

## Optimalisasi Kinerja Keagenan terhadap Target Muatan Kapal Ro-Ro PT. Atosim Lampung Pelayaran Cabang Semarang

Adani Amrulloh<sup>1</sup>, Cahya Fajar Budi Hartanto<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Politeknik Bumi Akpelni, Jl. Pawiyatan Luhur II No. 17  
Bendan Dhuwur, Semarang 50235

\* Corresponding Author. E-mail : [fajar@akpelni.ac.id](mailto:fajar@akpelni.ac.id) Telp : 0813-9071-0987

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab kurangnya muatan dari agen yang mengakibatkan target muatan kapal Ro-Ro milik PT. Atosim Lampung Pelayaran Cabang Semarang tidak terpenuhi dan upaya untuk menanganinya. Selain itu juga untuk mengetahui kendala yang dialami unit muatan dari agen saat proses kegiatan pemuatan kapal Ro-Ro dan penyebab kurangnya pengetahuan dari sopir mengenai proses pemuatan. Metode pengumpulan data dengan observasi di perusahaan, wawancara dengan pihak pimpinan dan operasional perusahaan, dan studi pustaka. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa PT. Atosim Lampung Pelayaran Cabang Semarang perlu menjalin kerja sama dengan mitra agen agar dalam pemenuhan target muatan. Selain itu juga perlu menjalin kerja sama dengan para sopir unit kendaraan agar dalam setiap proses pemuatan dapat mengurangi risiko kendala atau hambatan.

**Kata Kunci:** keagenan, muatan, kapal ro-ro

### Abstract

*This study attempted to discover the cause of the agent's lack of cargo, which resulted in the target of the Ro-Ro ship belonging to PT. Atosim Lampung Pelayaran Semarang Branch not being met, as well as steps to address it. It was also to discover the challenges encountered by cargo units from agents throughout the process of loading Ro-Ro ships, as well as the causes of the driver's lack of understanding about the loading procedure. Data collection methods included observation in the workplace, interviews with firm management and operations, and a review of the literature. Based on the research, it was possible to conclude that PT. Atosim Lampung Pelayaran Semarang Branch had to collaborate with agent partners in order to meet cargo targets. Furthermore, it is vital to develop cooperation with the drivers of the vehicle units so that they can limit the danger of impediments or obstructions throughout each loading process.*

**Keywords:** agency, cargo, ro-ro vessel

## PENDAHULUAN

Saat ini dunia usaha dan logistik di Indonesia semakin berkembang pesat, sehingga sangat berpengaruh juga terhadap kemajuan dan perkembangan sektor perhubungan. Transportasi laut turut memegang peranan penting karena Indonesia

merupakan negara maritim dengan wilayah perairan yang luas. Bagi para pengguna jasa logistik khususnya di Jawa Tengah maupun Jawa Timur yang akan mengirim barang ke Sumatera atau sebaliknya, kapal Ro-Ro menjadi pilihan sebagai sarana pengangkut. Pilihan itu karena efisiensi kapal Ro-Ro seperti efisiensi bahan bakar truk, risiko perjalanan truk di jalan, dan harga tiket yang ditawarkan perusahaan kapal Ro-Ro yang murah sehingga pengeluaran menjadi efisien daripada saat truk melakukan perjalanan lewat darat yakni dari Jawa Tengah atau Jawa Timur melalui jalur darat menuju Jakarta lalu baru kemudian naik kapal ke Lampung

Kapal *Roll-on/Roll-off* atau bisa disebut dengan Ro-Ro merupakan kapal yang dapat memuat kendaraan dan penumpang. Kapal Ro-Ro memiliki *rampdoor* di sisi kapal atau buritan untuk naik dan turunnya kendaraan dari dermaga ke kapal dan sebaliknya. Kapal Ro-Ro memiliki dek sebagai tempat untuk kendaraan yang diangkutnya dan juga kamar yang digunakan untuk istirahat penumpangnya.

