisnis perusahaan di sektor pelayaran. Komitmen cabang ini terhadap keunggulan layanan menjadikannya salah satu elemen kunci dalam visi PT. Djakarta Lloyd untuk menjadi perusahaan pelayaran dan logistik yang andal dan terpercaya.

2.4 Struktur Organisasi: Tugas dan Tanggung Jawab



Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. Djakarta Lloyd
(Sumber : PT. Djakarta Lloyd, Tahun 2024)

Struktur organisasi PT. Djakarta Lloyd Cabang Surabaya dirancang untuk memastikan efisiensi operasional dan pembagian tanggung jawab yang jelas di setiap divisi. Berikut adalah penjelasan masing-masing peran:

Kepala Cabang adalah pimpinan tertinggi di cabang Surabaya. Ia bertanggung jawab atas seluruh aktivitas operasional cabang, memastikan sinergi antar-divisi berjalan baik, dan menjadi penghubung utama antara cabang dan kantor pusat.

Bagian administrasi bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi umum cabang. Divisi ini menangani pengelolaan dokumen, arsip, serta kebutuhan

administrasi harian untuk mendukung operasional cabang. Selain itu, divisi ini juga memastikan kelancaran komunikasi internal maupun eksternal.

Divisi keuangan mengelola seluruh aspek keuangan cabang, termasuk pengaturan anggaran, pencatatan transaksi keuangan, dan pelaporan keuangan kepada kantor pusat. Selain itu, divisi ini juga bertanggung jawab atas efisiensi pengelolaan sumber daya keuangan guna mendukung operasional cabang.

Divisi operasional keagenan berfokus pada pelayanan dan pengelolaan keagenan kapal, baik lokal maupun asing. Divisi ini bertanggung jawab memastikan kapal yang dilayani oleh cabang memenuhi kebutuhan operasional pelabuhan, termasuk koordinasi dengan pihak terkait di Pelabuhan Tanjung Perak.

Struktur ini menunjukkan kolaborasi yang terintegrasi antara fungsi administrasi, keuangan, dan operasional untuk mencapai tujuan strategis PT. Djakarta Lloyd Cabang Surabaya.

2.6 Aktivitas atau Kegiatan Perusahaan

PT. Djakarta Lloyd menjalankan berbagai aktivitas penting yang mendukung operasional pelayaran dan logistik di Indonesia. Salah satu kegiatan utamanya adalah koordinasi kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan. Perusahaan memastikan setiap kapal yang dilayani dapat beroperasi sesuai jadwal dengan melakukan pengelolaan dokumen penting, seperti clearance in dan clearance out. Selain itu, PT. Djakarta Lloyd juga bertanggung jawab untuk memantau proses bongkar muat barang, memastikan efisiensi waktu dan akurasi prosedur sesuai dengan standar pelabuhan.

Sebagai bagian dari pelayanan, perusahaan menyediakan kebutuhan kru kapal, termasuk transportasi dan akomodasi selama mereka berada di darat. Perusahaan juga berperan aktif dalam menjalin komunikasi dengan pihak-pihak terkait seperti karantina, bea cukai, dan imigrasi guna memastikan kelancaran operasional kapal. Di samping itu, PT. Djakarta Lloyd mendukung program strategis pemerintah melalui pelaksanaan program tol laut, yang bertujuan untuk mengoptimalkan distribusi logistik ke berbagai wilayah di Indonesia.

Dalam aspek bisnis, PT. Djakarta Lloyd fokus pada pengangkutan berbagai jenis muatan, termasuk dry bulk, liquid bulk, LNG, dan kontainer. Perusahaan juga bersinergi dengan berbagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan perusahaan swasta untuk memperkuat bisnis pelayaran nasional. Aktivitas terminal di berbagai pelabuhan domestik menjadi bagian dari layanan unggulan yang ditawarkan oleh perusahaan. Melalui anak perusahaannya, PT. Djakarta Lloyd juga mengelola kegiatan cargodoring, stevedoring, dan transshipment. Selain itu, perusahaan menyediakan layanan pandu dan tunda di area pelabuhan guna mendukung kelancaran aktivitas kapal selama berada di pelabuhan.

Berikut adalah daftar cabang PT. Djakarta Lloyd beserta informasi kontakannya:

1. Tanjung Priok Jl. Swasembada Timur XI. No 48 Kebon Bawang, Jakarta Utara
14320 T: +62 21 4301 F: +62 4393 1731
2. Semarang/Karimunjawa Jl. Mpu Tantular No. 23 Semarang 50129 T: +62 24
354 0864 F: +62 24 354 0701
3. Manado/Bitung Jl. Xaverius Dotulong No. 281 (Lorong 8), Bitung Sulawesi
Utara Email: agencymarketing@djakartalloyd.co.id

4. Sibolga Jl. Thamrin No.16, Kota Beringin, Sibolga Kota, Sumatera Utara
Email: agencymarketing@djakartalloyd.co.id F: +62 631 26218
5. Banyuwangi Jl. Raya Situbondo No. 47 Pelabuhan Tanjung Wangi,
Banyuwangi 68451 T: +62 333 510 464 F: +62 333 510 958
6. Surabaya/Gresik Jl. Cendrawasih No. 28 Surabaya 60175 T: +62 31 3570 772
F: +62 31 3570 791
7. Benoa Jl. Raya Pelabuhan Benoa, Denpasar Bali T: +62 361 727374 F: +62 361
723621
8. Berau 2nd Floor Jl. Mangga 2 No. 08A RT 35 RW 09, Tanjung Redeb, Berau,
Kalimantan Timur 77311 Email: agencymarketing@djakartalloyd.co.id
9. Pangkalan Susu Jl. Pangkalan Susu – Brandan No.434, Kelurahan Beras Basah,
Kec. Pangkalan Susu, Kab. Langkat Email:
agencymarketing@djakartalloyd.co.id
10. Makassar Jl. Korban 40000 Jiwa No. 124, Makassar 90111 Email:
agencymarketing@djakartalloyd.co.id

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Pelayaran

Teori pelayanan menjadi landasan konseptual yang penting dalam memahami kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan yang diberikan oleh organisasi, termasuk di sektor pelayaran. Teori ini menyoroti pentingnya pelayanan yang berorientasi pada pelanggan dengan mengutamakan profesionalisme, ketepatan waktu, dan pemenuhan kebutuhan. Dalam industri pelayaran, kualitas pelayanan mencakup kecepatan penyelesaian dokumen, ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal, serta pemantauan bongkar muat barang. Teori pelayanan memberikan kerangka untuk memastikan bahwa setiap langkah operasional dirancang untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan dan mitra kerja.

Dalam konteks yang lebih luas, teori pelayanan menekankan peran komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pelanggan untuk menciptakan kepercayaan dan loyalitas. Di industri pelayaran, hubungan dengan berbagai pihak, seperti kru kapal, pengelola pelabuhan, dan otoritas terkait, menjadi bagian penting dalam keberhasilan pelayanan. Implementasi teori ini membantu organisasi menciptakan nilai tambah melalui layanan berkualitas tinggi yang tidak hanya memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional. Dengan penerapan teori pelayanan yang baik, perusahaan dapat berkontribusi pada pengembangan sektor logistik dan pelayaran secara berkelanjutan.

