

SKRIPSI
ANALISIS PROSES PELAYANAN
PT. TARAKA SAMUDERA SEJAHTERA SELAKU KEAGENAN KAPAL
DI PLTU LONTAR BANTEN



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

RICKO ADITYA

NIT. 08.20.035.1.12

D-IV TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

TAHUN 2024

**ANALISIS PROSES PELAYANAN
PT. TARAKA SAMUDERA SEJAHTERA SELAKU KEAGENAN KAPAL
DI PLTU LONTAR BANTEN**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

**RICKO ADITYA
NIT. 08.20.035.1.12**

D-IV TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ricko Aditya
Nomor Induk Taruna : 08 20 035 1 12
Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul :**ANALISIS PROSES PELAYANAN PT. TARAKA SAMUDERA SEJAHTERA SELAKU KEAGENAN KAPAL DI PLTU LONTAR BANTEN**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam Skripsi tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA, 2024




Ricko Aditya

PERSETUJUAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Judul : **ANALISIS PROSES PELAYANAN PT. TARAKA SAMUDERA SEJAHTERA SELAKU KEAGENAN KAPAL DI PLTU LONTAR BANTEN**

Nama Taruna : RICKO ADITYA

Nomor Induk Taruna : 08 20 035 1 12

Program : D IV TRANSPORTASI LAUT

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

SURABAYA, 14 AGUSTUS 2024

Menyetujui

Pembimbing I

Elly Kusumawati, S.H., M.H.

Penata Tk. I (III/d)

NIP: 19811112 200502 2 001

Pembimbing II

Drs. Teguh Pribadi, M. Si, QIA

Pembina Utama Muda(IV/c)

NIP: 196909121994031001

Ketua Jurusan Transportasi Laut



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.

Penata Tk.1 (III/d)

NIP. 198411182008121003

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PROSES PELAYANAN PT. TARAKA SAMUDERA SEJAHTERA SELAKU KEAGENAN KAPAL DI PLTU LONTAR BANTEN

Disusun dan Diajukan Oleh :

Ricko Aditya

NIT. 08.20.035.1.12

Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian Skripsi

Pada tanggal, **16 AGUSTUS 2024**

Menyetujui

Pengaji I

Intan Sianturi, S.E., M.M.Tr
Penata Muda Tk. I (III/b)
NIP. 199402052019022003

Pengaji II

Elly Kusumawati, S.H., M.H.
Penata Tk. I (III/d)
NIP: 198111122005022001

Pengaji III

Drs. Teguh Pribadi, M. Si, QIA
Pembina Utama Muda(IV/c)
NIP: 196909121994031001

Mengetahui

Ketua Program Studi Transportasi Laut



Faris Nofandi, S.Si. T, M.Sc
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 198411182008121003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena berkat rahmat limpahan, taufik serta hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan berjudul : Analisis Proses Pelayanan PT. Taraka Samudera Sejahtera Selaku Keagenan Kapal Di PLTU Lontar Banten

Dalam proses penyelesaian Skripsi ini penulis banyak sekali mengalami kesulitan dan hambatan, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Moejiono, M.T M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan pelayanan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan ini.
2. Bapak Faris Novandi,S.SiT, M.Sc. selaku Ketua Prodi Transportasi Laut.
3. Ibu Elly Kusumawati, S.H., M.H. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dalam materi Skripsi ini.
4. Bapak Drs. Teguh Pribadi, M. Si,QIA selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dalam pelaksanaan penulisan Skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen dan serta Civitas Akademika Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberi banyak bekal ilmu.
6. Alm. Ayahanda Kelik Wijayanto dan Ibunda Mika Sari yang telah bekerja keras memberikan dukungan, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini. Kakak Nabilla Ulfatul Innayah yang senantiasa memberikan semangat, motivasi serta bantuan doa kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Rusita Angriani dan Teman-teman yang telah memberikan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
8. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam meyelesaikan SKRIPSI ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-satu.

Dalam penulisan Skripsi ini Penulis menyadari bahwa dalam penulisannya masih terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang membangun untuk menyempurnakan Skripsi ini kedepannya.

Surabaya, 2024



Ricko Aditya

ABSTRAK

RICKO ADITYA, "Analisis Proses Pelayanan PT. Taraka Samudera Sejahtera Selaku Keagenan Kapal di PLTU Lontar Banten". Di bimbing oleh Ibu Elly Kusumawati,S.H.,M.H. dan Bapak Drs. Teguh Pribadi, M. Si,QIA

Aktivitas perdagangan internasional muncul karena kebutuhan untuk mengangkut barang dagangan dari satu negara ke negara lain. Kegiatan operasional dalam pelabuhan akan semakin meningkat jika arus barang yang masuk maupun keluar melalui suatu pelabuhan juga semakin meningkat. Kontribusi agen pelayaran dalam kegiatan pelayaran tidak hanya terbatas pada aspek operasional, tetapi juga memberikan dampak signifikan pada perkembangan ekonomi dan perdagangan di berbagai negara. Agen pelayaran memiliki tanggung jawab untuk memastikan kelancaran operasional kapal selama berada di pelabuhan dengan mengatur dan memenuhi berbagai kebutuhan kapal seperti perizinan, koordinasi dengan pihak berwenang, dan layanan lainnya. Kewajiban dan tugas seorang agen oleh PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada kapal yang masuk dan keluar pelabuhan