Sebagai satu-satunya perusahaan penyeberangan menggunakan kapal Ro-Ro yang menyediakan trayek Semarang – Panjang dan sebaliknya, PT. Atosim Lampung Pelayaran Cabang Semarang (selanjutnya disebut PT. ALP Semarang) sangat berperan dalam menyediakan sarana angkutan laut untuk kelancaran dan efisiensi sektor logistik di Indonesia khususnya di Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Sumatera. PT. ALP Semarang memiliki beberapa agen yang mencari muatan dan bekerja sama dengan pemilik logistik untuk menggunakan kapal sebagai sarana pengangkut. Tugas agen tersebut adalah mengurus semua persiapan unit muatan seperti pendaftaran tiket kapal, pengecekan unit muatan sebelum naik ke kapal, dsb. Keberadaan mitra agen sangat membantu PT. ALP Semarang dalam proses pemuatan, sebab mitra agen bertanggung jawab terhadap unit muatan dan pemilik muatan termasuk jika terjadi sesuatu seperti kerusakan unit, unit yang datang terlambat, kekurangan pembayaran tiket kapal dari pihak pemilik muatan, dsb.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, 2008 pasal 1 ayat 7, agen umum adalah perusahaan angkutan nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia. Menurut Soewedo & Kosasih, (2014), keagenan umum (*general agent*) adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan lain di Indonesia atau perusahaan pelayaran asing di luar negeri (*principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal tersebut. Sudjatmiko (2017) menjelaskan pengertian dan peran agen pelayaran yang dibagi menjadi 2 yaitu agen umum (*general agent*) dan agen khusus (*port agent* atau *sub agent*). Menurut Suyono (2007), untuk menjalankan kegiatannya di luar negeri, perusahaan pelayaran dapat menunjuk dan mengangkat agen di pelabuhan dimana kapal akan melakukan kegiatan bongkar dan muat serta melakukan kegiatan ekspor dan impor. Secara garis besar, agen dibagi menjadi tiga yaitu *general agent*, *sub agent*, dan cabang agen. Ada satu jenis agen lagi yaitu mitra agen yakni perusahaan yang bekerja di bidang logistik/ pengiriman barang yang bekerja sama dan memiliki kesepakatan dengan perusahaan pelayaran untuk menyediakan muatan setiap kegiatan pemuatan berdasarkan prinsip saling menguntungkan kedua belah pihak. Menurut Soewedo & Kosasih (2014), tugas dari agen adalah memberikan pelayanan operasional kepada kapal yang diageninya,

dimulai sejak keluarnya surat penunjukan keagenan yang dikukuhkan oleh surat perjanjian keagenan. Adapun fungsi agen kapal Ro-Ro adalah: 1) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan; 2) Memonitor pelaksanaan penanganan atau pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal datang dan berangkat kapal; 3) Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan; 4) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan sebagai masukan dalam menentukan kebijaksanaan sebagaimana semestinya; 5) Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan omset dari kegiatan-kegiatan pokok terhadap perusahaan; dan 5) Pada perusahaan kapal Ro-Ro, agen atau mitra agen mempunyai fungsi dan kewajiban untuk mencarikan muatan setiap kegiatan pemuatan kapal akan berlangsung.

