

Peran Strategis Agen Crewing dalam Mendukung Operasional Pelayaran

Dwi Febriyan Rizal Anshori¹, Trisnowati Rahayu², Ardhiana Puspitacandri³, Muhammad Dahri⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut, Politeknik Pelayaran Surabaya

rizalrma571@gmail.com¹, trisnowati.rahayu@poltekpel-sby.ac.id², ardhiana@poltekpel-sby.ac.id³,
mdahri0161@gmail.com⁴

Abstrak

Kebutuhan akan awak kapal yang kompeten dan bersertifikasi semakin meningkat seiring berkembangnya penggunaan kapal berbahan bakar gas (LNG) dalam industri pelayaran. Agen crewing memegang peranan penting dalam memastikan tersedianya SDM pelaut yang memenuhi standar kompetensi dan keselamatan internasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis perusahaan agen crewing dalam mendukung operasional pelayaran, serta mengidentifikasi tantangan dan solusi yang relevan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui pendekatan field research selama 12 bulan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung, wawancara semi-terstruktur dengan *Compliance Supervisor*, *Training Supervisor*, dan *Staff Replacement* dan *Replacement*, serta dokumentasi internal perusahaan. Analisis data dilakukan menggunakan *Fishbone Diagram* untuk mengidentifikasi akar penyebab kendala dalam rekrutmen pelaut berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan agen *crewing* memiliki peran vital dalam proses perekrutan, pelatihan, dan penempatan awak kapal, terutama yang dibutuhkan untuk kapal berbahan bakar gas. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan pelaut bersertifikat IGF, belum optimalnya sistem digitalisasi, dan minimnya fasilitas pelatihan teknologi. Oleh karena itu perlu adanya penguatan pelatihan internal secara berkala, pengembangan database digital terintegrasi untuk pemantauan sertifikasi, serta peningkatan kerja sama dengan lembaga diklat bersertifikat guna menjawab tantangan operasional pelayaran yang semakin kompleks.

Kata Kunci: Agen *Crewing*, Sertifikasi IGF, Operasional Pelayaran, Rekrutmen Pelaut, *Fishbone Diagram*

Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan orang yang dipekerjakan di sebuah instansi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi (Jalma, 2024). SDM meliputi awak kapal yang berkualitas sangat dibutuhkan perusahaan pelayaran dalam menghadapi era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi transportasi laut dan perkapalan. Awak kapal harus memiliki kompetensi tidak hanya pandai tetapi juga memenuhi syarat kualitas standar yang ditentukan perusahaan sehingga pekerjaan yang dibebankan dapat diselesaikan sesuai harapan perusahaan.

Untuk memenuhi kebutuhan awak kapal, perusahaan membuat kebijakan dalam pembuatan kontrak bagi awak kapal. Kebijakan ini dibuat untuk memberikan ikatan bagi kedua belah pihak tentang tugas, hak dan kewajiban selama bekerja di atas kapal sehingga menguntungkan bagi perusahaan dan awak kapal. Perusahaan pelayaran haruslah menjalankan pengawakan dan awak kapal. Perusahaan pelayaran haruslah menjalankan pengawakan kapal yang baik dan siap untuk memenuhi armada yang ada di dalam perusahaan pelayaran itu sendiri.

Menurut Mudiyanto (2019), crewing departement atau pengawakan kapal adalah orang yang bekerja di atas kapal oleh pemilik kapal (Ship Owner) untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya masing-masing di dalam buku sijil. Berdasarkan pengertian menurut ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa crewing departement merupakan salah satu bagian dari perusahaan yang dikelola seorang *Crewing Manager*, departement ini memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan proses pergantian awak kapal berlangsung dengan lancar tanpa hambatan, termasuk penempatan, pemulangan, dan pengelolaan rotasi awak kapal secara efisien.