3.2 Service Quality

Dikutip dari buku Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik oleh Lailul Mursyidah, M.AP, dan Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP yang mengutip Zeithaml. Service quality atau kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Hardiyansyah, 2011 dan Mursyidah & Choiriyah, 2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan evaluasi global atau sikap menyeluruh terhadap keunggulan suatu layanan. Kualitas pelayanan dipandang sebagai selisih antara harapan pelanggan terhadap layanan yang diinginkan (*expected service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*). Jika layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitas dianggap baik; sebaliknya, jika layanan lebih rendah dari harapan, kualitas dianggap buruk.

Zeithaml menyatakan bahwa "...*expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) *Reliability*. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) *Responsiveness*. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) *Competence*. Possession of required skill and knowledge to perform service; (5) *Courtesy*. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel; (6) *Credibility*. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider; (7) *Feel Secure*. Freedom from danger risk, or doubt; (8) *Access*. Approachable and easy of contact; (9) *Communication*. Listens to its customers and acknowledges their

comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand; and (10) Understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs” (Hardiyansyah, 2011).

Zeithaml et al. (dalam Mursyidah & Choiriyah, 2020) mengembangkan model SERVQUAL sebagai kerangka kerja untuk mengukur kualitas pelayanan. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama:

1. Tangibles (Keberwujudan)

Mengacu pada aspek fisik dari layanan, seperti fasilitas, peralatan, penampilan personel, dan sarana komunikasi. Dimensi ini menilai bagaimana keberadaan elemen fisik memengaruhi persepsi pelanggan terhadap profesionalisme dan kualitas layanan.

2. Reliability (Kehandalan)

Mengukur kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kehandalan mencakup ketepatan waktu, konsistensi, dan akurasi dalam memberikan layanan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Mengacu pada kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan secara cepat dan tanggap. Ini mencerminkan kecepatan dan efisiensi dalam merespons kebutuhan pelanggan.

4. Assurance (Jaminan)

Melibatkan kompetensi, sopan santun, dan kemampuan staf untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Aspek ini mencakup keamanan, kredibilitas, dan keahlian personel dalam memberikan layanan.

5. Empathy (Empati)

Menunjukkan perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan unik pelanggan. Dimensi ini mencakup kemampuan untuk berkomunikasi secara personal dan mendalam.

Dalam konteks pelayanan keagenan kapal, dimensi SERVQUAL dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan. Misalnya, dimensi tangibles mencakup keberadaan fasilitas pelabuhan yang memadai, reliability mencerminkan keakuratan jadwal layanan kapal, dan responsiveness menilai kemampuan agen kapal dalam menangani kebutuhan operasional dengan cepat.

3.2. Keagenan Kapal

Agen kapal memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran operasional kapal di pelabuhan. Sebagai perwakilan resmi dari pemilik kapal atau perusahaan pelayaran, agen bertugas untuk menjalankan berbagai kegiatan administratif, logistik, dan koordinasi. Dalam konteks ini, agen bertindak atas nama prinsipal dan bertanggung jawab untuk mengurus segala hal yang berkaitan dengan kelancaran perjalanan kapal. Mereka memiliki kewenangan untuk mengatur dan memproses dokumen-dokumen yang dibutuhkan, seperti clearance in dan clearance out, yang menjadi bagian dari prosedur hukum yang harus dipenuhi di pelabuhan.

Selain itu, agen kapal juga berperan dalam berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait di pelabuhan, seperti bea cukai, imigrasi, dan karantina. Keberadaan agen sangat vital untuk memastikan bahwa kapal memenuhi semua persyaratan hukum dan keselamatan yang berlaku di setiap pelabuhan yang disinggahi. Agen juga memastikan bahwa prosedur yang berkaitan dengan bongkar muat barang

dilakukan dengan lancar, serta memberikan informasi yang diperlukan oleh pihak pelabuhan dan otoritas terkait.

Tidak hanya berfokus pada aspek administratif, agen kapal juga memberikan layanan logistik kepada kru kapal, termasuk kebutuhan transportasi dan akomodasi selama berada di pelabuhan. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua kebutuhan kru dipenuhi dengan baik, sehingga operasional kapal dapat berjalan tanpa hambatan. Agen juga menyediakan dukungan teknis untuk kapal yang mungkin memerlukan perbaikan atau bantuan lainnya. Dengan demikian, agen kapal memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran seluruh proses yang berkaitan dengan perjalanan dan operasional kapal.

3.2. Operasional Kapal

Operasional kapal adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memastikan kapal dapat beroperasi dengan baik, efisien, dan aman selama perjalanan dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya. Salah satu aspek penting dalam operasional kapal adalah koordinasi kedatangan dan keberangkatan kapal. Pengaturan jadwal sandar dan layanan tambat di pelabuhan harus dikelola dengan baik agar kapal dapat berlabuh tepat waktu. Koordinasi ini melibatkan komunikasi yang intens antara agen kapal, pelabuhan, serta pihak-pihak terkait lainnya untuk memastikan kapal mendapatkan tempat sandar yang sesuai dan layanan yang dibutuhkan selama berada di pelabuhan.

Proses bongkar muat barang juga merupakan bagian krusial dari operasional kapal. Aktivitas ini harus dilakukan dengan efisien untuk menghindari

keterlambatan dalam keberangkatan kapal. Bongkar muat yang tepat waktu sangat bergantung pada pengaturan logistik yang baik, serta koordinasi yang lancar antara pihak pelabuhan dan perusahaan pelayaran. Efisiensi dalam proses ini akan mengurangi waktu yang diperlukan di pelabuhan, memungkinkan kapal untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan berikutnya tanpa penundaan.

Selain itu, pengelolaan dokumen kapal sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional kapal. Dokumen seperti manifest cargo, crew list, dan clearance documents harus selalu lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengelolaan dokumen ini tidak hanya melibatkan pihak pelabuhan, tetapi juga otoritas bea cukai, imigrasi, dan karantina yang memastikan semua prosedur administrasi berjalan dengan benar. Dokumen yang lengkap dan teratur akan memudahkan kapal untuk memperoleh izin berlayar dan menghindari masalah hukum atau administratif di pelabuhan.