Pada penanganan dan pengaturan muatan di atas kapal, terdapat lima prinsip-prinsip pemuatan yang harus dipahami oleh para mualim (Fakhrurrozi, 2017). Prinsip-prinsip tersebut yaitu melindungi kapal, melindungi muatan, melindungi ABK dan buruh, pemanfaatan ruang muat secara maksimal, serta pemuatan secara cepat dan sistematis. Peneliti lebih memfokuskan pada prinsip melindungi muatan. Menurut UU RI No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, perusahaan pelayaran atau pihak pengangkutan bertanggung jawab atas keselamatan dan keutuhan muatan muatan sejak kapal muat sampai bongkar. Oleh karena itu, PT. ALP Semarang selaku operator kapal Ro-Ro pada waktu memuat, membongkar, dan selama pelayaran, harus menangani muatan secara baik seperti: 1) Melindungi penumpang dan kendaraan selama pelayaran berlangsung; 2) Melindungi dari pengaruh air, misal terjadi kebocoran, kehujanan di *car deck* sehingga membuat rusaknya kendaraan; 3) Menghindari gesekan kendaraan dengan badan kapal; 4) Menangani apabila ada penumpang yang sakit saat pelayaran berlangsung; dan 5) Mencegah terjadinya pencurian, baik saat pemuatan hingga penumpang dan kendaraan sampai pelabuhan tujuan. Untuk mencegah kerusakan muatan tersebut, maka harus dilakukan tindakan-tindakan sebagai berikut: 1) Ruang *car deck* dan ruang penumpang harus dipersiapkan dengan baik sehingga kenyamanan dan keamanan penumpang dan muatan terpenuhi; 2) Menggunakan ventilasi secara baik; 3) Melengkapi alat keselamatan di kapal, seperti: pelampung, sekoci, *liferaft*, dsb; dan 4) Melengkapi alat *lashing* sehingga kendaraan aman selama pelayaran.

Untuk melengkapi penelitian ini, peneliti juga menelaah beberapa penelitian terdahulu. Kajian penelitian yang relevan adalah sebagai berikut:

1. Novita (2016) menyimpulkan tentang pentingnya menata ruang kendaraan di kapal untuk meningkatkan volume kendaraan yang diangkut guna mendapatkan keuntungan yang lebih banyak.
2. Yuliana dan Poli(2018) menyimpulkan bahwa dengan memperbanyak jaringan agen yang melayani penjualan tiket kapal akan menambah kepuasan penumpang terhadap pelayanan tiket dan meningkatkan jumlah pendapatan perusahaan.
3. Utami dan Dewi (2020) menyimpulkan tentang strategi yang dilakukan oleh PT. ALP Semarang untuk meningkatkan daya tarik calon penumpang, serta pelayanan jasa penumpang dan barang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu pengamatan (*observation*), wawancara (*interview*), dan kepustakaan (*library research*). Pengamatan dilakukan langsung di PT. ALP Semarang selama proses pemuatan di pelabuhan Tanjung Emas Semarang mulai tanggal 22 Agustus 2021 sampai dengan 22 November 2021. Data yang didapat kemudian dianalisis dan disajikan hasilnya secara naratif deskriptif. Penelitian ini bermaksud menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran agen dalam pelaksanaan tugas kaitannya dengan pencapaian target muatan kapal Ro-Ro di PT. ALP Semarang?
2. Apakah upaya agen dalam mengatasi kendala-kendala yang dialami unit muatan pada saat pemuatan kapal Ro-Ro agar tidak menghambat proses pemuatan?
3. Sejauh mana tanggung jawab agen terhadap sopir muatan beserta muatannya mulai dari sebelum pemuatan sampai unit muatan naik ke atas kapal Ro-Ro?

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. ALP Semarang mengoperasikan 3 buah kapal Ro-Ro yang melayani rute Semarang – Panjang yaitu KM. Mutiara Ferindo VII, KM. Mutiara Sentosa II, dan KM. Mutiara Timur I. Pelayaran rute Semarang – Panjang dengan *one way trip* atau sekali perjalanan menempuh jarak relatif jauh dan memakan waktu sekitar 26 jam. Kapal Ro-Ro yang melayani perjalanan jauh seperti rute Semarang – Panjang mempunyai kelebihan antara lain menekan biaya bagi penumpang dan kendaraan dari Jawa Timur dan Jawa Tengah menuju Lampung dan sebaliknya, menghemat perawatan jalan raya dan perawatan kendaraan truk, serta faktor keamanan muatan, sehingga patut menjadi alternatif pilihan masyarakat, pemilik barang, dan perusahaan logistik. Untuk tarif penumpang, perusahaan berusaha menekan biaya tanpa melupakan kenyamanan serta pelayanan penumpang mulai dari pemesanan tiket hingga pelayanan di atas kapal. Adapun langkah-langkah pemuatan yang harus dilakukan oleh sopir dan didampingi oleh mitra agen adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan unit kendaraan.
2. Pendaftaran tiket *online* dengan melampirkan KTP dan STNK.
3. Kendaraan yang sudah memiliki tiket menunggu di RTK.
4. Sopir melakukan *rapid test* antigen gratis.
5. Validasi dan pengisian e-Hac dengan Kantor Kesehatan Pelabuhan.
6. Kendaraan melewati jembatan timbang PT. Pelindo.
7. Kendaraan menunggu antrian pemuatan di samping dermaga.
8. Pemeriksaan syarat-syarat administrasi sebelum kendaraan naik ke atas kapal.
9. Awak kapal melakukan *lashing* pada kendaraan.