Di dalam perusahaan *crewing* terdapat recruitment dan replacement. Bagian ini menangani berbagai hal yang berkaitan dengan naik turunnya awak kapal, penyediaan awak kapal untuk memenuhi armada, penanganan awak kapal, serta perencanaan untuk penempatan awak kapal pada kapal yang sesuai. Perusahaan pelayaran haruslah menjalankan system pergantian awak kapal dengan baik dan siap untuk memenuhi kebutuhan armada yang dibutuhkan.

Penelitian ini mendapati beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh perusahaan, yang akan dieksplorasi melalui pendekatan kualitatif, permasalahan tersebut dikarenakan kurangnya crew standby dan crew yang kurang memenuhi spesifikasi seperti sertifikat dalam proses recruitment crew kapal tertentu terutama kapal berbahan bakar gas (LNG). Penelitian ini menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi permasalahan tersebut melalui wawancara dan analisis atau observasi serta menyertakan dokumen pendukung, guna memahami dinamika internal yang memengaruhi proses rekrutmen dan kinerja operasional Perusahaan.

Divisi recruitment dan divisi replacement telah menyusun rencana rotasi pergantian awak kapal yang dimiliki oleh perusahaan dan semua principal sesuai dengan perjanjian kerja laut (PKL) yang telah dimiliki awak kapal yang akan on board. Maka dari itu, perusahaan agen *crewing* diminta untuk melaksanakan pergantian awak kapal dengan sangat efektif, agar kinerja operation team dapat bekerjasama dengan ship owner semakin baik dengan didukung kualitas SDM yang memenuhi spesifikasi.

Potensi dan peran transportasi laut belum seluruhnya didukung oleh sistem keselamatan dan keamanan yang kondusif serta sarana dan prasarana, termasuk mempertahankan dan meningkatkan keselamatan pengguna jasa transportasi. Rintangan dalam peningkatan kinerja pelayanan transportasi sudah didasari dan masih banyak yang harus dilakukan oleh pemerintah.

Oleh sebab itu, pemerintah lewat program kerjanya terus mengupayakan untuk memenuhi Tingkat kekurangan, Tingkat keandalan, keselamatan dan kepuasan pengguna jasa, baik melalui sumber daya manusia (awak kapal), kelayakan armada, kondisi teknis baik sarana maupun prasarana, manajemen operasional serta kualitas penegakan hukum di bidang transportasi laut.

Dengan meningkatnya tuntutan terhadap kualitas awak kapal, termasuk penguasaan teknologi kapal modern, kemampuan komunikasi internasional, serta pemahaman mendalam terhadap keselamatan dan peraturan meritim, peran perusahaan agen *crewing* menjadi semakin krusial. Agen *crewing* yang efektif tidak hanya menyediakan tenaga kerja, kualifikasi teknis, dan kesiapan mental yang tinggi untuk menunjang keberlangsungan dan keselamatan operasional pelayaran

Maka dari itu, berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik membuat penelitian dengan judul Peran Strategis Agen Crewing dalam Mendukung Operasional Pelayaran.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam peran strategis agen *crewing* dalam mendukung operasional pelayaran..

Sumber data dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data primer, diperoleh melalui observasi langsung di lokasi penelitian, wawancara mendalam dengan staff dan supervisor terkait, serta dokumentasi internal perusahaan.
2. Data sekunder, berasal dari arsip perusahaan, laporan operasional, SOP (*Standard Operating Procedure*), literatur akademik, dan referensi terkait industri maritim dan manajemen *crewing*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

