

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN  
DALAM MENANGANI KEDATANGAN DAN  
KEBERANGKATAN KAPAL PADA  
PT MAF EZA SAMUDRA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran

**RAYHAN SYAHMIRZA MARCIANO KINAN**

**NIT.07.19.023.1.08**

**TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN**

**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

**TAHUN 2023**

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN  
DALAM MENANGANI KEDATANGAN DAN  
KEBERANGKATAN KAPAL PADA  
PT MAF EZA SAMUDRA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran

**RAYHAN SYAHMIRZA MARCIANO KINAN**

**NIT.07.19.023.1.08**

**TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN**

**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

**TAHUN 2023**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : RAYHAN SYAHMIRZA MARCIANO KINAN

Nomor Induk Taruna : 07.19.023.1.08

Program Diklat : Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul:

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN DALAM  
MENANGANI KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL PADA  
PT MAF EZA SAMUDRA**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema dan 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, 08 Agustus 2023

RAYHAN SYAHMIRZA M.K  
NIT. 0719023108

**PERSETUJUAN SEMINAR  
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : **OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN  
DALAM MENANGANI KEDATANGAN DAN  
KEBERANGKATAN KAPAL PADA PT MAF EZA  
SAMUDRA**

Nama Taruna : Rayhan Syahmirza Marciano Kinan

Program Studi : Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Surabaya, 08 Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Bugi Nugraha, SST.,M.M.Tr  
Penata Muda Tk.I (III/B)  
NIP.198708142019021001

Akhmad Kasan Gupron, M.Pd.  
Penata Tk.I (III/d)  
NIP.198005172005021003

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut  
Politeknik Pelayaran Surabaya

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

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN DALAM  
MENANGANI KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL PADA  
PT MAF EZA SAMUDRA**

Disusun dan Diajukan Oleh :

Rayhan Syahmirza Marciano Kinan  
NIT : 07.19.023.1.08  
Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KIT  
Pada tanggal, 09 Agustus 2023

Menyetujui

Penguji I

Penguji II

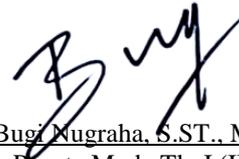
Penguji III



Muhammad Dahri, S.Hum., M.H  
Penata Utama Muda (IV/c)  
NIP : 196101151983111001



Akhmad Kasan Gupron, M.Pd  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP : 198005172005021003



Bugi Nugraha, S.ST., M.Mtr  
Penata Muda Tk. I (III/b)  
NIP : 198708142019021001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Transportasi Laut  
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Novandi, S.Si.T., M.Sc  
Penata Tk.I (III/d)  
NIP : 19841118200812100

## KATA PENGANTAR

Kami memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena atas penelitian Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan dalam Menangani Kedatangan dan Keberangkatan Kapal pada PT Maf Eza Samudra dapat dilaksanakan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang ditekankan pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Penelitian ini mendalami masalah optimalisasi pelayanan jasa keagenan. Peneliti telah melakukan pengumpulan data kemudian melakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan sehingga tersaji fakta yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan, antara lain kepada:

1. Bapak Heru Widada, M.M. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya.
2. Bapak Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc. Selaku Ketua Jurusan Transportasi Laut.
3. Bapak Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr selaku Dosen Pembimbing I atas waktu, bimbingan, dan saran yang telah diberikan.
4. Bapak Akhmad Kasan Gupron, M.Pd. selaku dosen Pembimbing II atas waktu, bimbingan, dan saran yang telah diberikan.
5. Seluruh Civitas Akademik Politeknik Pelayaran Surabaya.
6. Kedua orang tua dan semua keluarga lainnya yang selalu memberikan doa dan dukungan hingga saat ini.

7. Seluruh Taruna/i Poltekpel Surabaya dan teman-teman lainnya yang selalu menemani dan memberikan motivasi selama ini.

Demikian, semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis khususnya sebagai pihak operasional kapal serta bagi instansi terkait dalam peningkatan performa pelabuhan.