Langkah-langkah tersebut harus dilakukan dengan baik dan urut di mana mitra agen berkewajiban memastikannya. Mitra agen juga harus melakukan pendampingan terhadap sopir agar proses pemuatan berjalan lancar. Namun demikian, dalam menangani kapal terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya muatan yang tidak sesuai target, kendala dari unit muatan itu sendiri, dan kurangnya pengetahuan para sopir mengenai kegiatan pemuatan, sehingga dapat

memperlambat keberangkatan kapal. Berikut ini hasil penelitian dan pembahasannya.

### **Kurangnya Muatan Sehingga Target Tidak Terpenuhi**

Saat ini persaingan usaha pelayaran termasuk perusahaan kapal Ro-Ro sangat ketat. Perusahaan pelayaran bersaing untuk mendapatkan konsumen. Sulitnya mendapatkan konsumen ini membuat PT. Atosim Lampung Pelayaran membuat kebijakan untuk menjalin kerja sama dengan pihak lain yang mempunyai pengalaman di bidang logistik dan ekspedisi untuk menjadi mitra agen.

Mitra agen adalah perusahaan yang bekerja di bagian logistik ataupun pengiriman barang yang bekerja sama untuk menyediakan atau membantu mencari muatan kendaraan dan penumpang pada setiap kegiatan pemuatan. PT. ALP Semarang sejauh ini bekerjasama dengan CV. Multi Trans Mandiri, CV. Prima Jaya Lestari, dan CV. Karya Makmur untuk mencari muatan pada rute Semarang – Panjang. Setiap tiket penumpang dan kendaraan yang terjual melalui mitra agen, akan diberi imbalan sesuai yang tertuang di nota perjanjian keagenan. Namun, masalah terjadi ketika mitra agen dinilai belum maksimal melaksanakan tugasnya karena target muatan belum terpenuhi saat pemuatan berlangsung. Target muatan yang diberikan oleh PT. Atosim Lampung Pelayaran Pusat Jakarta yaitu 65% dari total keseluruhan kapasitas kendaraan yang mampu dimuat kapal Ro-Ro di PT. ALP Semarang, tetapi kadang hanya tercapai 40% – 50% saja. Tidak terpenuhinya target muatan tersebut diakibatkan beberapa masalah antara lain:

1. Jadwal kapal Ro-Ro PT. ALP Semarang yang berubah-ubah akibat penyesuaian ketersediaan dermaga di pelabuhan Tanjung Emas. Dampak dari jadwal yang berubah-ubah ini adalah pihak pemilik muatan memilih untuk mengangkut muatannya melalui jalur darat karena jika menunggu jadwal keberangkatan, maka pengiriman muatan terlambat. Solusi permasalahan tersebut yaitu PT. ALP Semarang beserta mitra agen memberitahu pemilik muatan yang sudah ataupun yang akan membeli tiket terkait perubahan jadwal. Dengan pendekatan yang baik maka permasalahan akan terselesaikan dengan baik pula.
2. Sopir yang kecewa karena menunggu berhari-hari (2-3 hari) di Ruang Tunggu Kendaraan (RTK) untuk menunggu antrian proses pemuatan kapal. Kebanyakan sopir berasal dari Jawa Timur yang akan mengirim muatan ke pulau Sumatera, maka sopir memilih mengantri di RTK jauh-jauh hari sebelum jadwal pemuatan dikarenakan sewaktu-waktu jadwal kapal bisa maju dari jadwal sebelumnya. Sopir yang kecewa terhadap waktu tunggu tersebut, memutuskan lewat darat dan tidak jadi menggunakan kapal Ro-Ro. Hal ini berdampak pemilik muatan atau ekspedisi menarik truk yang sudah antri di RTK lalu menggunakan jalur darat untuk mengirim muatan. Solusi permasalahan tersebut yaitu dengan melakukan kesepakatan pengembalian biaya tiket yang tidak 100% tetapi hanya 50%. Kesepakatan ini tidak tertulis di nota tetapi dengan musyawarah antara mitra agen dengan pemilik muatan. Dengan demikian, pemilik muatan akan berpikir 2 kali untuk menarik unit kendarannya yang sudah berada di RTK.
3. Jaringan mitra agen yang masih terbatas di kawasan PT. ALP Semarang mengakibatkan belum maksimal menarik minat penumpang dan ekspedisi