3. Observasi, baik partisipatif maupun non-partisipatif, untuk memahami proses kerja dan dinamika organisasi.
4. Wawancara semi-terstruktur dengan informan kunci seperti staf bagian *crewing*, supervisor, dan manajer operasional.
5. Dokumentasi, berupa dokumen resmi perusahaan, laporan tahunan, catatan pelatihan, dan SOP terkait tugas dan fungsi agen *crewing*.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan Fishbone Analysis (Ishikawa Diagram) melalui pendekatan 5M + E, yaitu *Man* (manusia), *Machine* (mesin), *Method* (metode), *Material*, *Measurement* (pengukuran), dan *Environment* (lingkungan). Metode ini membantu mengidentifikasi akar masalah dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas peran strategis agen *crewing* dalam mendukung kelancaran operasional pelayaran.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga narasumber utama yaitu Compliance Supervisor, Training Supervisor, dan Staff Recruitment and Replacement, diperoleh informasi bahwa proses rekrutmen awak kapal di perusahaan dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan: permintaan dari *principal*, seleksi berdasarkan CV, uji kompetensi, hingga persiapan dokumen pre-joining. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung dan dokumentasi terhadap alur rekrutmen, pelatihan sertifikasi, serta fasilitas pendukung seperti ruang CBT dan simulator pelatihan.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa:

1. Sertifikasi seperti IGF (International Code of Safety for Ships Using Gases or Other Low-flashpoint Fuels) menjadi syarat penting dalam rekrutmen awak kapal LNG.
2. Permintaan akan pelaut bersertifikat IGF meningkat seiring beralihnya banyak perusahaan ke kapal ramah lingkungan.
3. Kendala utama dalam rekrutmen adalah minimnya jumlah pelaut yang memiliki pengalaman atau sertifikasi IGF, sehingga menyulitkan penyediaan tenaga kerja yang siap pakai.
4. Proses rekrutmen masih menggunakan sistem manual dalam beberapa tahap, seperti verifikasi dokumen dan pelacakan status pelaut, yang menyebabkan efisiensi menurun.
5. Pemanfaatan teknologi digital mulai diterapkan, seperti penggunaan e-flyer, tes CBT online, dan sistem manajemen mutu digital untuk memantau masa berlaku dokumen.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa penyediaan awak kapal yang berkualitas oleh pihak agen *crewing* belum sepenuhnya optimal dalam mendukung operasional pelayaran, khususnya untuk kapal berbahan bakar gas seperti LNG. Analisis yang dilakukan menggunakan *Fishbone Diagram* mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi kondisi ini. Faktor manusia (*man*), Selain itu, beban kerja yang tinggi tanpa didukung jumlah SDM yang mencukupi juga meningkatkan risiko kesalahan administratif dan keterlambatan dalam proses seleksi.

Dari aspek metode (*method*), sistem seleksi awak kapal masih lebih menitikberatkan pada kelengkapan dokumen daripada uji kompetensi teknis maupun kepribadian. Hal ini menyebabkan tidak semua pelaut yang direkrut benar-benar sesuai dengan kebutuhan operasional kapal. Selain itu, evaluasi terhadap kinerja awak kapal setelah ditempatkan di kapal juga belum dilakukan secara rutin sehingga kualitas dan performa mereka tidak dapat dipantau secara berkelanjutan. Dalam hal teknologi (*machine*), sistem database masih manual dan tersebar di berbagai platform, sehingga menyulitkan akses cepat terhadap informasi penting mengenai status sertifikat dan pengalaman pelaut. Sistem monitoring kinerja pelaut juga masih bersifat tradisional dan rentan terhadap subjektivitas serta kesalahan manusia.

Faktor materi (*materials*) juga turut berkontribusi, di mana fasilitas pelatihan seperti simulator IGF dan modul praktik masih sangat terbatas. Minimnya anggaran pelatihan membuat program pengembangan kompetensi tidak bisa berjalan maksimal, padahal tuntutan industri maritim terus berkembang seiring perubahan regulasi dan teknologi. Dari segi lingkungan (*environment*), perubahan regulasi internasional seperti STCW dan MLC terus berkembang, serta beralihnya banyak operator kapal ke kapal ramah lingkungan seperti LNG menuntut adaptasi cepat dari pihak *crewing*. Namun, kesiapan sumber daya manusia belum sebanding dengan perubahan tersebut, termasuk ketersediaan instruktur dan sarana pelatihan yang memadai. Terakhir, dari aspek manajemen (*management*), dimana koordinasi antar divis seperti administrasi, penjadwalan, dan *compliance* masih belum berjalan secara terpadu dan efektif. Dan inkonsisten. kebijakan pelatihan dan pemantauan kinerja pelaut juga belum sepenuhnya maksimal dalam menjaga mutu dan profesionalisme awak kapal.