Surabaya, 08 Agustus 2023

RAYHAN SYAHMIRZA M.K  
NIT 0719023108

## ABSTRAK

Rayhan Syahmirza M.K, NIT 0719023108, 2023, “Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Pada PT Maf Eza Samudra”, Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Transportasi Laut Politeknik Ilmu Pelayaran Surabaya, Pembimbing I: Bugi Nugraha, SST.,M.M.Tr, Pembimbing II: Akhmad Kasan Gupron, M.Pd.

Dalam aktivitas pelayanan keagenan kapal harus menjalankan tugasnya dengan maksimal supaya dapat bersaing dengan perusahaan pelayaran lain khususnya dalam penguasaan bidang layanan jasa berbasis inaportnet, maka dalam penelitian ini peneliti menguraikan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran umum pelayanan keagenan dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal cargo di PT Maf Eza Samudra; untuk mengetahui kendala dan optimalisasi pelayanan keagenan dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal cargo di PT Maf Eza Samudra. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif, data penelitian di peroleh melalui kegiatan observasi, wawancara dan data kepustakaan, kemudian data yang diperoleh di analisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif ialah dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PT Maf Eza Samudra sudah baik, namun masih harus ditingkatkan lagi terutama dalam penggunaan sistem inaportnet supaya dapat bersaing dengan perusahaan keagenan lain terutama meningkatkan dalam sumber daya manusianya. PT Maf Eza Samudra masih terkendala dalam hal jarak, cuaca serta perkembangan teknologi yang terus berkembang. Upaya untuk melakukan optimalisasi pelayanan keagenan dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal cargo di PT Maf Eza Samudra, yaitu menambah karyawan yang kompeten dan melakukan pelatihan pada karyawan agar dapat memberi tambahan ilmu serta memberikan informasi terkait pengoperasian inaportnet.

Kata Kunci : Optimalisasi, Pelayanan, Keagenan

## **ABSTRACT**

*Rayhan Syahmirza M.K, NIT 0719023108, 2023, "Optimization of Agency Services in Handling Arrivals and Departures of Ships at PT Maf Eza Samudra", Thesis, Diploma IV Program, Marine Transportation Study Program, Surabaya Shipping Polytechnic, Advisor I: Bugi Nugraha, SST., M.M.Tr, Advisor II: Akhmad Kasan Gupron, M.Pd.*

*In ship agency service activities, they must carry out their duties to the fullest so that they can compete with other shipping companies, especially in mastering the field of inaportnet-based services, so in this study the researchers outlined the purpose of the study to find out the general description of agency services in handling the arrival and departure of cargo ships at PT Maf Eza Samudra, to find out the obstacles in agency services in handling the arrival and departure of cargo ships at PT Maf Eza Samudra, to find out the efforts to optimize agency services in handling the arrival and departure of cargo ships at PT. Sorry Eza Samudra. The research used qualitative research methods, research data were obtained through observation, interviews and library data, then the data obtained was analyzed using qualitative data analysis techniques, namely by carrying out data reduction, data presentation and data verification. The results of the research show that PT Maf Eza Samudra is good, but it still needs to be improved, especially in the use of the inaportnet system so that it can compete with other agency companies, especially in improving its human resources. PT Maf Eza Samudra is still constrained in terms of distance, weather and technological developments that continue to grow. Efforts to optimize agency services in handling the arrival and departure of cargo ships at PT Maf Eza Samudra, namely adding competent employees and conducting training for employees so they can provide additional knowledge and provide information related to the operation of inaportnet.*