muatan untuk menggunakan kapal sebagai sarana pengangkut. Solusi dari permasalahan tersebut yaitu dengan memperluas jaringan mitra agen ke seluruh wilayah PT. ALP Semarang. Mitra agen juga harus lebih menjalin kerja sama yang luas kepada para pihak ekspedisi atau pemilik muatan di sekitar kota dan kabupaten Semarang bahkan hingga ke seluruh provinsi Jawa Tengah.

### **Kendala Unit Muatan Saat Proses Pemuatan**

Proses pemuatan menjadi satu bagian yang penting dalam kegiatan pelayanan kapal Ro-Ro oleh PT. ALP Semarang. Proses pemuatan dilakukan 2-3 jam setelah pembongkaran muatan. Sambil menunggu proses pemuatan, kru kapal beserta staf lapangan PT. ALP Semarang melakukan *bunker* dan pengisian air tawar. Saat proses pemuatan sudah siap, maka *rampdoor* kapal dibuka dan area sekitar dermaga pemuatan dikosongkan. Jika *rampdoor* sudah terbuka maka kendaraan di RTK akan dikirim ke dermaga oleh staf lapangan PT. ALP Semarang.



Gambar 1. Proses Membuka *Rampdoor*



Gambar 2. Kendaraan Menunggu Antrian Masuk kapal

Proses pemuatan juga menjadi sesuatu yang rawan karena seringnya terjadi kendala pada unit muatan kendaraan. Kendala tersebut antara lain:

1. Kendaraan mundur saat naik ke *rampdoor* atau tidak kuat menanjak merupakan kendala yang sering dialami. Hal ini disebabkan oleh beban muatan yang berat sehingga truk tidak kuat menanjak atau *rampdoor* yang licin karena terguyur air hujan. Solusi yang dilakukan jika ini terjadi adalah dengan menarik kendaraan tersebut menggunakan tali derek yang sudah dipersiapkan oleh mitra agen dan siap dipakai sewaktu-waktu atau ditarik oleh kendaraan yang lebih kuat.



Gambar 3. Kendaraan Ditarik karena Tidak Kuat Menanjak

2. Kendaraan mengalami patah as roda saat proses naik ke *rampdoor* merupakan masalah yang sangat fatal. Jika patah as roda terjadi saat truk di atas *rampdoor* maka area di sekitar *rampdoor* harus dikosongkan karena akan berbahaya apabila truk mundur tiba-tiba dan truk harus mundur secara pelan-pelan. Jika truk sudah tidak di atas *rampdoor*, para sopir dan kernet yang menunggu antrian pemuatan membantu mendorong truk ke area kosong dan mitra agen memanggil teknisi dari bengkel untuk perbaikan truk tersebut. Proses pemuatan bisa terhenti sampai waktu yang relatif lama hingga truk tertangani. Patah as roda truk sendiri disebabkan karena selongsong atau yang dikenal dengan rumah gardan sudah bengkok, bagian itulah yang sangat berpengaruh pada as roda tersebut.