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif Deskriptif yang lebih fokus pada peran PT. Taraka Samudera Sejahtera sebagai perusahaan keagenan kapal dalam melayani kapal di PLTU Lontar Banten. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan kontekstual tentang pelayanan perusahaan keagenan kapal.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah laporan kedatangan dan harian dikirim dua kali sehari, dan perusahaan akan memberikan solusi jika ada hambatan selama operasi penanganan kargo. Setelah operasi selesai, laporan keberangkatan dan dokumen terkait dikirimkan untuk proses clearance out kapal. Terakhir, faktur dikumpulkan dan FDA (*Final Disbursement Account*) disiapkan untuk proses administrasi dan keuangan. Serta, kurangnya koordinasi dengan otoritas pelabuhan juga dapat menyebabkan keterlambatan dan peningkatan biaya operasional. Selain itu, keterbatasan sarana penunjang operasional seperti komputer, printer, internet, dan alat transportasi yang dapat menghambat efisiensi operasional kapal oleh perusahaan keagenan PT Taraka Samudra Sejahtera

ABSTRACT

RICKO ADITYA, "Service Process Analysis PT. Taraka Samudera Sejahtera as Ship Agent at PLTU Lontar Banten". Supervised by Elly Kusumawati,S.H.,M.H. and Drs. Teguh Pribadi, M. Si,QIA

International trade activities arise due to the need to transport merchandise from one country to another. Operational activities in ports will increase if the flow of goods entering and leaving through a port also increases. The contribution of shipping agents in shipping activities is not only limited to operational aspects, but also has a significant impact on economic and trade development in various countries. Shipping agents have the responsibility to ensure the smooth operation of ships while they are in port by arranging and fulfilling various ship needs such as permits, coordination with authorities, and other services. Obligations and duties of an agent by PT. Taraka Samudera Sejahtera as a ship agent is to provide optimal service to ships entering and leaving the port

The research method used is the Descriptive Qualitative Method which focuses more on the role of PT. Taraka Samudera Sejahtera as a ship agency company in servicing ships at PLTU Lontar Banten. This approach allows a more in-depth and contextual analysis of ship agency company services.

The conclusion of this research is that arrival and daily reports are sent twice a day, and the company will provide solutions if there are obstacles during cargo handling operations. After the operation is complete, the departure report and related documents are sent for the ship clearance process. Finally, invoices are collected and FDA (Final Disbursement Account) is prepared for administrative and financial processes. Also, lack of coordination with port authorities can also cause delays and increase operational costs. Apart from that, limited operational support facilities such as computers, printers, internet and transportation equipment can hamper the operational efficiency of ships by the agency company PT Taraka Samudra Sejahtera

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Review Penelitian Sebelumnya	6
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian	24

B.	Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	25
C.	Sumber Data	26
D.	Teknik Pengumpulan Data	27
E.	Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		31
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
B.	Hasil Penelitian.....	35
C.	Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		54
A.	Kesimpulan.....	54
B.	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya.....	6
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 3. 1 PLTU Lontar Banten.....	25
Gambar 3. 2 Komponen Analisis Data Miles, M. B. & Huberman, A. M.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	33
Gambar 4.2 Dokumentasi Peneliti	40
Gambar 4.3 Dokumen Surat Penunjukan Keagenan.....	40
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)	40
Gambar 4.4 Dokumen PKK	41
Gambar 4.5 Dokumen NOR.....	42
Gambar 4.6 Dokumen SKA	43
Gambar 4.6 Dokumen SKA	43
Gambar 4.3 Flow Chart SOP Pelayanan Kapal	45

DAFTAR ISTILAH

<i>Charter party</i>	Perjanjian antara pemilik kapal dan penyewa kapal
<i>Gateway</i>	Gerbang utama untuk tempat kapal-kapal yang datang dan pergi untuk mengantarkan barang dan muatan.
<i>Interface</i>	Penghubung dua moda transportasi berbeda, yaitu laut dan darat.
<i>Industry entity</i>	Pelabuhan sebagai kawasan industri, yang dapat memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat, meningkatkan pendapatan dan taraf hidup.
<i>Link</i>	Penghubung produsen dengan konsumen melalui proses distribusi barang.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pelayaran meliputi pengangkutan penumpang, barang, atau hewan melalui laut dengan menggunakan kapal laut, dimulai dari satu pelabuhan dan berakhir di pelabuhan lain, karena kegiatan tersebut, maka terjadilah perputaran dokumen serta arus perputaran barang atau *flow of goods*. Dengan dibukanya pintu investasi bagi investor asing oleh pemerintah, perusahaan pelayaran dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya secara profesional agar mampu bersaing secara sehat di pasar nasional dan internasional.

Aktivitas perdagangan internasional muncul karena kebutuhan untuk mengangkut barang dagangan dari satu negara ke negara lain. Kegiatan operasional dalam pelabuhan akan semakin meningkat jika arus barang yang masuk maupun keluar melalui suatu pelabuhan juga semakin meningkat. Demi kelancaran kegiatannya, perusahaan pelayaran akan memperluas jangkauannya dengan membuka cabang atau menjalin kerjasama dengan agen di pelabuhan yang menjadi tujuan singgah kapalnya. Pembukaan cabang atau pemilihan agen di pelabuhan singgah bertujuan untuk memudahkan dan melancarkan proses pelayaran, baik bagi kapal milik perusahaan, kapal yang dikelola agen, maupun kapal sewaan yang akan memuat atau membongkar barang di pelabuhan tersebut.

Dunia pelayaran Indonesia sangat bergantung pada peran perusahaan pelayaran, contohnya PT. Taraka Samudera Sejahtera. PT. Taraka Samudera Sejahtera yang menawarkan jasa keagenan kapal dan pelayanan kapal di PLTU Lontar Banten, untuk berkontribusi pada kelancaran operasional pelayaran di Indonesia.