*Keywords: Optimization, Service, Agency*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN SEMINAR</b> .....	iii
<b>KARYA ILMIAH TERAPAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	4
C. BATASAN MASALAH .....	4
D. TUJUAN PENELITIAN .....	5
E. MANFAAT PENELITIAN.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
A. <i>REVIEW</i> PENELITIAN SEBELUMNYA.....	6
B. LANDASAN TEORI .....	8
1. Pengertian Optimalisasi .....	8
2. Pengertian Pelayanan Jasa .....	8
3. Pengertian Keagenan Kapal.....	9
4. Tugas Pokok Keagenan .....	11
5. Pengertian Kapal.....	12
6. Prosedur Kedatangan Kapal .....	14
7. Prosedur Keberangkatan Kapal .....	15
8. Pengertian Sistem <i>Inapornet</i> .....	16
C. KERANGKA PIKIR PENELITIAN .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	20
A. JENIS PENELITIAN .....	20
B. TEMPAT/LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN .....	20
C. SUMBER DATA/ SUBJEK PENELITIAN DAN TEHNIK PENGUMPULAN DATA .....	21
1. Sumber Data/Subjek Penelitian .....	21
2. Teknik Pengumpulan Data .....	22
D. TEKNIK ANALISIS DATA.....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	25
A. GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....	25
B. HASIL PENELITIAN.....	26

C. PEMBAHASAN .....	45
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	49
A. KESIMPULAN .....	49
B. SARAN .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	51
<b>LAMPIRAN</b> .....	53

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	7

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	18
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Maf Eza Samudra .....	25
Gambar 4. 2 Halaman Login Sistem Inaportnet.....	29
Gambar 4. 3 Menu Layanan Inaportnet .....	31
Gambar 4. 4 Permintaan Layanan Kedatangan.....	31
Gambar 4. 5 Buat Permintaan Layanan .....	32
Gambar 4. 6 Pengajuan Warta Kedatangan Kapal.....	32
Gambar 4. 7 Penunjukan Keagenan Kapal .....	33
Gambar 4. 8 Daftar Permintaan Layanan.....	33
Gambar 4. 9 Warta Kapal Masuk.....	34
Gambar 4.10 Data Awak Kapal .....	35
Gambar 4.11 Dokumen Kapal .....	36
Gambar 4.12 Data Bongkar Muat .....	36
Gambar 4.13 Permintaan Layanan Keberangkatan.....	37
Gambar 4.14 SPB.....	38
Gambar 4.15 Proses <i>Clearance In</i> Kapal.....	46
Gambar 4.16 Proses <i>Clearance Out</i> Kapal .....	46

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Indonesia merupakan negara maritim yang sebagian besar wilayahnya berupa lautan, hal tersebut menjadikan jasa angkutan laut semakin meningkat baik jumlah maupun jenisnya. Pelabuhan menjadi salah satu komponen sistem angkutan laut sebagai tempat berlabuhnya kapal, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, dengan kata lain pelabuhan menjadi terminal transfer penumpang dan barang melalui angkutan darat dan angkutan laut. Sebagai sarana transportasi laut, pelabuhan memiliki peran yang strategis yang mendukung sistem transportasi karena menjadi titik temu antar daerah atau negara (Oblak dkk., 2013: 79).

Pelabuhan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang, dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah (Tjahjono, dkk., 2019:83). Pelabuhan memiliki fungsi ekonomi sebagai penggerak roda perekonomian yang melayani kegiatan ekspor dan impor untuk barang-barang internasional.

Dengan mempertimbangkan biaya pengiriman muatan berat, para eksportir dan importir menggunakan model transportasi laut seperti kapal cargo. Kapal cargo merupakan kapal yang mengangkut barang dalam jumlah banyak pada truk kontainer dan memiliki ukuran yang besar. Semakin

bertambah pesatnya jumlah perusahaan jasa pelayaran di Indonesia, maka diperlukan perusahaan jasa keagenan yang memiliki sumber daya manusia yang profesional dan handal untuk mendukung kegiatan operasional pada pelabuhan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 59 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan (2021). Usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha jasa untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada Indonesia.