Pemantauan terhadap seluruh proses operasional kapal juga harus dilakukan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan standar keselamatan yang tinggi. Hal ini mencakup pemantauan kondisi kapal, peralatan keselamatan, serta prosedur operasional lainnya yang mendukung keberlanjutan perjalanan kapal. Pengawasan ini memastikan bahwa kapal dapat beroperasi tanpa gangguan dan mampu mengatasi potensi risiko yang muncul selama perjalanan. Semua aktivitas ini berkontribusi pada kelancaran operasional kapal, yang pada gilirannya berdampak pada efektivitas dan keberhasilan perusahaan pelayaran.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Kegiatan Praktis

Kegiatan magang dilaksanakan setiap hari Senin hingga Jumat dari pukul 09:00 hingga 17:00, dimulai pada 1 Agustus 2024 hingga 30 Desember 2024. Program magang ini bertujuan memberikan pengalaman langsung kepada peserta untuk memahami operasional pelayanan kapal di pelabuhan. Selama kegiatan, peserta berfokus pada pengumpulan data dan pencatatan kondisi kapal yang tiba di pelabuhan Surabaya. Aktivitas ini mencakup observasi kedatangan kapal, pencatatan waktu tiba, tujuan pelabuhan berikutnya, dan estimasi waktu tiba (ETA) di pelabuhan berikutnya.

Melalui program ini, peserta magang berkesempatan untuk bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti agen pelabuhan dan otoritas terkait, untuk memperoleh data yang akurat dan relevan. Pengalaman ini tidak hanya memperkuat kemampuan teknis dalam pengelolaan informasi operasional, tetapi juga melatih keterampilan komunikasi dan kolaborasi dalam lingkungan kerja yang profesional. Program magang ini dirancang untuk memperdalam pemahaman tentang operasional pelabuhan dan mendukung pengembangan kompetensi di bidang maritim. Cara Pengumpulan Data

Data kapal dikumpulkan dengan mengamati proses kedatangan kapal di pelabuhan, mencatat waktu kedatangan, pelabuhan tujuan berikutnya, dan estimasi waktu tiba (ETA) di pelabuhan berikutnya. Selain itu, mahasiswa juga bekerja sama dengan pihak agen pelabuhan dan otoritas terkait untuk mendapatkan informasi

yang relevan. Kegiatan ini bertujuan untuk melatih kemampuan observasi, analisis, dan pencatatan data operasional kapal.

Tabel 4.1. Jadwal Magang

Tanggal	Hari	Jam	Kegiatan
1 Agustus 2024	Kamis	09:00 - 17:00	Memulai magang: Orientasi dan pengenalan lingkungan kerja
2 Agustus 2024	Jumat	09:00 - 17:00	Observasi pelayanan kapal dan pengumpulan data
5 Agustus 2024 - 20 Desember 2024	Senin - Jumat	09:00 - 17:00	Pelayanan kapal, pencatatan waktu tiba, pengumpulan data tujuan dan ETA pelabuhan berikutnya
23 Desember 2024	Senin	09:00 - 17:00	Review data mingguan dan pengecekan progres
24 - 27 Desember 2024	Selasa - Jumat	09:00 - 17:00	Finalisasi laporan magang
30 Desember 2024	Senin	09:00 - 17:00	Penutupan program magang

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)

4.2 Metode Magang

Metode magang yang diterapkan melibatkan pendekatan berbasis praktik langsung di lapangan, dengan jadwal kegiatan yang terstruktur setiap hari Senin hingga Jumat dari pukul 09.00 hingga 17.00, mulai 1 Agustus 2024 hingga 30 Desember 2024. Kegiatan diawali dengan orientasi untuk memahami lingkungan kerja dan mengenal prosedur pelayanan kapal di pelabuhan. Selama magang, peserta bertugas melakukan pencatatan waktu kedatangan kapal, pengumpulan data terkait tujuan dan ETA (Estimated Time of Arrival) kapal ke pelabuhan berikutnya, serta memastikan kelengkapan data yang relevan. Selain itu, peserta akan mempelajari sistem kerja dan prosedur administrasi yang diterapkan dalam pelayanan kapal.

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung dan wawancara singkat dengan pihak terkait, seperti kru kapal dan staf pelabuhan. Semua data yang dikumpulkan dicatat dalam format standar yang telah ditentukan untuk mempermudah proses analisis dan pelaporan. Setiap minggu, peserta melakukan evaluasi terhadap data yang diperoleh bersama pembimbing lapangan untuk memastikan akurasi dan kelengkapannya. Pada akhir program, peserta menyusun laporan magang yang mencakup keseluruhan hasil kegiatan, analisis data, serta rekomendasi yang relevan. Metode ini dirancang untuk memberikan pengalaman langsung dan keterampilan praktis kepada peserta dalam mendukung operasi pelayanan kapal di pelabuhan.

Beberapa kapal yang menjadi fokus pelayanan adalah:

1. MV Jiang Yuan Nan Jing - Tiba di Surabaya pada 20 September 2024 pukul 17:00, tujuan berikutnya ke Bunati (ETA 23 September 2024 pukul 05:00).
2. MV Pacific Melody - Tiba pada 30 September 2024 pukul 05:20, tujuan ke Tanjung Batu (ETA 2 Oktober 2024 pukul 11:00).
3. MV Bao Xiang Ling tiba pada 20 Oktober 2024 pukul 20:06, tujuan ke Taboneo (ETA 26 Oktober 2024 pukul 03:00).
4. MV Asian Pearl tiba pada 20 Oktober 2024 pukul 15:08, tujuan ke Taboneo (ETA 25 Oktober 2024 pukul 04:00).
5. MV Jin Hai He - Tiba pada 21 November 2024 pukul 14:55, tujuan ke Tanjung Pemancingan (ETA 24 November 2024 pukul 15:00).
6. MV Xin Run Chen 6 tiba pada 9 Desember 2024 pukul 16:00, tujuan ke Morowali (ETA 24 Desember 2024 pukul 21:00).

7. MV Sino Ocean tiba pada 7 Desember 2024 pukul 06:18, tujuan ke Samarinda (ETA 22 Desember 2024 pukul 12:00).
8. MV Omari tiba pada 8 Desember 2024 pukul 09:29, tujuan ke Singapore (ETA 18 Desember 2024 pukul 20:00).
9. MV Cariboo tiba pada 14 Desember 2024 pukul 14:30, tujuan "Shifting to anchorage for next port".
10. MV Bao Xiang Ling tiba pada 18 Desember 2024 pukul 17:06, tujuan ke Tanjung Redeb (ETA 27 Desember 2024 pukul 17:00).