Kontribusi agen pelayaran dalam kegiatan pelayaran tidak hanya terbatas pada aspek operasional, tetapi juga memberikan dampak signifikan pada perkembangan ekonomi dan perdagangan di berbagai negara. Agen pelayaran memiliki tanggung jawab untuk memastikan kelancaran operasional kapal selama berada di pelabuhan dengan mengatur dan memenuhi berbagai kebutuhan kapal seperti perizinan, koordinasi dengan pihak berwenang, dan layanan lainnya. Kewajiban dan tugas seorang agen oleh PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada kapal yang masuk dan keluar pelabuhan.

Sehubungan dengan latar belakang diatas, maka penulis menyusun skripsi dengan mengambil judul:

**“ANALISIS PROSES PELAYANAN PT. TARA
KA SAMUDERA SEJAHTERA SELAKU KEAGENAN KAPAL DI PLTU LONTAR
BANTEN”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pelayanan PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal di PLTU Lontar Banten?
2. Hambatan apa saja yang terjadi dalam proses pelayanan PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal di PLTU Lontar Banten?

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan untuk memfokuskan penelitian dan pembahasan pada tujuan yang ingin dicapai sehingga penelitian lebih terarah dan tidak melebar ke mana-mana.

Berikut adalah beberapa batasan masalah pada penelitian ini:

Karena keterbatasan waktu dan kesempatan penulis dalam melakukan penelitian dan juga mengingat luasnya cakupan penelitian agar penelitian lebih terarah, penulis hanya akan fokus membahas PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal dalam proses pelayanan kapal di PLTU Lontar Banten demi menunjang kinerja yang optimal.

Penelitian ini difokuskan pada PT. Taraka Samudera Sejahtera sebagai agen kapal dalam melayani kapal-kapal di PLTU Lontar Banten selama priode peneliti melakukan praktik darat yaitu pada bulan Januari 2023 sampai dengan Juni 2023. .

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal di PLTU Lontar Banten.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi dalam proses pelayanan PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal di PLTU Lontar Banten.

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang aktivitas pelayanan PT. Taraka Samudera Sejahtera sebagai agen kapal di PLTU Lontar Banten.
- b. Memberikan gambaran yang lebih jelas tentang proses pelayanan agen kapal di PLTU Lontar Banten kepada para pembaca, khususnya taruna-taruni Politeknik Pelayaran Surabaya jurusan transportasi laut.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi agen kapal dalam meningkatkan kualitas pelayanan kegiatan operasional di lapangan saat menangani proses pelayanan kapal.

3. Manfaat Sebagai Pembaca

- a. Memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pembaca yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang PT. Taraka Samudera Sejahtera dan bagaimana mereka melayani kapal di PLTU Lontar Banten.
- b. Manfaat secara praktis.
- c. Bagi crew kapal dan perusahaan.

- d. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi Politeknik Pelayaran Surabaya terutama di perpustakaan untuk menambah koleksi dan menjadi sumber informasi bagi para taruna-taruni yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang industri maritim, khususnya terkait dengan proses pelayanan kapal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Tabel 2. 2 Review Penelitian Sebelumnya

NO	PENULIS	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
1.	Palevi Aji Pangestu (2023)	Peranan PT. Unggul Sejahtera Raya sebagai keagenan kapal dalam pelayanan kapal tanker di pelabuhan Teluk Bayur dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu pelayanan <i>clearance in</i> dan <i>out</i> , serta pelayanan kebutuhan kapal dan crew pada saat di pelabuhan. Dalam kategori pertama, agen pelayaran memiliki peran penting dalam pengurusan dokumen-dokumen yang diperlukan oleh kapal maupun muatan yang diangkut. Dokumen-dokumen tersebut meliputi surat persetujuan berlayar (SPB), dokumen kepabeanan, dokumen karantina, dan dokumen	Peranan PT. Unggul Sejahtera Raya sebagai keagenan kapal dalam pelayanan kapal tanker di pelabuhan Teluk Bayur dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu pelayanan <i>clearance in</i> dan <i>out</i> , serta pelayanan kebutuhan kapal dan crew pada saat di pelabuhan. Dalam kategori pertama, agen pelayaran memiliki peran penting dalam pengurusan dokumen-dokumen yang diperlukan oleh kapal maupun muatan yang diangkut. Dokumen-dokumen tersebut meliputi surat persetujuan berlayar (SPB), dokumen kepabeanan, dokumen karantina, dan dokumen	Pada penelitian sebelumnya lebih fokus tentang membahas peranan PT. Unggul Sejahtera Raya sebagai keagenan kapal dalam pelayanan kapal tanker di pelabuhan Teluk Bayur yang dibagi menjadi dua kategori, yaitu pelayanan <i>clearance in</i> dan <i>out</i> , serta pelayanan kebutuhan kapal dan crew pada saat di pelabuhan. Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan membahas lebih luas tentang proses pelayaran semua kapal di PLTU Lontar Banten yang dilakukan oleh PT. Taraka Samudera Sejahtera selaku keagenan kapal