Keagenan mempunyai peranan penting dalam kegiatan pelayaran seperti sebagai operator kapal dari satu pelabuhan ke pelabuhan yang lainnya, mengurus kapal yang dioperasikan pada saat tiba di pelabuhan. Kegiatan mengurus kapal dimulai dari awal kedatangan, pada saat berada dipelabuhan hingga waktu keberangkatan menuju pelabuhan berikutnya (Sari, 2016). Pentingnya *Clearance in* dan *Clearance out* merupakan tugas kegiatan keagenan untuk melaporkan kedatangan dan keberangkatan kapal, keadaan kapal, awak kapal, pengecekan dokumen kapal (memorandum), membayar administrasi fasilitas dipelabuhan dan pengajuan pembuatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) ke Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan. SPB merupakan dokumen negara yang dikeluarkan oleh Otoritas Syahbandar setempat kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya. Dengan demikian, peranan Perusahaan Pelayaran atau Keagenan kapal laut sangat dibutuhkan dalam membantu pemilik kapal dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal pada suatu pelabuhan agar kegiatan kapal tersebut

dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan atau disepakati.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Gigih Prihandoko (2021) berjudul Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan di PT Maf Eza Samudra Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang memiliki tujuan untuk mengetahui kendala pelayanan keagenan di PT Maf Eza Samudra dan mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan keagenan di PT Maf Eza Samudra. Penelitian tersebut memberikan hasil pelayanan pada PT Maf Eza Samudra sudah baik, namun harus dilakukan peningkatan pada penggunaan sistem *inaportnet* terutama dalam peningkatan SDM. Serta penelitian yang dilakukan oleh Ridwan, dkk. (2021) berjudul Implementasi *Cleanrance In-Out* Kapal dengan Sistem *inapotrnet* di Pelabuhan Banjarmasin memuat hambatan dalam pelayanan *Clearance In* dan *Clearance Out* dengan sistem *inapornet* seperti adanya gangguan teknis berupa jaringan internet yang sering *trouble* sehingga dapat mengganggu proses pelayanan *clearance in* dan *out* kapal, dimana yang seharusnya laporan pemberitaan kapal bisa dilakukan dengan *online* dalam waktu yang cepat, namun harus dilakukan dengan manual dalam waktu yang lebih lama.

PT Maf Eza Samudra merupakan salah satu perusahaan yang berada di Perak Utara Kota Surabaya bergerak di bidang yang melayani kegiatan keagenan kapal, bongkar muat, pergudangan, bea cukai dan perdagangan ekspor dan impor yang menggunakan sistem *inaportnet* untuk menunjang kegiatan tersebut. Untuk menunjang keberhasilan layanan *inaportnet* diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan kompeten di

bidangnya. Penerapan sistem *inaportnet* dalam kegiatan operasional kedatangan dan keberangkatan kapal cargo di PT. Maf Eza Samudra sudah baik. Namun masih diperlukan analisis terkait pelayanan yang harus diperhatikan untuk menunjang keberhasilan keagenan dengan menggunakan sistem *inaportnet*.

Berdasarkan uraian yang telah diberikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan optimalisasi pelayanan keagenan yang berjudul Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan dalam Menangani Kedatangan dan Keberangkatan Kapal pada PT Maf Eza Samudra.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum pelayanan keagenan dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal di PT Maf Eza Samudra?
2. Apa saja kendala dan optimalisasi pelayanan keagenan dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal di PT Maf Eza Samudra?

## **C. BATASAN MASALAH**

Berdasarkan judul yang dipilih, dimana ruang lingkup pelayanan dalam jasa keagenan cukup banyak, maka penulis tidak membahas keseluruhan tetapi fokus membahas terkait kendala dan optimalisasi pelayanan keagenan dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal cargo di PT Maf Eza Samudra.

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran umum pelayanan keagenan dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal di PT Maf Eza Samudra.
2. Mengetahui kendala dan optimalisasi pelayanan keagenan dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal di PT Maf Eza Samudra.