Secara keseluruhan, kendala yang dihadapi oleh agen *crewing* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural dan manajerial. Perlu adanya integrasi antar divisi, digitalisasi sistem rekrutmen dan pelatihan, serta investasi dalam peningkatan kapasitas SDM agar dapat memenuhi tuntutan pasar global dan mendukung kelancaran operasional pelayaran nasional dan internasional.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap peran agen *crewing* memiliki peran strategis dalam mendukung operasional pelayaran melalui penyediaan awak kapal berkualitas. Peran ini diwujudkan melalui penerapan proses rekrutmen yang sistematis dan berbasis pada regulasi nasional serta internasional seperti STCW, ISM Code, dan IMO. Agen *crewing* tidak hanya berfungsi sebagai perantara perekrutan, tetapi juga sebagai fasilitator pelatihan dan pengembangan kompetensi pelaut, terutama dalam menghadapi tantangan baru seperti penggunaan kapal berbahan bakar gas (LNG). Perusahaan ini juga aktif dalam memberikan pelatihan internal, sosialisasi peraturan baru, serta pembekalan teknis dan sertifikasi seperti IGF Code yang menjadi syarat mutlak bagi crew kapal LNG. Namun demikian, dalam pelaksanaannya, agen *crewing* menghadapi sejumlah kendala yang cukup kompleks. Diantaranya adalah terbatasnya ketersediaan pelaut yang memiliki sertifikat dan pengalaman khusus LNG, minimnya fasilitas pelatihan berbasis simulator, serta keterbatasan sumber daya manusia di internal Perusahaan yang menyebabkan beban kerja tinggi dan efisien kerja yang belum optimal. Selain itu system dokumentasi dan monitoring kru yang

masih sebagian manual juga menjadi hambatan dalam kecepatan dan akurasi rekrutmen. Berdasarkan hasil penelitian diatas, perlu adanya tindakan lebih lanjut untuk memperbaiki peran agen crewing dalam mendukung operasional pelayaran, seperti bagi perusahaan, khususnya agen *crewing*, disarankan untuk segera melakukan digitalisasi system manajemen rekrutmen dan pengelolaan sertifikasi pelaut guna meningkatkan efisiensi dan akurasi proses kerja. Pengembangan sistem database terintegrasi akan sangat membantu dalam pemantauan masa berlaku dokumen serta seleksi kandidat secara cepat dan tepat. Selain itu, Perusahaan perlu meningkatkan fasilitas pelatihan, dan penyusunan modul pelatihan berbasis teknologi terkini, guna menunjang kesiapan pelaut dalam menghadapi kebutuhan kapal berbahan bakar gas. Peningkatan kapasitas SDM internal, baik dari segi jumlah personel maupun kompetensi. Sementara itu, bagi sekolah pelayaran dan lembaga diklat maritim, disarankan untuk menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan industri pelayaran masa kini, khususnya dalam menghadapi transisi ke kapal berbahan bakar LNG. Integrasi materi pelatihan IGF ke dalam program pendidikan dasar pelaut akan menjadi Langkah strategis untuk mencetak lulusan yang kompeten dan siap kerja. Lembaga pendidikan juga diharapkan menjalin kerja sama aktif dengan perusahaan crewing agar dapat menyelaraskan program dengan standar industri.