			<p>imigrasi. Agen pelayaran harus menyiapkan dokumen-dokumen tersebut paling lambat 8-12 jam sebelum kapal meninggalkan pelabuhan atau tiba di pelabuhan.</p> <p>Dalam kategori kedua, agen pelayaran memberikan pelayanan terhadap kebutuhan kapal dan <i>crew</i> selama di pelabuhan.</p> <p>Kebutuhan kapal meliputi pengisian bahan bakar (<i>bunker</i>), air bersih, dan barang lainnya.</p> <p>Kebutuhan <i>crew</i> meliputi buku pelaut, perjanjian kerja laut (PKL), dan penyijilan awak kapal (Buku Sijil).</p> <p>Agen pelayaran juga menyediakan air bersih untuk kebutuhan kapal selama di pelabuhan.</p> <p>Perusahaan pelayaran juga memberikan pelayanan terhadap kebutuhan kapal terkait permakanan</p>	
--	--	--	--	--

			di atas kapal.	
2.	Gigih Prihandoko (2021)	Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Di PT. Panca Global Energi Cabang Merak	<p>Penelitian dalam jurnal ini menunjukkan bahwa PT. Panca Global Energi perlu meningkatkan pelayanannya, terutama dalam penggunaan sistem inaportnet dan sumber daya manusia. Jarak, cuaca, dan perkembangan teknologi yang pesat menyebabkan kurangnya persiapan karyawan dalam proses clearance in dan clearance out kapal, sehingga menurunkan kinerja dan kepercayaan perusahaan pemilik kapal. PT. Panca Global Energi perlu berbenah diri untuk bersaing dengan perusahaan lain dengan cara memperbaiki sistem kerja dan mencari sumber daya manusia yang lebih kompeten. Sarannya adalah memperbaiki sistem pelayanan dengan pelatihan karyawan atau</p>	<p>Meskipun memiliki pembahasan yang sama tentang pelayanan keagenan kapal, kedua penelitian ini memiliki fokus dan ruang lingkup yang berbeda, sehingga menghasilkan pembahasan yang berbeda pula. Penelitian pertama lebih fokus pada peningkatan pelayanan, sedangkan pada penelitian yang penulis teliti lebih berfokus pada bagaimana proses pelayanan keagenan kapal dalam menangani kapal.</p>

			<p>rekrutmen karyawan baru yang lebih kompeten.</p> <p>Melakukan pelatihan tentang penggunaan sistem inaportnet untuk kelancaran proses clearance in dan clearance out kapal.</p> <p>Mendengarkan dan menerima masukan dari karyawan lapangan untuk meningkatkan pemahaman dan kerjasama.</p>	
--	--	--	---	--

(Sumber: Penelitian Sebelumnya)

B. Landasan Teori

1. Analisis

Analisis adalah kegiatan meneliti dan menguraikan suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang asal usul, sebab, dan akibatnya.

Menurut (Azwar, 2019) analisis diartikan sebagai proses memisahkan suatu objek atau gagasan menjadi bagian-bagian terkecil untuk memahaminya secara lebih mendalam.

Menurut (Majid, 2017) analisis merupakan keterampilan untuk memisahkan suatu kesatuan menjadi komponen-komponen pembentuknya, memisahkannya menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, dan memahami perbedaan-perbedaan yang ada di dalamnya.

Jadi berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan yang melibatkan penelitian dan penguraian suatu peristiwa, perbuatan, karangan, atau objek lainnya. Melalui analisis, kita dapat menemukan makna dan perbedaan yang tersembunyi di balik suatu peristiwa, gagasan, atau data. Tujuan utama analisis adalah untuk membantu kita meningkatkan pemahaman tentang sesuatu hal dengan cara menguraikannya menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan mudah dipahami dan dimengerti.

2. Pelabuhan

Menurut (Aini et al., 2021) pelabuhan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kemajuan suatu wilayah, daerah, bahkan negara. Oleh sebab itu, diperlukan pelabuhan beserta fasilitasnya yang merupakan sarana penting dalam mendukung arus pelayaran. Pelabuhan, menurut pasal 1 UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, merupakan tempat yang terdiri dari daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu, di mana berlangsung kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi. Kegiatan-kegiatan menyangkut kapal-kapal yang bersandar, berlabuh, naik turun penumpang, bongkar muat barang, fasilitas keselamatan pelayaran, serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi. Adapun peran pelabuhan menurut Pasal 68 UU No. 17 Tahun 2008, adalah sebagai:

- a. Simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya.
- b. Pintu gerbang kegiatan perekonomian.
- c. Tempat kegiatan alih moda transportasi.

- d. Penunjang kegiatan industri dan atau perdagangan.
- e. Tempat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan atau barang.
- f. Mewujudkan Wawasan Nusantara dan kedaulatan negara

3. Fungsi Pelabuhan

Fungsi pelabuhan menurut Pasal 69 UU No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, adalah sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan. Pelabuhan juga mempunyai beberapa fungsi yang masing-masing mempunyai istilah untuk membedakannya, antara lain:

a. Gateway

Arti dari *Gateway* adalah, Pelabuhan merupakan gerbang utama bagi suatu negara, tempat kapal-kapal dari luar negeri datang dan pergi untuk mengantarkan barang dan muatan.

b. Interface

Fungsi pelabuhan sebagai *interface* ini maksudnya adalah Pelabuhan bertindak sebagai intermoda, menghubungkan dua moda transportasi berbeda, yaitu laut dan darat.

c. Link

Pelabuhan merupakan mata rantai penting dalam rantai pasokan, menghubungkan produsen dengan konsumen melalui proses distribusi barang.

d. Industry entity

Pelabuhan dengan aktivitas yang tinggi dapat berkembang menjadi kawasan industri, yang dapat memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat, meningkatkan pendapatan dan taraf hidup.