#### **E. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat secara teoritis dan secara praktis yang didapatkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis
  - a. Menambah pengetahuan bagi taruna pada akademi pelayaran mengenai pelayanan jasa keagenan kapal
  - b. Menambah informasi dan pengetahuan bagi para pembaca untuk pengembangan sumber daya manusia sehingga siap menghadapi dunia kerja atau bisnis yang bergerak di jasa keagenan kapal.
2. Manfaat secara praktis
  - a. Sebagai referensi untuk melakukan perbaikan dan evaluasi bagi PT.Maf Eza Samudra dalam berkiprah di dunia bisnis yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal.
  - b. Memberi gambaran yang berguna dalam pengambilan keputusan untuk masalah penerapan optimalisasi pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal menggunakan sistem *inaportnet*.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA**

Penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk mendapatkan perbandingan dan acuan. Penelitian terdahulu juga bertujuan menghindari kesamaan dengan yang dilaksanakan penulis.

##### **1. Penelitian Gigih Prihandoko (2021)**

Penelitian yang dilakukan oleh Gigih Prihandoko pada tahun 2021 berjudul “Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan di PT. Panca Global”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang memiliki tujuan untuk mengetahui kendala pelayanan keagenan di PT. Panca Global dan mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan keagenan di PT. Panca Global.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gigih Prihandoko memberikan hasil pelayanan pada PT. Panca Global sudah baik, namun harus dilakukan peningkatan pada penggunaan sistem *inaportnet* terutama dalam peningkatan SDM. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan PT. Panca Global memiliki kendala terhadap jarak, cuaca serta perkembangan teknologi yang kurang oleh karyawan dalam melakukan pelayanan *clearance in* dan *clearance out* sehingga berdampak pada penurunan kualitas kinerja perusahaan.

##### **2. Penelitian Bagas Pratama Pinandita (2019)**

Penelitian yang dilakukan Bagas Pratama Pinandita pada tahun 2019 berjudul “Optimalisasi Penerapan Sistem Aplikasi *Inaportnet* Guna

Efisiensi Kapal di Pelabuhan Gresik”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang memiliki tujuan untuk mengetahui gambaran umum dan kendala serta upaya mengatasi kendala yang dihadapi pada sistem aplikasi *inaportnet* di pelabuhan Gresik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Bagas Pratama Pinandita memberikan hasil bahwa kendala utama dalam pengoperasian sistem *inaportnet* di Pelabuhan Gresik adalah keterampilan petugas (69%). Kendala berikutnya adalah koneksi internet yang buruk (66%), banyaknya jenis dokumen kapal (62%) dan kapasitas ukuran dokumen kapal terlalu besar (62%). Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan penelitian tersebut dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dapat dilakukan berbagai upaya seperti, evaluasi dan pemberian pelatihan terhadap pekerja setiap bulan, menggunakan aplikasi sederhana *reminder* sertifikat kapal, dan Penggunaan aplikasi sederhana seperti aplikasi kompres folder atau data.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang

Penelitian Terdahulu		Penelitian Sekarang	
Gigih Prihandoko	Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan di PT. Panca Global	Rayhan Syahmirza Marciano Kinan	Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan dalam Menangani Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Cargo pada PT Maf Eza Samudra
Bagas Pratama Pinandita	Optimalisasi Penerapan Sistem Aplikasi Inapornet Guna Efisiensi Kapal di Pelabuhan Gresik		

Sumber:

<http://repository.pip-semarang.ac.id/3572/> . Diakses pada tanggal 25 Januari 2023

<http://repository.pip-semarang.ac.id/2087/> . Diakses pada tanggal 26 Januari 2023

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Pengertian Optimalisasi**

Optimalisasi merupakan suatu cara, proses atau perbuatan untuk menjadikan sesuatu menjadi paling baik, sempurna, paling menguntungkan, mengoptimalkan berarti menjadikan paling tinggi, paling sempurna (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2015:562). Optimalisasi merupakan suatu hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi adalah pencapaian hasil yang sesuai dengan harapan secara efektif dan efisien (Ali, 2014:76).

Berdasarkan uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa optimalisasi dimaknai sebagai suatu tindakan atau proses melaksanakan suatu program yang telah direncanakan untuk menjadikan suatu sistem, hasil, atau tujuan menjadi lebih baik atau dapat meningkatkan kinerja yang optimal.