Gambar 4. Kendaraan Mengalami Patah As Roda

3. Mesin kendaraan bermasalah saat naik ke *rampdoor* adalah kendala yang jarang sekali terjadi tetapi tidak menutup kemungkinan terjadi. Jika sudah terjadi maka akan sangat berbahaya bagi sopir kendaraan dan orang-orang di sekitar *rampdoor* sehingga dibutuhkan ketenangan dari sopir agar hal ini bisa teratasi. Proses penanganan truk yang bermasalah mesin, bisa menggunakan tali derek atau dibantu oleh truk lain dan diikatkan di truk yang sudah di atas kapal. Masalah ini tidak perlu terjadi jika mitra agen melakukan pemeriksaan kondisi truk sebelum proses pemuatan.



Gambar 5. Kendaraan Mengalami Masalah Mesin

### **Kurangnya Pengetahuan Sopir Muatan Mengenai Kegiatan Proses Pemuatan**

Pada proses pemuatan kapal Ro-Ro oleh PT. ALP Semarang, sopir harus mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan mulai dari persiapan unit kendaraan, pemesanan tiket *online* melalui mitra agen, sampai unit kendaraan berhasil naik ke kapal Ro-Ro. Kurangnya pengetahuan dari sopir muatan maupun pemilik barang bisa berdampak pada terhambatnya proses pemuatan sebab sering terjadi masalah saat unit muatan akan dimuat ke atas kapal tetapi administrasi maupun syarat-syarat pemuatan belum terpenuhi. Kurangnya pengetahuan dari sopir tersebut diakibatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kurangnya koordinasi antara pemilik muatan dengan sopir truk yang membawa muatannya mengenai proses pemuatan kapal Ro-Ro di PT. ALP Semarang saat truk diserahkan kepada mitra agen. Setelah proses pembelian tiket *online* maka pihak ekspedisi menyerahkan sepenuhnya armada beserta muatannya kepada mitra agen untuk pengurusan pemuatan sampai armada naik ke atas kapal. Terkadang pihak ekspedisi lupa atau kurang koordinasi dengan sopir muatannya mengenai hal apa saja yang sopir harus lakukan saat bersama mitra agen. Sopir juga terkadang tidak hafal dengan mitra agen sehingga mengakibatkan kendala seperti keterlambatan proses pemuatan yang diakibatkan oleh sopir itu sendiri. Untuk itu, mitra agen seharusnya yang lebih pro-aktif dan berinisiatif untuk memulai dan selalu koordinasi serta komunikasi intensif dengan sopir truk.
2. Sopir muatan yang baru pertama kali melakukan perjalanan melalui kapal adalah tugas yang berat bagi mitra agen karena mereka tidak mengetahui sama sekali proses pemuatan kapal Ro-Ro di PT. ALP Semarang. Oleh sebab itu, mitra agen harus menjelaskan kembali mengenai prosedur-prosedur pengangkutan. Mitra agen juga harus memantau setiap pergerakan dari sopir tersebut guna memperlancar proses pemuatan kapal Ro-Ro di PT. ALP Semarang.
3. Kurangnya sosialisasi mitra agen kepada sopir muatan terhadap proses pengangkutan kapal Ro-Ro oleh PT. ALP Semarang juga menjadi kendala. Ada beberapa mitra agen yang belum maksimal dalam menyampaikan proses pengangkutan kapal Ro-Ro kepada sopir muatan. Hal itu mengakibatkan ketidaktahuan sopir muatan sehingga proses pemuatan kapal Ro-Ro di PT. ALP Semarang menjadi terhambat. Mitra agen sebagai penanggung jawab terhadap unit muatan kendaraan mempunyai kewajiban untuk mendampingi sopir pada saat persiapan pengecekan unit kendaraan hingga unit kendaraan di atas kapal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat ditarik simpulan dan sekaligus diajukan saran tindak lanjut sebagai berikut :