4. Pelayanan Jasa di Pelabuhan

Di dalam buku “Manajemen Bisnis Pelabuhan” (Raja Oloan Saut Gurning dan Eko Hariyadi Budiyanto, 2007:29) disebutkan bahwa ada beberapa kegiatan jasa di pelabuhan diantaranya adalah:

a. Kolam Pelabuhan

Kolam pelabuhan adalah fasilitas dan sarana pelabuhan yang menjadi tempat kapal bersandar (*berth*) selama berada di pelabuhan, tempat ini berbentuk berupa perairan yang lokasinya ada di depan dermaga. Tentunya kolam ini mempunyai syarat kedalaman yang sudah ditentukan. Kedalaman kolam pelabuhan disesuaikan dengan jenis kapal yang dilayani, memastikan keamanan dan kelancaran operasi pelabuhan.

b. Pemanduan

Untuk memastikan keamanan kapal dan muatannya, nakhoda memerlukan jasa pandu saat memasuki alur pelayaran menuju kolam pelabuhan atau dermaga. Pandu adalah seorang ahli berpengalaman dengan pengetahuan maritim yang luas, dan lulus sekolah pemanduan selama satu tahun yang diadakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Pandu juga membantu nakhoda dalam navigasi di perairan yang rumit dan berisiko tinggi.

c. Aktivitas Labuh

Wilayah kerja pelabuhan meliputi area darat dan perairan, dengan batas daratan di garis pantai dan batas perairan ditentukan oleh pemerintah.

d. Aktivitas Tambat

Tambatan merupakan bangunan yang fungsinya untuk merapatkan kapal yang terbuat dari berbagai material seperti beton, besi, kayu, pelampung, dan *breasting dolphin*. Penting sekali bagi pihak pelabuhan untuk memberi tempat tambat bagi kapal agar saat melukakan kegiatan bongkar muat dapat berjalan lancar, tertib dan aman.

e. Aktivitas Bongkar Muat

Bongkar adalah proses mengeluarkan barang dari kapal atau alat angkut ke tempat penumpukan sementara. Sedangkan muat adalah kebalikan dari bongkar itu sendiri yaitu proses memindahkan barang dari tempat penumpukan sementara ke kapal atau alat angkut.

Dapat disimpulkan bahwa bongkar muat merupakan proses pemindahan barang dari kapal ke darat dan sebaliknya, yang dilakukan di dermaga dengan menggunakan peralatan khusus seperti *crane, sling, lori, dan forklift*. Dan untuk menunjang kelancaran dan efisiensi bongkar muat pemerintah perlu memastikan regulasi dan infrastruktur di pelabuhan mendukung kelancaran dan keamanan kegiatan bongkar muat.

- Sementara menurut ketentuan Pasal 90 ayat (3) UU No. 17 Tahun 2008, jasa kepelabuhanan terdiri atas jasa kapal, barang, penumpang, yakni:
- a. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa dermaga untuk bertambat.
 - b. Penyediaan dan/atau pelayanan pengisian bahan bakar dan pelayanan air bersih.
 - c. Penyediaan dan/atau pelayanan fasilitas naik turun penumpang dan/atau kendaraan.
 - d. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa dermaga untuk pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang dan peti kemas.
 - e. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa gudang dan tempat penimbunan barang, alat bongkar muat, serta peralatan Pelabuhan.
 - f. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa terminal peti kemas, curah cair, curah kering, dan Ro-Ro.
 - g. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa bongkar muat barang.
 - h. Penyediaan dan/atau pelayanan pusat distribusi dan konsolidasi barang.
 - i. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa penundaan kapal.

5. Instansi di Pelabuhan

Pelabuhan merupakan ekosistem yang kompleks dengan berbagai instansi pemerintah dan swasta yang bekerja sama untuk memastikan

kelancaran operasi pelabuhan. Instansi yang beroperasi dalam lingkup pelabuhan adalah sebagai berikut:

a. Syahbandar

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, mendefinisikan syahbandar sebagai pejabat pemerintah di pelabuhan yang diangkat oleh Menteri Perhubungan. Menurut Mohamad (2019) menjelaskan bahwa syahbandar adalah pejabat yang berwenang di pelabuhan untuk mengatur dan mengawasi keselamatan dan keamanan pelayaran

Syahbandar bertanggung jawab atas:

- 1) Menjaga kelancaran dan keamanan lalu lintas kapal di wilayah pelabuhan dan alur pelayaran.
- 2) Mengawasi kegiatan alih muat, salvage, pekerjaan bawah air, pemanduan, dan penundaan kapal di perairan pelabuhan.
- 3) Menyelidiki dan memeriksa kecelakaan kapal.
- 4) Memastikan kelengkapan dan keabsahan surat-surat kapal sebelum berlayar dan saat tiba di pelabuhan.

b. Bea Cukai

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, bea cukai adalah pungutan negara yang dikenakan terhadap barang yang dieksport maupun diimpor. Menurut Jafar (2015) mendefinisikan bea masuk sebagai pungutan negara yang dikenakan atas barang yang diimpor untuk dipakai

c. Imigrasi

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Imigrasi: Imigrasi bertugas menjaga keamanan dan kedaulatan negara dengan mengawasi dan mengendalikan pergerakan orang yang keluar masuk wilayah Indonesia. Imigrasi memiliki kewenangan untuk memeriksa dokumen perjalanan seperti paspor dan visa untuk memastikan keabsahan dan kelengkapannya. Menurut Soetrisno (2017) mendefinisikan imigrasi adalah “perpindahan penduduk dari suatu negara ke negara lain dengan maksud untuk menetap di negara tujuan”

d. PT. Pelabuhan Indonesia Persero

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran: PT. Pelindo adalah BUMN yang bergerak di bidang logistik, khususnya pengelolaan dan pengembangan pelabuhan di Indonesia yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran arus barang dan penumpang di pelabuhan. PT. Pelindo menawarkan berbagai jasa kepelabuhanan seperti pemanduan, penundaan kapal, dan bongkar muat barang. Menurut M. Syafi’I (2018) Pelindo adalah perusahaan yang memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan logistik nasional dan internasional.

e. Karantina Pelabuhan

Berdasar Keputusan Menteri Pertanian Nomor 2928/Kpts/OT.140/12/2019 tentang Karantina Tumbuhan di Pelabuhan:

Karantina pelabuhan adalah tindakan untuk mencegah masuk dan tersebarnya hama penyakit hewan karantina (HPHK) dan/atau Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK) dari luar negeri ke wilayah negara Republik Indonesia melalui pelabuhan. Pelabuhan adalah lembaga pemerintah yang bertugas mencegah dan mengendalikan penyebaran penyakit menular melalui pelabuhan.