Dalam hal ini, yang dijadikan untuk menjadi lebih baik dan paling tinggi adalah Pelayanan Keagenan kapal serta sarana dan prasarana penunjangnya. Agar dapat mendukung kelancaran dalam proses pelayanan logistik kapal.

### **2. Pengertian Pelayanan Jasa**

Pelayanan adalah penerapan kompetensi khusus (pengetahuan dan keterampilan) melalui perbuatan, proses, dan pertunjukkan untuk kepentingan entitas lain atau entitas itu sendiri (Hadiyatno & Rahmawati, 2016:69). Menurut Moenir (2014:119) pelayanan merupakan suatu manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus untuk

menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui metode yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Metode yang tepat untuk menangani kegiatan pelayanan sangat membantu ketepatan dan kelancaran menangani kepentingan yang bersangkutan. Termasuk dalam metode dan prosedur yang sederhana sehingga kegiatan dapat terlaksana secara efektif dan efisien dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bersifat tidak dapat diraba dan terjadi karena adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen, agar manajemen pelayanan umum dapat mencapai hasil yang baik, peran pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat membentuk organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan serta manusia sebagai karyawan yang baik secara kelompok atau individu. Sasaran manajemen bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Dimana kepuasan mencakup dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan.

### **3. Pengertian Keagenan Kapal**

Setiap kapal yang hendak bersandar di suatu pelabuhan akan membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Dengan demikian, perusahaan pelayaran akan menunjuk salah satu agen kapal guna memenuhi keperluan tersebut. Menurut PM 59 tahun 2021 tentang penyelenggaraan usaha jasa terkait dengan angkutan di

perairan pasal 1 ayat 13 yaitu Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha jasa untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian dimana salah satu pihak yang dinamakan “pemilik”. Secara (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang direncanakan kepadanya (Putri & Rahayu, 2022:4). Menurut Suyono (2005:201) keagenan adalah hubungan berkekuatan hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) bersedia untuk mewakili pihak yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Terdapat tiga macam jenis agen kapal menurut (Suyono, 2009:211) yaitu *General Agent*, *Sub-Agent*, *Cabang Agent*. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. *General agent*

*General agent* merupakan suatu perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia.

b. *Sub-Agent*

*Sub-agent* merupakan perusahaan pelayaran yang dipercayai oleh general agent untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. Sub-agent ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari general agent.

c. Cabang Agen

Cabang dari general agent di pelabuhan tertentu, untuk menunjang peningkatan terhadap kunjungan kapal yang lingkup kegiatannya melayani lintas pelabuhan antar provinsi atau internasional.

#### **4. Tugas Pokok Keagenan**

Agen pelayaran mempunyai tugas untuk mengurus semua kebutuhan kapal selama kapal berada dipelabuhan agar selama kapal berada dipelabuhan tidak mengalami kendala atau hambatan. Tugas-tugas keagenan pelayaran sebagai berikut:

- a. Mengusahan muatan kapal
- b. Mengurus kebutuhan awak kapal (misalnya ada awak kapal yang sakit dan perlu pengobatan)
- c. Mengurus *clearance in* dan *clearance out* kapal dipelabuhan
- d. Mengurus kebutuhan kapal ( seperti bunker, air, dll )
- e. Mengurus bongkar muat barang
- f. Menyelesaikan dokumen-dokumen muatan.

Diperlukan perlindungan terhadap kepentingan kapal, anak buah kapal, nahkoda, pemilik barang dan muatan yang dapat diberikan kepada agen kapal. Kepada agen inilah pengusaha kapal mempercayakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Agen kapal bekerja atas nama pengusaha kapal sesuai dengan batas wewenang yang diberikan oleh pengusaha kapal, oleh karena itu yang bertanggung jawab keluar tetap pada pengusaha kapal.