1. PT. ALP Semarang bersama mitra agen tetap berusaha agar target muatan yang ditetapkan oleh PT. Atosim Lampung Pelayaran Pusat Jakarta terpenuhi, dengan cara menghubungi pemilik jasa ekspedisi dan logistik yang mempunyai armada untuk dikirimkan ke pulau Sumatera serta dengan menawarkan harga tiket yang lebih murah dibandingkan biaya perjalanan melalui darat. Relasi yang dibangun PT. ALP Semarang berjalan baik sehingga para pengguna jasa logistik dan ekspedisi tetap mendukung jalannya kegiatan pemuatan dengan mengirim armada yang akan menuju Sumatera meski kadang butuh waktu yang relatif lama untuk menunggu unit kendaraan sampai dermaga. Pengembalian biaya tiket yang hanya 50% jika muatan tidak jadi naik kapal perlu dituangkan tertulis dalam nota kesepakatan. Mitra agen beserta PT. ALP Semarang harus meningkatkan dan memperluas kerja sama dengan perusahaan ekspedisi pemilik muatan agar menggunakan kapal Ro-Ro sebagai sarana pengangkut. Pelayanan dan kerja sama yang baik dengan pihak pemilik muatan, serta jaringan mitra agen yang luas akan membuat target muatan yang ditetapkan selalu terpenuhi.
2. Proses pemuatan adalah sesuatu yang rawan karena sering terjadi kendala pada unit muatan kendaraan saat proses pemuatan. Kendala yang terjadi pada unit muatan yang sering terjadi diakibatkan kelalaian pemilik kendaraan, seperti tidak mengecek perawatan unit kendaraan misalnya pergantian oli, ban yang sudah aus, dan beban muatan yang melebihi kapasitas daya angkut kendaraan. Kendala-kendala tersebut harus sebisa mungkin dicegah oleh mitra agen sebagai penanggung jawab unit muatan kendaraan. Mitra agen harus bekerja sama dengan pemilik kendaraan atau sopir untuk mengecek terlebih dahulu kelayakan kendaraan sebelum pemesanan tiket. Pengecekan kembali kondisi kendaraan oleh mitra agen dan staf lapangan PT. ALP Semarang saat kendaraan sudah di dermaga sebelum pemuatan, menjadi hal yang sangat penting agar tidak terjadi kendala pada saat pemuatan ke kapal Ro-Ro. Apabila terjadi kendala saat proses pemuatan, maka sopir, mitra agen, dan staf lapangan PT. ALP Semarang harus menangani dengan cepat dan tepat agar tidak mengganggu proses pemuatan.
3. Dalam proses pemuatan kapal Ro-Ro oleh PT. ALP Semarang, sopir harus mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan mulai dari persiapan unit kendaraan, pemesanan tiket *online* melalui mitra agen, sampai kendaraan berhasil naik ke atas kapal Ro-Ro. Kurangnya pengetahuan dari sopir muatan maupun pemilik barang, dapat menghambat proses pemuatan. Mitra agen harus bekerja sama dengan pihak ekspedisi pemilik muatan untuk melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada sopir unit muatan terutama yang baru pertama kali menggunakan kapal, sehingga pengetahuan sopir semakin baik dan tidak terjadi kendala yang sama lagi di kemudian hari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fakhrurrozi. (2017). *Penanganan, Pengaturan dan Pengamanan Muatan Kapal*. Deepublish.

- Novita, D. (2016). Optimalisasi Muatan pada Kapal Type Three-in-One Guna Meningkatkan Pendapatan Perusahaan di PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Priok. *Logistik D III Transportasi UNJ*, 9(2), 11–18. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/article/view/13865>
- Soewedo, H., & Kosasih, E. (2014). *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Rajawali Press.
- Sudjatmiko, F. D. C. (2017). *Pokok-Pokok Pelayaran Niaga*. Patriangga.
- Suyono, R. P. (2007). *Shipping : Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. PPM.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*. (2008).
- Utami, T., & Dewi, A. M. (2020). Peningkatan Pelayanan Muatan Kendaraan pada Kapal KM. Mutiara Timur 1. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 22(2), 147–155. <https://doi.org/10.37612/gema-maritim.v22i2.109>
- Yuliana, & Poli, S. (2018). Analisis Pelayanan Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KM . Sinabung pada PT . Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 9(1), 74–83.