Referensi

1. Arief, R., & Sunaryo, S. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Gaya Kepemimpinan, dan Audit Internal terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 125–143.
2. Asrori, A. (2020). Psikologi Pendidikan Pendekatan Multidisipliner. Pena Persada.
3. Atmodiwirio, S. (1993). *Manajemen Training: Pedoman Praktis Bagi Penyelenggara Training*. Balai Pustaka.
4. Bhattacharya, J., & Phill, M. (2015). Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOPs). *IOSR Journal of Pharmacy*, 5(1), 29–36.
5. Bowen, G. A. (2022). Document Analysis As a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
6. Budihardjo, I. M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Bumi Aksara.
7. Cravens, D. W. (2020). An Exploratory Analysis of Individual Information Processing. *Management Science*, 16(10), B-656.
8. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=335ZDwAAQBAJ>
9. Gaspersz, V. (2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001: 2000, MBNQA, dan HACCP*. Gramedia Pustaka Utama.
10. Han, S.-H., & Lee, Y.-C. (2015). A Study on the Developments of STCW Training of Seafarers on Ships Applying in the IGF Code. *Journal of Advanced Marine Engineering and Technology*, 39(10), 1054–1061.
11. Hartanto, C. F. B. (2016). Studi Perbandingan Kualitas Pelaksanaan Sertifikasi Keterampilan Pelaut pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelaut dengan Pendekatan Total Quality Management In Education. *Proceeding SENDI_U*. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendu/article/view/4249>
12. Hidayat, N. (2017). Pengaruh Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Bank BPR Rokan Hulu. *Jurnal Cano Ekonomos*, 6(1), 71–82.
13. Johnson, B., & Turner, F. (2022). Data Collection Strategies. In *Handbook of mixed methods in social and behavioural research* (pp. 297–315). Sage Publications.
14. Karimah, S., & Sayuti, A. F. (2022). Konsep Diklat dalam Pandangan Notoatmodjo. *Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, 3(2 Juli), 367–373.
15. Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosda Karya.
16. Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk) [Universitas Islam Indonesia]. <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/26602>

17. Notoatmodjo, S. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Rineka Cipta.
18. Nurjan, S. (2015). *Profesi Keguruan (Konsep dan Aplikasi)*. Samudera Biru (Anggota IKAPI).
19. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pengawakan Kapal Niaga (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/231386/permenhub-no-26-tahun-2022>
20. Priyatna, I. (2006). *Manajemen Pelayaran dan Kepelabuhanan*. Rineka Cipta.
21. Putra, D., Andika, F., & Rani, U. (2022). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen Administrasi PT Bumen Redja Abadi. *Jurnal Paradigma Multidisipliner*, 3(1), 475061.
22. Ranupandojo, H., & Husnan, S. (2011). *Manajemen Pemasaran Kualitas Produk*. BPFE-UGM.
23. Sanjaya, W. (2015). *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*. Kencana.
24. Santoso, D. J. (2020). *Lebih Memahami SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Kata Pena.
25. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.
26. Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.
27. Simamora, M. (2010). Modul Diklat Teknis Substantif Spesialisasi Pengadaan barang dan Jasa Untuk Pengajarang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Vol. 4). http://www.bppk.depkeu.go.id/webanggaran/index.php/unduh/doc_download/214-kebijakan-pbj
28. Steiner, N. (2014). Standard Operating Procedures (SOP) in Emergency Situations Management in Health System. *Management in Health*, 18(4), 14–16.
29. Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
30. Sugiyono. (2021). *Metodologi Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed Methods)*. Alfabeta.
31. Tambunan, R. M. (2008). *Standar Operasional Prosedur*. Alfabeta.
32. Tathagati, A. (2017). *Step by Step: Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. Efata Publishing.
33. Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Dan Perpajakan*, 12(1), 56–66.
34. Umeh, A. E., & Nsofor, C. C. (2014). Modern Trains in the Use of Educational Technology in the Classroom. *International Journal of Education Learning and Development*, 2(5), 73–77. <http://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Modern-Trends-In-The-Use-Of-Educational-Technology-In-The-Classroom.pdf>
35. Wu, X. (2016). Comparative Study of IGF Code and China's Relevant Laws and Regulations [World Maritime University]. https://commons.wmu.se/msem_dissertations/37/