## **5. Pengertian Kapal**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering (Arleiny, dkk., 207: 34).

Menurut Undang-Undang Nomor 17 tentang Pelayaran (2008). “kapal” adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Menurut pasal 309 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), “kapal” adalah semua alat berlayar, apapun nama dan sifatnya. Termasuk didalamnya adalah kapal karam, mesin pengeruk lumpur, mesin penyedot pasir, dan alat pengangkut terapung lainnya. Meskipun benda-benda tersebut tidak dapat bergerak dengan kekuatannya sendiri, namun dapat digolongkan kedalam “alat berlayar” karena dapat terapung/mengapung dan bergerak di air.

Berdasarkan kegunaannya kapal dibedakan menjadi dua, yaitu kapal barang (*cargo vessel*) dan kapal konvensional. Sedangkan berdasarkan jenis muatannya kapal dibedakan menjadi tujuh, yaitu (Suwarno, 2011):

- a. *General Cargo Carrier* merupakan jenis kapal laut yang mengangkut muatan umum, yang terdiri dari bermacam-macam barang dalam berbagai bentuk baik potongan maupun dibungkus, keranjang dan lain-lain.
- b. *Bulk Cargo Carrier* merupakan jenis kapal laut yang mengangkut muatan dalam bentuk curah dalam jumlah banyak.
- c. Kapal Tanker merupakan jenis kapal laut yang digunakan untuk mengangkut muatan dalam bentuk cair.
- d. *Combination Carrier* merupakan kombinasi kapal tanker dan *dry bulk* dengan tujuan bila *return cargo* tidak ada maka bisa dimuati *dry bulk cargoes*.

- e. *Offshore Supply Ship* merupakan kapal laut yang digunakan untuk mengangkat bahan atau peralatan, makanan, dan lain-lain untuk anjungan.
- f. *Special Designed Ship* merupakan kapal laut yang dibangun khusus untuk muatan tertentu, seperti daging, LNG, misalnya *refrigerated cargo carrier*, *liquid gas carrier*, dan sebagainya.
- g. Kapal kontainer atau kapal *cellular container* merupakan kapal laut yang digunakan untuk mengangkut muatan *general cargo* yang dimasukkan ke dalam container atau muatan yang perlu dibekukan dalam *reefer container*.

## 6. Prosedur Kedatangan Kapal

*Clearance in* kapal merupakan suatu kegiatan masuknya kapal ke dalam daerah perairan pelabuhan untuk melakukan aktivitas bongkar muat (Yusnindah & Situmorang, H., 2021:149). Prosedur masuknya kapal ke dalam pelabuhan yang melayani kegiatan ekspor dan impor adalah Nahkoda kapal atau bagian operasional *principal* wajib memberitahukan rencana kedatangan kapal dengan telegram Nahkoda ( *master cable* ) atau melalui telepon dan email kepada agen dalam waktu 1x24 jam, setelah menerima informasi rencana kedatangan kapal, agen kemudian mengajukan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) kepada instansi-instansi terkait (Yusnindah & Situmorang, H., 2021:149).

Dalam proses kedatangan kapal diperlukan dokumen-dokumen yang harus dipersiapkan. Sebelum kapal tiba atau sandar, dokumen-

dokumen penting yang harus dipersiapkan oleh agen antara lain (Yusnindah & Situmorang, H., 2021:149):

- a. Laporan kedatangan kapal;
- b. Permohonan persetujuan Olah Gerak Sandar Kapal;
- c. Kesepakatan Rencana Penyandaran Kapal;
- d. Rencana Kegiatan Bongkar Muat;
- e. Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut;
- f. Izin sandar dikawasan pabean;
- g. *Tug Boat Request Berthing and Unberthing.*