Tabel 4.2. Jadwal Kedatangan Kapal

No	Nama Kapal	Tanggal Tiba	Waktu Tiba	Tujuan Berikutnya	ETA Tujuan
1	MV Jiang Yuan Nan Jing	20 September 2024	17:00	Bunati	23 September 2024, 05:00
2	MV Pacific Melody	30 September 2024	05:20	Tanjung Batu	2 Oktober 2024, 11:00
3	MV Bao Xiang Ling	20 Oktober 2024	20:06	Taboneo	26 Oktober 2024, 03:00
4	MV Asian Pearl	20 Oktober 2024	15:08	Taboneo	25 Oktober 2024, 04:00
5	MV Jin Hai He	21 November 2024	14:55	Tanjung Pemancingan	24 November 2024, 15:00
6	MV Xin Run Chen 6	9 Desember 2024	16:00	Morowali	24 Desember 2024, 21:00
7	MV Sino Ocean	7 Desember 2024	06:18	Samarinda	22 Desember 2024, 12:00
8	MV Omari	8 Desember 2024	09:29	Singapore	18 Desember 2024, 20:00
9	MV Cariboo	14 Desember 2024	14:30	Shifting to anchorage for next port	31 Desember 2024, 14:35
10	MV Bao Xiang Ling	18 Desember 2024	17:06	Tanjung Redeb	27 Desember 2024, 17:00

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)

4.3 Pengumpulan Data



Gambar 4.1 MV Jiang Yuan Nan Jing
(Sumber : Marine Traffic, Tahun 2024)

Tabel 4.3. Laporan MV. Jiang Yuan Nan Jing

MV Jiang Yuan Nan Jing	
Arrival Condition	
Details	Values
Arrived Surabaya	17:00 Hrs 20/09/2024
Pilot on board	19:40 Hrs 20/09/2024
Tug on	22:30 Hrs 20/09/2024
First Line	22:58 Hrs 20/09/2024
All fasted	23:30 Hrs 20/09/2024
Tug off	23:30 Hrs 20/09/2024
Gangway down	23:30 Hrs 20/09/2024
Pilot off	23:30 Hrs 20/09/2024
Agent and Quarantine on board	23:40 Hrs 20/09/2024
Quarantine disembark	00:10 Hrs 21/09/2024
Draft (F/A)	F: 5.0 m, A: 7.3 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 486.25 mt, DO: 91.5 mt, FW: 176 mt
Departure Condition	
Details	Values
Completed discharging	01:45 Hrs 21/09/2024
Draft (F/A)	F: 3.5 m, A: 6.0 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 487.16 mt, DO: 91.9 mt, FW: 162 mt
Next Port	Bunati, ETA 05:00 Hrs 23/09/2024

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)



Gambar 4.2 MV Pacific Melody
(Sumber : Marine Trafic, Tahun 2024)

Tabel 4.4 Laporan MV. Pacific Melody

MV PACIFIC MELODY	
Arrival Condition	
Details	Values
Arrived Surabaya	05:20 Hrs 30/09/2024
Pilot on board	05:20 Hrs 30/09/2024
Tug on	07:25 Hrs 30/09/2024
First Line	08:00 Hrs 30/09/2024
All fasted	08:15 Hrs 30/09/2024
Tug off	08:15 Hrs 30/09/2024
Gangway down	08:10 Hrs 30/09/2024
Pilot off	08:15 Hrs 30/09/2024
Agent and Quarantine on board	08:35 Hrs 30/09/2024
Quarantine disembark	09:15 Hrs 30/09/2024
Draft (F/M/A)	F: 4.60 m, M: 5.22 m, A: 5.84 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 643.58 mt, DO: 60.63 mt, FW: 200 mt
Departure Condition	
Details	Values
Completed discharging	13:20 Hrs 30/09/2024
Draft (F/A)	F: 4.14 m, A: 5.22 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 643.06 mt, DO: 60.54 mt, FW: 198 mt
Next Port	Tanjung Batu (ETA: 11:00 Hrs 02/10/2024)

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)



Gambar 4.3 MV Bao Xiang Ling
(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)

Tabel 4.5 Laporan MV. Bao Xiang Ling

MV Bao Xiang Ling	
Arrival Condition	
Details	Values
Arrived Surabaya	20:06 Hrs 20/10/2024
Dropped Anchor at P. Station	20:06 Hrs 20/10/2024
Pilot on board	06:20 Hrs 23/10/2024
Lift Up Anchor at P. Station	06:12 Hrs 23/10/2024
Tug on	09:15 Hrs 23/10/2024
First Line	09:48 Hrs 23/10/2024
All fasted	10:06 Hrs 23/10/2024
Tug off	10:06 Hrs 23/10/2024
Gangway down	10:10 Hrs 23/10/2024
Pilot off	10:10 Hrs 23/10/2024
Agent and Quarantine on board	10:22 Hrs 23/10/2024
Quarantine disembark	10:55 Hrs 23/10/2024
Draft (F/M/A)	F: 8.58 m, M: 9.20 m, A: 9.64 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 532.4 mt, DO: 267.9 mt, FW: 220 mt
Departure Condition	
Details	Values
Completed discharging	01:25 Hrs 24/10/2024
Draft (F/A)	F: 3.78 m, A: 6.54 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 530.7 mt, DO: 270.884 mt, FW: 205 mt
Next Port	Taboneo, ETA 03:00 Hrs 26/10/2024

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)

Gambar 4.4 MV Asian Pearl
(Sumber : Marine Traffic, Tahun 2024)

Tabel 4.6 Laporan MV. Asian Pearl

MV Asian Pearl	
Arrival Condition	
Details	Values
Arrived Surabaya	15:08 Hrs 20/10/2024
Dropped Anchor	15:30 Hrs 20/10/2024
Pilot on board	15:12 Hrs 21/10/2024
Lift Up Anchor	14:24 Hrs 21/10/2024
Tug on	18:00 Hrs 21/10/2024
First Line	18:30 Hrs 21/10/2024
All fasted	18:48 Hrs 21/10/2024
Tug off	18:48 Hrs 21/10/2024
Gangway down	18:52 Hrs 21/10/2024
Pilot off	18:52 Hrs 21/10/2024
Agent and Quarantine on board	19:12 Hrs 21/10/2024
Quarantine disembark	19:35 Hrs 21/10/2024
Draft (F/M/A)	F: 8.40 m, M: 8.60 m, A: 8.80 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 701.138 mt, DO: 58.070 mt, FW: 260 mt
Departure Condition	
Details	Values
Completed discharging	03:10 Hrs 22/10/2024
Draft (F/A)	F: 3.0 m, A: 6.5 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 699.653 mt, DO: 58.452 mt, FW: 290 mt
Next Port	Taboneo, ETA 04:00 Hrs 25/10/2024

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)



Gambar 4.5 MV Jin Hai He
(Sumber : Marine Traffic, Tahun 2024)

Tabel 4.7 Laporan MV. Jin Hai He

MV Jin Hai He	
Arrival Condition	
Details	Values
Arrived Surabaya	14:55 Hrs 21/11/2024
Pilot on board	15:35 Hrs 21/11/2024
Tug on	17:42 Hrs 21/11/2024
First Line	18:25 Hrs 21/11/2024
All fasted	18:45 Hrs 21/11/2024
Tug off	18:45 Hrs 21/11/2024
Gangway down	18:45 Hrs 21/11/2024
Pilot off	18:45 Hrs 21/11/2024
Agent and Quarantine on board	18:50 Hrs 21/11/2024
Quarantine disembark	19:30 Hrs 21/11/2024
Draft (F/M/A)	F: 5.7 m, M: 6.7 m, A: 7.7 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 543.92 mt, DO: 33.28 mt, FW: 285 mt
Departure Condition	
Details	Values
Completed discharging	04:45 Hrs 23/11/2024
Draft (F/M/A)	F: 4.1 m, M: 5.3 m, A: 6.6 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 541.2 mt, DO: 33.28 mt, FW: 269 mt
Next Port	Tanjung Pemancingan, ETA 15:00 Hrs 24/11/2024