Karantina pelabuhan melindungi kesehatan masyarakat di wilayah Indonesia dari penyakit yang dibawa oleh kapal dan awak kapal. Menjalankan pemeriksaan kesehatan dan sanitasi terhadap kapal, awak kapal, dan penumpang. Melakukan tindakan pencegahan dan pengendalian penyakit menular, seperti karantina dan pemberian vaksinasi.

f. Perusahaan Pelayaran

Menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran: Perusahaan pelayaran adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan angkutan laut dengan menggunakan kapal. Perusahaan pelayaran merupakan entitas bisnis, baik milik negara (BUMN) maupun swasta, yang menyediakan jasa angkutan laut. Menawarkan ruang kapal untuk mengangkut penumpang dan barang. Menjalankan operasi pelayaran di dalam negeri (*interinsulair*) dan luar negeri (*ocean going shipping*). Peran penting dalam mendukung perdagangan dan konektivitas antar wilayah. Jika dilihat dari segi kegiatan pelayarannya, dibagi menjadi dua macam, yaitu:

- 1) Pelayaran niaga (*Shipping Business, Commercial Shipping* atau *Merchant Marine*) adalah usaha jasa yang menyediakan ruang pada kapal laut untuk mengangkut penumpang dan barang. Menawarkan layanan angkutan laut domestik (*interinsulair*) dan internasional (*ocean going shipping*). Memiliki peran penting dalam perdagangan dan konektivitas antar wilayah.
- 2) Pelayaran Non-Niaga adalah kegiatan pelayaran yang tidak bertujuan untuk mencari keuntungan. Dilakukan oleh organisasi atau lembaga tertentu, seperti angkatan perang, dinas pos, penjaga pantai. Memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan stabilitas maritim.

6. Pengertian Keagenan Kapal

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 11 Tahun 2016 Pasal 1 Nomor 1 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal disebutkan bahwa Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Dalam industri pelayaran niaga, terdapat dua jenis pelayaran, yaitu pelayaran linier dan pelayaran tramer. Ada dua jenis pelayaran dalam indutri pelayaran niaga, yaitu pelayaran linier dan pelayaran tramer. Tentunya dua jenis pelayaran ini sangat berbeda, pelayaran linier memiliki sistem pelayaran dengan rute dan jadwal tetap dan perusahaan pelayaran menunjuk agen umum atau agen pemesanan (*booking agent*)

untuk mengatur muatan dan kapal serta menawarkan layanan yang lebih terstruktur dan terencana. Sedangkan dalam pelayaran tramper memiliki sistem pelayaran tanpa rute dan jadwal tetap, dan perusahaan pelayaran menunjuk agen khusus (*special agent*) saat kapal di-charter di pelabuhan tertentu serta menawarkan fleksibilitas dan adaptasi terhadap kebutuhan muatan yang beragam.

Saat melukan tugasnya di pelabuhan, agen yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran untuk menangani kebutuhan kapal dan muatan di pelabuhan disebut *port agent*. *Port agent* Dapat menunjuk *sub-agent* di pelabuhan lain, tetapi *port agent* harus tetap bertanggung jawab secara keseluruhan kepada *principal* atau perusahaan yang mereka wakili.

Protecting Agent adalah Agen yang ditunjuk oleh pemilik kapal dalam perjanjian *charter party* untuk melindungi kepentingannya. Ditunjuk ketika pencharter telah menunjuk agen untuk mewakili kepentingannya. *Protecting Agent* memiliki tugas untuk memantau pelaksanaan perjanjian *charter party* dan melindungi hak-hak pemilik kapal

Husbandry Agent adalah agen yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran (*principal*) untuk mewakili mereka di pelabuhan yang menangani berbagai keperluan kapal di luar bongkar muat. Tugasnya meliputi mengurus awak kapal, seperti visa, gaji, dan kesehatan, mengatur perbaikan dan pemeliharaan kapal, memasok makanan dan kebutuhan kapal lainnya, berkomunikasi dengan otoritas pelabuhan, membantu kelancaran operasi kapal di pelabuhan.

Boarding Agent adalah petugas dari agen pelayaran yang bertugas untuk berkoordinasi dengan pihak kapal saat kedatangan dan keberangkatan, memastikan kelancaran proses bongkar muat dan dokumen kapal, mewakili agen pelayaran dalam berkomunikasi dengan pihak kapal, menjadi orang pertama yang naik ke kapal saat tiba dan terakhir meninggalkan kapal saat berangkat.

Berdasarkan jenis jenis agen di atas, maka dapat disimpulkan bahwa agen memiliki beberapa golongan, yaitu:

a. *General Agent* (agen umum)

Perusahaan pelayaran asing menunjuk perusahaan pelayaran nasional untuk memberikan layanan kepada kapal-kapal yang dimiliki oleh perusahaan asing tersebut selama berlayar dan berlabuh di pelabuhan Indonesia. sebagai contoh, sebuah perusahaan pelayaran MSI Singapura, menunjuk PT. Taraka Samudera Sejahtera sebagai agent. Maka PT. Taraka Samudera Sejahtera memiliki tugas melayani kapal milik MSI selama berlayar dan singgah di pelabuhan-pelabuhan Indonesia.

b. Agen Penunjang

Agen penunjang adalah agen yang membantu proses pemindahan barang atau jasa, seperti agen pengangkutan, penyimpanan, dan penjualan. Agen penunjang membantu proses distribusi barang dan jasa menjadi lebih efisien dan efektif.

7. Fungsi dan Tugas Agen

Menurut (Suhartini Siti Khatijah, 2017) agen memiliki tugas dalam mengurus seluruh keperluan kapal saat kapal terdapat di area pelabuhan, hal tersebut ditujukan agar setiap kegiatan kapal saat berada di pelabuhan berjalan dengan lancar tanpa hambatan. Agen pelayaran memiliki tugas pokok, antara lain:

- a. Mengendalikan muatan.
- b. Menangani kegiatan bongkar muat.
- c. Mengelola serta membantu keperluan kru kapal yakni ada seorang ABK (anak buah kapal) yang sedang sakit serta membutuhkan sebuah *ambulance* agar melakukan tindak medis, pengurusan dahsukim bagi kru kapal serta tenaga ahli internasional.
- d. Menangani perizinan (*clearance*) saat kapal akan memasuki serta saat kapal akan keluar dari area pelabuhan.
- e. Mengatur keperluan kapal seperti *bunker*, pengisian air tawar, bahan bakar serta bahan makanan untuk para awak kapal.
- f. Mengurus penyelesaian dokumen-dokumen muatan. Prinsip ini juga berlaku di Indonesia, agen dalam tugasnya harus menjalankan kewajiban tugas berdasarkan perjanjian yang telah disepakati bersama.

C. Kerangka Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019) berpendapat kerangka penelitian merupakan model konseptual mengenai cara bagaimana teori yang memiliki hubungan antara setiap faktor yang sudah diidentifikasi menjadi masalah yang penting.

Berikut ini adalah diagram atau kerangka penelitian yang dibuat dalam bentuk bagan alur sederhana untuk mempermudah pemahaman dan penyelesaian pokok permasalahan dalam skripsi ini. Maka penulis memaparkan diagram atau kerangka penelitian seperti yang ditunjukan pada gambar berikut ini :

**Analisis Proses Pelayanan PT. Taraka Samudera Sejahtera Selaku
Keagenan Kapal di PLTU Lontar Banten**

1. Adanya Indikasi keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen dalam pelayanan kapal oleh PT Taraka Samudera Sejahtera Sejahtera
2. Kurangnya komunikasi dan koordinasi antara agen kapal dengan pihak pelabuhan, otoritas, dan kapal
3. Penggunaan teknologi dan sistem informasi yang belum memadai untuk mendukung proses pelayanan

Pengumpulan Data :

Studi Pustaka
Observasi
Wawancara
↓
Dokumentasi

Analisis Data

**Kesimpulan &
Saran**

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam dan terperinci dari sudut pandang partisipan. Tujuannya bukan untuk menguji hipotesis atau generalisasi, melainkan untuk menghasilkan deskripsi yang kaya dan kontekstual tentang fenomena yang diteliti.

Menurut (Sukmadinata, 2012) penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang ada, baik yang sedang berlangsung saat ini maupun yang telah terjadi di masa lampau. Penelitian ini tidak memanipulasi atau mengubah variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Penggambaran kondisi tersebut dapat dilakukan secara individual atau kelompok, dan dapat pula menggunakan angka-angka. Penelitian deskriptif juga dapat digunakan untuk melakukan kajian kualitatif. Apakah penelitian deskriptif bersifat kuantitatif atau kualitatif perlu ditegaskan sejak awal, di dalam tujuan dan desainnya. Baik penelitian deskriptif yang diarahkan pada kajian kuantitatif maupun kualitatif memiliki kesamaan, yaitu keduanya bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena apa adanya.

Menurut (Sugiyono, 2014) penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme untuk meneliti kondisi objek secara alami, berbeda dengan eksperimen. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, menggunakan triangulasi dalam pengumpulan data, analisis data induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Pada penelitian ini penulis memilih studi kasus yang lebih fokus pada peran PT. Taraka Samudera Sejahtera sebagai perusahaan keagenan kapal dalam melayani kapal di PLTU Lontar Banten. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan kontekstual tentang pelayanan perusahaan keagenan kapal.

B. Waktu Dan Lokasi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini meneliti secara detail bagaimana PT. Taraka Samudera Sejahtera sebagai agen kapal menjalankan proses pelayanan kapal di PLTU Lontar Banten.



Gambar 3. 1 PLTU Lontar Banten

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA) yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program Diploma IV yang ditempuh penulis dari Januari 2023 hingga Juni 2023.

C. Sumber Data

Penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan selama penelitian agar pembahasan masalah tidak menemui kesulitan. Oleh karena itu, data yang disajikan harus lengkap dan objektif. Penulis menggunakan metode-metode tertentu untuk mengumpulkan data sesuai fakta yang diperlukan dan tersusun secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penulisan skripsi adalah data yang merupakan informasi yang diperoleh penulis melalui pengamatan langsung.