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)



Gambar 4.6 MV Xin Run Chen 6
(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)

Tabel 4.8 Laporan MV. Xin Run Chen 6

MV XIN RUN CHEN 6	
Arrival Condition	
Details	Values
Arrived Surabaya	16:00 Hrs 09/12/2024
Dropped Anchor at P. Station	16:00 Hrs 09/12/2024
Pilot on board	02:00 Hrs 20/12/2024
Lift Up Anchor at P. Station	01:36 Hrs 20/12/2024
Tug on	05:06 Hrs 20/12/2024
First Line	05:24 Hrs 20/12/2024
All fasted	05:42 Hrs 20/12/2024
Tug off	05:42 Hrs 20/12/2024
Gangway down	05:48 Hrs 20/12/2024
Pilot off	05:48 Hrs 20/12/2024
Agent and Quarantine on board	06:00 Hrs 20/12/2024
Quarantine disembark	06:30 Hrs 20/12/2024
Draft (F/A)	F: 8.1 m, A: 8.5 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 567.88 mt, DO: 92.88 mt, FW: 110 mt
Departure Condition	
Details	Values
Completed discharging	17:25 Hrs 21/12/2024
Draft (F/A)	F: 2.8 m, A: 5.0 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 576.49 mt, DO: 87.30 mt, FW: 107 mt
Next Port	Morowali (ETA: 21:00 Hrs 24/12/2024)

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)



Gambar 4.7 MV Sino Ocean
(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)

Tabel 4.9 Laporan MV. Sino Ocean

MV SINO OCEAN	
Arrival Condition	
Details	Values
Arrived Surabaya	06:18 Hrs 07/12/2024
Dropped Anchor at P. Station	06:18 Hrs 07/12/2024
Pilot on board	04:00 Hrs 13/12/2024
Lift Up Anchor at P. Station	03:30 Hrs 13/12/2024
Tug on	06:30 Hrs 13/12/2024
First Line	07:00 Hrs 13/12/2024
All fasted	07:24 Hrs 13/12/2024
Tug off	07:24 Hrs 13/12/2024
Gangway down	07:30 Hrs 13/12/2024
Pilot off	07:30 Hrs 13/12/2024
Agent and Quarantine on board	07:35 Hrs 13/12/2024
Quarantine disembark	08:00 Hrs 13/12/2024
Draft (F/A)	F: 9.55 m, A: 9.55 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 750.5 mt, DO: 74.82 mt, FW: 195 mt
Departure Condition	
Details	Values
Completed discharging	22:30 Hrs 19/12/2024
Draft (F/A)	F: 4.38 m, A: 5.16 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 729.25 mt, DO: 73.44 mt, FW: 165 mt
Next Port	Samarinda (ETA: 12:00 Hrs 22/12/2024)

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)



Gambar 4.8 MV Omari
(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)

Tabel 4.10 Laporan MV. Omari

MV OMARI	
Arrival Condition	
Details	Values
Arrived Surabaya	09:29 Hrs 08/12/2024
Dropped Anchor at P. Station	11:06 Hrs 08/12/2024
Free Pratique Granted	21:18 Hrs 13/12/2024
Pilot on board	16:42 Hrs 13/12/2024
Lift Up Anchor at P. Station	15:36 Hrs 13/12/2024
Tug on	19:15 Hrs 13/12/2024
First Line	19:54 Hrs 13/12/2024
All fasted	20:18 Hrs 13/12/2024
Tug off	20:18 Hrs 13/12/2024
Gangway down	20:18 Hrs 13/12/2024
Pilot off	20:18 Hrs 13/12/2024
Agent and Quarantine on board	21:00 Hrs 13/12/2024
Quarantine disembark	21:45 Hrs 13/12/2024
Draft (F/A)	F: 8.16 m, A: 8.30 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 447.146 mt, DO: 76.450 mt, FW: 200 mt
Departure Condition	
Details	Values
Completed discharging	13:45 Hrs 15/12/2024
Draft (F/A)	F: 3.54 m, A: 5.95 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 443.2 mt, DO: 76.75 mt, FW: 182 mt
Next Port	Singapore, ETA 20:00 Hrs 18/12/2024

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)



Gambar 4.9 MV Cariboo
(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)

Tabel 4.11 Laporan MV. Cariboo

MV CARIBOO	
Arrival Condition	
Details	Values
Arrived Surabaya	14:30 Hrs 14/12/2024
Dropped Anchor at P. Station	14:30 Hrs 14/12/2024
Pilot on board	12:12 Hrs 26/12/2024
Lift Up Anchor at P. Station	11:48 Hrs 26/12/2024
Tug on	14:48 Hrs 26/12/2024
First Line	15:30 Hrs 26/12/2024
All fasted	16:12 Hrs 26/12/2024
Tug off	16:08 Hrs 26/12/2024
Gangway down	16:18 Hrs 26/12/2024
Pilot off	16:18 Hrs 26/12/2024
Agent and Quarantine on board	16:47 Hrs 26/12/2024
Quarantine disembark	17:15 Hrs 26/12/2024
Draft (F/A)	F: 9.10 m, A: 9.10 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 468.03 mt, DO: 295.44 mt, FW: 110 mt
Departure Condition	
Details	Values
Completed discharging	14:35 Hrs 31/12/2024
Draft (F/A)	F: 4.15 m, A: 6.87 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 448.06 mt, DO: 295.0 mt, FW: 189 mt
Next Port	Shifting to anchorage for next port

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)



Gambar 4.10 MV Bao Xiang Ling
(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)

Tabel 4.12 Laporan MV. Bao Xiang Ling

MV BAO XIANG LING	
Arrival Condition	
Details	Values
Arrived Surabaya	17:06 Hrs 18/12/2024
Dropped Anchor at P. Station	17:06 Hrs 18/12/2024
Pilot on board	10:21 Hrs 23/12/2024
Lift Up Anchor at P. Station	09:30 Hrs 23/12/2024
Tug on	13:21 Hrs 23/12/2024
First Line	13:42 Hrs 23/12/2024
All fasted	14:00 Hrs 23/12/2024
Tug off	14:00 Hrs 23/12/2024
Gangway down	14:00 Hrs 23/12/2024
Pilot off	14:00 Hrs 23/12/2024
Agent and Quarantine on board	14:15 Hrs 23/12/2024
Quarantine disembark	15:00 Hrs 23/12/2024
Draft (F/A)	F: 6.60 m, A: 6.80 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 552.2 mt, DO: 266.7 mt, FW: 200 mt
Departure Condition	
Details	Values
Completed discharging	21:45 Hrs 23/12/2024
Draft (F/A)	F: 4.10 m, A: 6.30 m
ROB (FO/DO/FW)	FO: 546.70 mt, DO: 266.594 mt, FW: 190 mt
Next Port	Tanjung Redeb (ETA: 17:00 Hrs 27/12/2024)

(Sumber : Data diolah penulis, Tahun 2024)

4.4 Analisis Data

1. Arrival Condition

Arrival condition adalah kondisi kapal saat tiba di pelabuhan, yang mencakup status dan aktivitas kapal setelah mencapai dermaga atau area tambatan. Informasi ini meliputi keberadaan pilot di kapal, penggunaan tugboat, proses penambatan, pengukuran draft kapal (haluan dan buritan), jumlah bahan bakar dan air tawar yang tersisa (ROB), serta aktivitas lain seperti kedatangan agen dan petugas karantina untuk pemeriksaan. Semua hal ini bertujuan memastikan kapal aman dan siap untuk memulai operasional di pelabuhan.