1. Data Primer

Data atau informasi dalam penelitian ini diperoleh menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Penulis mengambil data secara langsung dari narasumber dan responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Penulis kemudian mengolah sendiri hasil penelitian yang berasal dari responden atau subjek penelitian. Data primer diperoleh dengan melakukan observasi langsung di lokasi penelitian dan wawancara langsung dengan karyawan PT. Taraka Samudera Sejahtera untuk mendapatkan data yang akurat.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi penelitian yang didapatkan secara tidak langsung, melalui perantara atau pihak lain yang telah mengumpulkan dan melaporkannya. Peneliti menggunakan hasil observasi orang lain yang telah terjadi sebelumnya. Data ini diperoleh sebelum penelitian dilakukan dan dicatat oleh pihak lain, bukan oleh

peneliti sendiri. Penulis mendapatkan data ini dari buku-buku atau literatur-literatur, data ini berupa rangkuman dan ringkasan yang penulis dapatkan dari buku serta literatur lainnya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Memilih metode pengumpulan data yang tepat merupakan kunci untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat dan solusi yang tepat sasaran. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh gambaran dan perspektif yang akurat tentang fenomena yang diteliti dan menyusun karya tulis yang informatif dan komprehensif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Observasi

Observasi merupakan sebuah metode penelitian yang dilakukan dengan mencatat secara sistematis kejadian, perilaku, objek, dan hal lain yang relevan untuk penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2014) Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan meneliti orang, serta objek-objek alam lainnya. Peneliti menggunakan metode observasi terstruktur, di mana peneliti mengunjungi tempat penelitian, melakukan pengamatan, dan melakukan wawancara.

Dalam proses observasi, peneliti berperan sebagai pengamat yang mengamati dan memahami perilaku informan atau sumber data. Tujuannya adalah untuk menemukan tema yang akan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode untuk mengumpulkan data dengan cara bertanya kepada informan atau responden. Wawancara berbentuk tanya jawab secara lisan yang dilakukan secara langsung, di mana pewawancara dan responden saling berhadapan dan saling menerima serta memberikan informasi. Pewawancara bertugas mengajukan pertanyaan, dan responden bertugas memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Sebagai alat pengumpul data, wawancara mengharuskan adanya komunikasi langsung antara peneliti dengan responden.

Wawancara adalah sebuah cara untuk mendapatkan data dengan melibatkan dua orang, yaitu pewawancara dan informan. Pewawancara bertugas untuk bertanya kepada informan guna memperoleh informasi dan ide terkait topik tertentu (Sugiyono, 2020).

Penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan karyawan PT. Taraka Samudera Sejahtera untuk mempelajari proses pelayanan keagenan kapal di PLTU Lontar Banten.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data dan informasi yang telah terdokumentasikan. Data dan informasi tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar (Sugiyono, 2018).

Metode ini melibatkan pengambilan gambar obyek yang sedang diteliti oleh penulis. Hal ini bertujuan untuk memperoleh

pemahaman terkait proses pelayanan keagenan kapal di PLTU Lontar Banten.

E. Teknik Analisis Data

Proses analisis data kualitatif dilakukan dengan menyederhanakan data yang diperoleh sehingga data menjadi mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Tujuan dari metode tersebut adalah untuk mencari jawaban atas permasalahan yang ada. Sesuai dengan jenis penelitian deskriptif, maka data akan dapat diuraikan sedetail mungkin dengan uraian-uraian kualitatif. Data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisis secara kualitatif. Artinya, dari data yang diperoleh dilakukan pemaparan serta interpretasi secara mendalam. Data yang ada dianalisis sedetail mungkin dengan cara mengabstraksikan secara teliti setiap informasi yang diperoleh selama di lapangan, sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang memadai sehingga dapat dipahami. Dalam penelitian skripsi ini, ada tiga metode analisis data yang digunakan penulis, antara lain:

1. Kondensasi Data

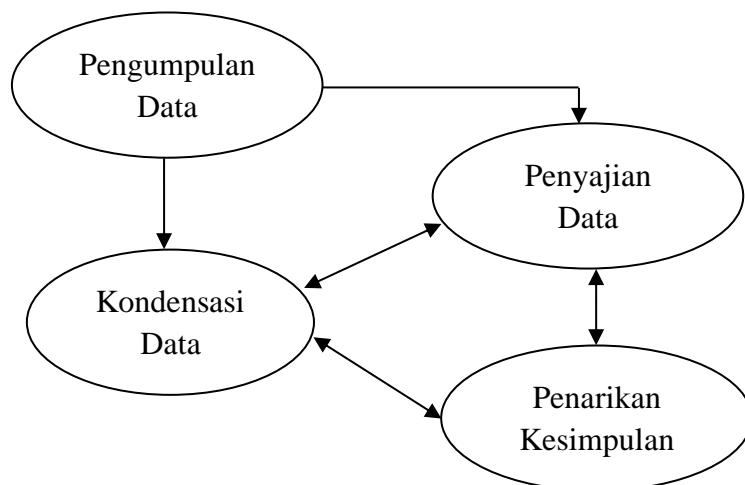
Reduksi dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan menjadi data yang mudah dipahami dan sistematis. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas mengenai permasalahan penelitian ini.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses penyampaian informasi yang telah diolah dan tersusun secara terpadu sehingga mudah dipahami. Penyajian data yang baik memungkinkan pengambilan kesimpulan dan pengambilan tindakan yang tepat untuk menyelesaikan masalah.

3. Menarik Kesimpulan

Kemampuan menarik kesimpulan merupakan kunci bagi seorang peneliti untuk menginterpretasikan berbagai temuan data yang diperoleh selama penelitian lapangan.



Gambar 3. 2 Komponen Analisis Data Miles, M. B. & Huberman, A. M.

(Sumber : https://www.researchgate.net/figure/Gambar-1-Komponen-Analisis-Data-Miles-M-B-Huberman-A-M1992-20_fig1_331066591)