2. Pilot on board

Pilot on board berarti pilot pelabuhan atau nakhoda pandu naik ke kapal untuk memberikan panduan navigasi kepada nakhoda kapal utama. Kehadiran pilot bertujuan membantu memastikan kapal dapat memasuki pelabuhan, berlabuh, atau bermanuver dengan aman, mengingat pilot memiliki pengetahuan mendalam tentang perairan setempat, termasuk arus, kedalaman, dan kondisi pelabuhan.

3. Tug on

Tug on mengacu pada situasi di mana tugboat atau kapal tunda mulai terhubung dengan kapal utama untuk memberikan bantuan manuver. Tugboat digunakan untuk membantu kapal yang besar atau sulit bermanuver, terutama saat mendekati atau meninggalkan dermaga, dengan cara menarik, mendorong, atau mengarahkan kapal sesuai kebutuhan.

4. First Line

First line adalah istilah yang menggambarkan saat tali tambat pertama kali dilemparkan dari kapal ke dermaga. Proses ini menandai dimulainya tahap penambatan kapal, di mana tali digunakan untuk menahan kapal agar tetap stabil dan aman di posisi yang diinginkan, sebelum tali-tali lainnya diatur.

5. All fasted

All fasted berarti semua tali tambat sudah terpasang dengan sempurna pada kapal dan dermaga. Kapal kini aman dalam posisi tambatannya, siap untuk memulai aktivitas di pelabuhan, seperti bongkar muat barang, kedatangan kru, inspeksi, stsu keperluan lainnya.

6. Tug off

Tug off merujuk pada dilepaskannya tugboat dari kapal utama setelah tugas membantu manuver selesai. Ini biasanya terjadi setelah kapal sudah berhasil berlabuh dengan aman di dermaga, dan tugboat tidak lagi diperlukan untuk membantu manuver kapal.

7. Gangway down

Gangway down adalah proses menurunkan tangga kapal (gangway) untuk memberikan akses ke dan dari kapal bagi kru, agen pelabuhan, atau pihak berwenang. Gangway yang dipasang dengan benar memastikan kelancaran aktivitas keluar-masuk kapal selama kapal berada di pelabuhan.

8. Pilot off

Pilot off menggambarkan situasi di mana pilot pelabuhan meninggalkan kapal setelah tugasnya selesai. Hal ini biasanya terjadi setelah kapal berhasil

berlabuh dengan aman di dermaga atau saat kapal telah meninggalkan perairan pelabuhan dan tidak lagi memerlukan panduan dari pilot.

9. Agent and Quarantine on board

Agent and Quarantine on board berarti agen pelabuhan dan petugas karantina naik ke kapal setelah kapal berlabuh. Agen bertugas mengoordinasikan aktivitas kapal di pelabuhan, sementara petugas karantina melakukan pemeriksaan kesehatan, dokumen, dan kelengkapan lainnya untuk memastikan kapal memenuhi persyaratan karantina dan peraturan setempat.

10. Quarantine disembark

Quarantine disembark adalah proses di mana petugas karantina meninggalkan kapal setelah menyelesaikan tugas pemeriksaan. Hal ini dilakukan setelah mereka memastikan kapal, awak, dan muatan memenuhi persyaratan kesehatan dan kelengkapan dokumen yang ditetapkan oleh otoritas pelabuhan dan karantina.

11. Draft (F/A)

Draft (F/A) merujuk pada kedalaman kapal yang tercelup di air, yang diukur di haluan (fore) dan buritan (aft). Data ini penting untuk memastikan stabilitas kapal dan keamanannya selama berlabuh, terutama terkait dengan kedalaman perairan di sekitar dermaga atau pelabuhan.

12. ROB (FO/DO/FW)

ROB (Remaining on Board) adalah jumlah bahan yang tersisa di kapal, seperti FO (Fuel Oil), DO (Diesel Oil), dan FW (Fresh Water). Informasi ini

dicatat untuk mengetahui ketersediaan bahan bakar dan air tawar di kapal, yang penting untuk perencanaan perjalanan berikutnya dan pengoperasian kapal.

13. Departure Condition

Departure condition adalah kondisi kapal saat bersiap untuk meninggalkan pelabuhan, yang mencakup status operasional dan teknis kapal setelah menyelesaikan aktivitas di dermaga. Informasi ini meliputi draft kapal (haluan dan buritan), jumlah bahan bakar, minyak diesel, dan air tawar yang tersisa (ROB), serta konfirmasi bahwa muatan telah dibongkar atau dimuat sepenuhnya. Kondisi ini memastikan kapal siap berlayar menuju pelabuhan tujuan berikutnya dengan aman dan sesuai peraturan.

14. Completed discharging

Completed discharging berarti proses bongkar muatan dari kapal telah selesai dilakukan. Semua barang yang harus diturunkan dari kapal telah dikeluarkan sesuai dengan dokumen muatan dan prosedur yang berlaku, memastikan kapal siap untuk keberangkatan.

15. Next Port

Next Port adalah pelabuhan tujuan berikutnya yang akan disinggahi kapal setelah keberangkatan dari pelabuhan saat ini. Informasi ini mencakup nama pelabuhan tujuan dan biasanya digunakan untuk perencanaan perjalanan serta persiapan dokumen terkait.

4.5 Identifikasi Masalah

Dalam proses pelayanan kapal di pelabuhan, sejumlah kendala operasional teridentifikasi yang dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi pekerjaan.

Masalah utama yang sering ditemukan adalah:

1. Ketidaktepatan pencatatan data kedatangan dan keberangkatan kapal akibat metode pencatatan manual yang rentan terhadap kesalahan.
2. Kurangnya pengalaman dan pemahaman peserta magang terkait prosedur standar operasional (SOP) pelayanan kapal.
3. Minimnya koordinasi yang efektif antara pihak pelabuhan, kru kapal, dan peserta magang, sehingga menghambat kelancaran alur kerja.
4. Jadwal kapal yang padat dan ketat, yang menyebabkan waktu untuk pengolahan dan pencatatan data menjadi sangat terbatas.
5. Sistem kerja yang belum terintegrasi secara digital, mengakibatkan proses administrasi lebih lambat dan rawan kehilangan informasi penting.

4.6 Sebab dan Akibat Masalah

4.6.1 Sebab Masalah:

1. Kurangnya Pelatihan Awal: Peserta magang tidak mendapatkan pembekalan yang cukup untuk memahami SOP, sehingga mereka kurang terampil dalam menangani tugas pencatatan dan pelayanan kapal.
2. Sistem Manual yang Tidak Efisien: Pencatatan data yang dilakukan secara manual membutuhkan waktu lama dan memiliki risiko tinggi terhadap kesalahan input.

3. Komunikasi yang Tidak Optimal: Tidak adanya sistem koordinasi yang terstruktur antara pihak pelabuhan, kru kapal, dan peserta magang menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara efektif.
4. Tekanan Waktu: Jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal yang sangat padat membuat waktu pencatatan menjadi terbatas dan terkesan terburu-buru.
5. Keterbatasan Teknologi: Penggunaan teknologi yang belum memadai untuk mendukung digitalisasi pencatatan data membuat pekerjaan menjadi lambat dan kurang efisien.

4.6.2 Akibat Masalah:

1. Ketidakakuratan Data: Informasi terkait kedatangan dan keberangkatan kapal menjadi tidak akurat atau tidak lengkap, sehingga menyulitkan pihak pelabuhan dalam pengambilan keputusan.
2. Penundaan Pelayanan: Terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan kapal yang dapat memengaruhi jadwal keberangkatan kapal berikutnya.
3. Turunnya Kepercayaan: Kru kapal dan pihak manajemen pelabuhan mulai kehilangan kepercayaan terhadap keefektifan pelayanan yang diberikan.
4. Pengalaman Magang yang Kurang Optimal: Peserta magang tidak mendapatkan pengalaman yang maksimal karena sistem kerja yang tidak mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
5. Kerugian Operasional: Keterlambatan dan ketidakefisienan dalam pelayanan dapat menyebabkan potensi kerugian operasional baik bagi pelabuhan maupun pihak kapal.

4.7 Solusi Pemecahan Masalah

1. Pelatihan dan Pembekalan Awal : Mengadakan pelatihan intensif bagi peserta magang sebelum mereka mulai bekerja. Pelatihan ini mencakup pengenalan SOP, praktik pencatatan data, dan simulasi koordinasi operasional dengan pihak pelabuhan dan kru kapal.
2. Digitalisasi Sistem Kerja : Mengimplementasikan sistem pencatatan berbasis digital untuk menggantikan metode manual. Dengan teknologi ini, data kedatangan dan keberangkatan kapal dapat dicatat secara real-time dan lebih akurat.
3. Pengaturan Koordinasi yang Lebih Baik : Menjadwalkan briefing harian atau mingguan antara pihak pelabuhan, peserta magang, dan kru kapal untuk memastikan semua pihak memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing.
4. Optimalisasi Jadwal Kerja : Membagi tanggung jawab secara terstruktur dan mengatur jadwal kerja yang lebih fleksibel, sehingga tugas pelayanan kapal dapat diselesaikan secara efektif tanpa terburu-buru.
5. Evaluasi dan Umpan Balik Berkala : Melakukan evaluasi mingguan untuk menilai kinerja peserta magang dan efektivitas pelayanan kapal. Umpan balik yang konstruktif diberikan kepada peserta magang untuk mendorong peningkatan kualitas kerja.
6. Pemanfaatan Teknologi Modern : Menggunakan perangkat lunak atau aplikasi khusus untuk memantau jadwal kapal dan proses pencatatan data, sehingga alur kerja menjadi lebih terorganisasi.

7. Peningkatan Infrastruktur Pelabuhan : Meningkatkan fasilitas dan infrastruktur pelabuhan untuk mendukung kelancaran pelayanan kapal, seperti menyediakan area kerja yang nyaman untuk peserta magang dan memperbarui sistem komunikasi internal.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan program magang di pelabuhan Surabaya dari 1 Agustus 2024 hingga 30 Desember 2024 memberikan pengalaman praktis yang berharga dalam pelayanan kapal. Selama kegiatan magang, peserta terlibat langsung dalam pencatatan waktu kedatangan dan keberangkatan kapal, pengumpulan data tujuan, dan estimasi waktu tiba (ETA) di pelabuhan berikutnya. Namun, sejumlah kendala operasional teridentifikasi, seperti ketidaktepatan pencatatan manual, kurangnya pembekalan awal, dan koordinasi yang belum optimal.

Melalui analisis yang telah dilakukan, penyebab utama permasalahan meliputi sistem manual yang tidak efisien, kurangnya pemahaman SOP, serta keterbatasan waktu akibat padatnya jadwal kapal. Hal ini berdampak pada ketidakakuratan data, penundaan pelayanan, dan menurunnya kualitas pengalaman magang. Solusi yang diajukan, seperti pelatihan awal, digitalisasi sistem kerja, dan peningkatan koordinasi, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi peserta magang.

5.2 Saran

Saran untuk Mahasiswa Magang:

1. **Persiapan Diri Secara Optimal** : Mahasiswa disarankan untuk mempelajari tugas dan tanggung jawab magang sebelum memulai kegiatan. Pemahaman tentang alur kerja, SOP, dan istilah teknis dalam pelayanan kapal akan mempermudah adaptasi di lingkungan kerja.

2. Proaktif dan Berkomitmen : Mahasiswa perlu bersikap proaktif dalam menggali informasi, bertanya ketika mengalami kesulitan, dan menawarkan bantuan kepada mentor atau staf terkait. Komitmen untuk menyelesaikan tugas dengan baik juga menjadi kunci keberhasilan.
3. Pengelolaan Waktu dan Dokumentasi : Mahasiswa disarankan untuk mengelola waktu secara efektif dan mencatat setiap aktivitas harian selama magang. Hal ini akan membantu dalam penyusunan laporan magang serta evaluasi kegiatan.
4. Pengembangan Kompetensi : Manfaatkan waktu magang untuk memperluas wawasan dan meningkatkan keterampilan, seperti penggunaan teknologi terkait administrasi pelabuhan atau kemampuan berkomunikasi dalam tim.

Saran untuk Instansi Perusahaan (Pelabuhan):

1. Penguatan Sistem Magang : Perusahaan disarankan untuk merancang program magang yang lebih terstruktur, termasuk menyediakan modul pelatihan awal dan panduan kerja yang jelas untuk mahasiswa magang.
2. Peningkatan Dukungan Teknologi : Perusahaan perlu memperbarui sistem kerja manual menjadi berbasis teknologi digital untuk mempermudah proses pencatatan dan meningkatkan akurasi data.
3. Penunjukan Mentor : Menunjuk mentor atau supervisor yang berpengalaman untuk mendampingi mahasiswa magang, sehingga mereka dapat bekerja dengan arahan yang lebih baik.

4. Umpan Balik Rutin : Memberikan umpan balik berkala kepada mahasiswa magang untuk membantu mereka memahami kekurangan dan kelebihan selama pelaksanaan tugas.
5. Peningkatan Fasilitas : Menyediakan fasilitas pendukung yang memadai, seperti ruang kerja yang nyaman dan akses ke perangkat teknologi, untuk meningkatkan produktivitas mahasiswa magang.

Saran untuk STIAMAK Barunawati Surabaya:

1. Penguatan Kurikulum Magang : STIAMAK disarankan untuk merancang kurikulum magang yang relevan dengan kebutuhan industri, termasuk pelatihan intensif sebelum mahasiswa ditempatkan di instansi.
2. Kerja Sama dengan Perusahaan : Meningkatkan kerja sama dengan lebih banyak perusahaan atau pelabuhan untuk memperluas peluang magang bagi mahasiswa dan memastikan pengalaman magang yang bervariasi.
3. Pemantauan dan Evaluasi : STIAMAK perlu memonitor kegiatan magang mahasiswa secara aktif, termasuk melakukan kunjungan rutin ke lokasi magang untuk mengevaluasi pelaksanaan program.
4. Peningkatan Kompetensi Mahasiswa : Memberikan pelatihan tambahan, seperti kursus teknologi informasi, manajemen logistik, atau komunikasi, agar mahasiswa lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja.
5. Forum Alumni : Membangun forum alumni untuk berbagi pengalaman dan wawasan terkait dunia kerja, sehingga mahasiswa dapat memahami tren terbaru di industri pelabuhan dan logistik.

DAFTAR PUSTAKA

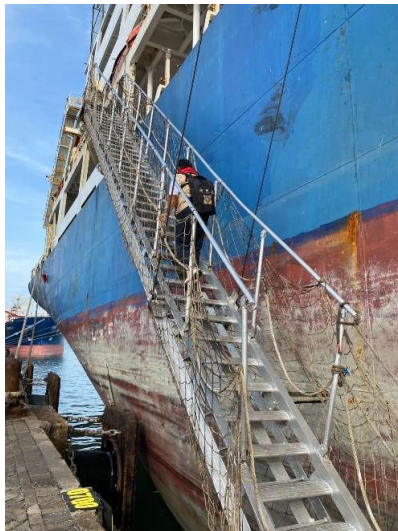
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lamaya, N. Y. (2022). *Pelayanan Jasa Keagenan dalam Menangani Kapal Asing di PT. FAB Enterprises*.
- Tawaris. (2021). *Peran Keagenan untuk Meminimalisir Keterlambatan Pengurusan Dokumen Kapal Asing*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

LAMPIRAN

Foto Aktivitas Magang



Sandaran kapal YU MING



PILOT ON BOARD



Periksa Draft Kapal



Bersama perwakilan charter kapal



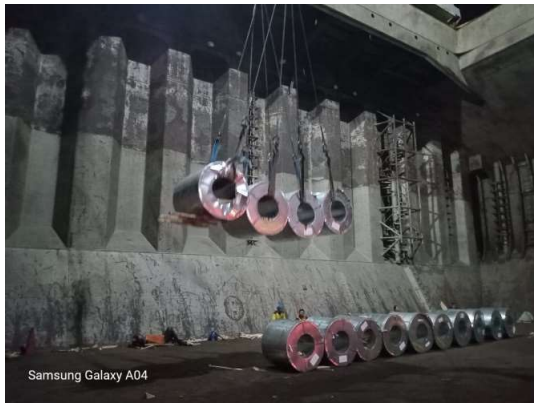
Boarding kapal



Pengurusan dokumen di atas kapal



Persiapan sandar kapal



Kondisi Dalam Palka Bongkar Steel Coil

Surat Persetujuan Magang dari Perusahaan



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

Nomor : SKL / 275 / STIAMAK / VIII / 2024
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan ijin penempatan magang

Surabaya, 20 Agustus 2024

Yth. Pimpinan
PT Djakarta LLOYD (Persero)
di

SURABAYA

1. Sehubungan dengan Kalender Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya Tahun 2023/2024, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa STIAMAK Barunawati, dengan ini STIAMAK Barunawati menugaskan para mahasiswa semester VII untuk melaksanakan kegiatan magang.

2. Tersebut butir 1 diatas, mohon dapatnya Bapak/lbu memberikan ijin bagi mahasiswa kami, atas nama:

No.	Nama	NIM
1	Muhamad Agung Luthfi F.	21112051
2	Dwi Setia Wijaksono	20111010

Untuk dapat melaksanakan magang di Kantor PT Djakarta LLOYD (Persero). Adapun jadwal pelaksanaan magang mahasiswa kami dapat menyesuaikan kesiapan Perusahaan.

3. Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Berry Ratna Kusumawati

STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA

KETUA

Dr. Gugus Wijonarko

NIDN : 0708116501



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN MAGANG
TAHUN 20.....

Nama : DWI SETIA WIJAKSONO
NIM : 20111010
Tempat Magang: PT JAKARTA LLOYD (PERSERO) SURABAYA
Judul : ANALIS OPERASIONAL KAPAL PTDJAKARTA
LLOYD Cabang Surabaya ~~meta~~

Pembimbing :

No.	Hari/ Tanggal	Bimbingan	Paraf
1.	4 SEP. 2024	Pembimbingan Pengajuan Judul	
2.	3 OKT. 2024	BAB I / II Revisi	
3.	20 OKT. 2024	BAB III Revisi	
4.	15 NOV 2024	Revisi BAB IV	
5.	10 Des 2024	BAB IV dan V Revisi	
6.	10 Jan 2025	Persetujuan Laporan magang	

Mengetahui,
Kaprosdi Ilmu Administrasi Bisnis

JULI PRASTYORINI, S.Sos. MM
NIDN : 0708067104

Surabaya,2024

Mahasiswa

DWI SETIA WIJAKSONO
NIM : 20111010



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

FORMULIR PENDAFTARAN MAGANG

Kepada :
Yth. Kepala Program Studi STIAMAK Barunawati Surabaya
Di
Tempat

Kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Magang dengan keterangan sebagai berikut :

- a. Nama : DWI SETIA WIJAKSONO
b. NIM : 20111010
c. Tempat Magang : PT DJAKARTA LLOYD (PERSERO) SURABA
d. Alamat : JL. CENDRAWASIH NO.28. SURABA YA
e. Tanggal Pelaksanaan: _____

NO	JUDUL MAGANG
1.	Ativitas Pelayanan Keagenan dalam menunjang Operasional Kapal

Demikian permohonan kami, atas perkenannya kami sampaikan terima kasih.

Mengetahui
KAPRODI

JULI PRASTYORINI, S.Sos, MM

Dosen Pembimbing : MEYTI HANNA ESTER KALANGI, S.Sos, MM

Surabaya, 08-01-2025

DWI SETIA WIJAKSONO.

NO HP : 081359174886

Formulir dibuat rangkap 3 untuk :

1. Mahasiswa
2. Dosen Pembimbing
3. Arsip