## **7. Prosedur Keberangkatan Kapal**

*Clearance out* kapal merupakan suatu kegiatan berlayarnya sebuah kapal Port Clearance atau surat persetujuan berlayar. Setiap kapal yang akan berlayar harus memiliki Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang dikeluarkan oleh Syahbandar. Surat tersebut berlaku selama 1x24 jam dan untuk satu kali berlayar. Permohonan tersebut dilengkapi dengan Surat Pernyataan Nahkoda (*Master Sailing Declaration*) dan bukti– bukti pemenuhan kewajiban kapal lainnya. Apabila semua berkas permohonan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar atau *Port Clearance* sudah diajukan ke Kantor Kesyahbandar Utama Tanjung Perak Surabaya maka pihak KSU Tanjung Perak Surabaya melakukan pemeriksaan kelengkapan dari berkas dan dokumen kapal. Jika terdapat hal–hal yang bersifat pelanggaran atau adanya kekurangan pada kapal, Surat Persetujuan Berlayar tidak dapat diberikan, dan kepada Nahkoda atau Perusahaan Pelayaran (agen) diperintahkan untuk melengkapi kekurangan, menurunkan muatan atau

penumpang apabila jumlah penumpang kapal berlebih, atau menyelesaikan dokumen yang sudah tidak berlaku lagi (Yusnindah & Situmorang, H., 2021:149).

Dalam proses keberangkatan kapal diperlukan dokumen-dokumen yang harus dipersiapkan. Setelah kapal melakukan kegiatan bongkar muat barang, maka dokumen-dokumen penting keberangkatan yang diperlukan untuk *Port Clearance* yang harus dipersiapkan oleh agen antara lain:

- a. Pemberitahuan Keberangkatan Kapal;
- b. Permohonan Olah Gerak Berlayar Kapal;
- c. Surat Persetujuan Berlayar dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

## **8. Pengertian Sistem *Inapornet***

*Inaportnet* adalah suatu sistem pelayanan terkait kedatangan dan keberangkatan kapal (*Clearance in* dan *clearance out*) serta bongkar muat secara *online* (Johny dan Tresnawati, 2019).

*Inaportnet* merupakan layanan tunggal secara elektronik yang berbasis internet atau web untuk mengintegrasikan sistem informasi pelabuhan yang standar dalam melayani kapal dan barang fisik dari seluruh instansi pemangku kepentingan terkait di pelabuhan (Peraturan Menteri Pasal 1, 2015).

*Inaportnet* adalah suatu portal yang dioperasikan dan diintegrasikan pada semua pola aktivitas yang berbasis digital *e-document*. Hal tersebut mencakup pelayanan dan perizinan dari semua instansi yang melaksanakan aktivitas di pelabuhan. Selain itu, pelayanan pelabuhan

yang optimal patut dipertahankan dan ditingkatkan sehingga dapat menghindari waktu tunggu kapal (*waiting time*) yang lama serta utilitas sistem antrian yang rendah (Ahmad & Mashuri, 2016).

Penerapan sistem *inaportnet* untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan tertera dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 tahun 2015, tanggal 13 Oktober 2015 tentang Penerapan Inaportnet untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan. Pengguna sistem Inaportnet adalah semua instansi pemerintah dan badan usaha pelabuhan serta pelaku industri logistik di Indonesia yang memanfaatkan jasa kepelabuhanan seperti Perusahaan Pelayaran/Agen, Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dan Jasa Pengurusan Transportasi (JPT). Sistem *inaportnet* tersusun dari 3 (tiga) pilar utama yaitu:

a. Portal *Inaportnet*

Portal *inaportnet* adalah salah satu bagian dari sistem *inaportnet* terdiri dari beberapa modul yang digunakan oleh pengguna jasa kepelabuhanan (Agen Pelayaran, Perusahaan Bongkar Muat dan Jasa Pengurusan Transportasi) untuk mengajukan layanan kapal dan barang di pelabuhanan.

b. SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu)

Suatu sistem pelayanan terpadu atau perizinan di bidang lalu lintas angkutan laut pada kantor Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut secara Online.

c. Sistem Pelayanan Surat Online

Suatu sistem pelayanan surat persetujuan atau perizinan di bidang kesyahbandaran pada kantor unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut secara online.

Manfaat dari penggunaan sistem *inaportnet* sebagai berikut (Puspita, N. & Pangestu, R. 2021: 39).

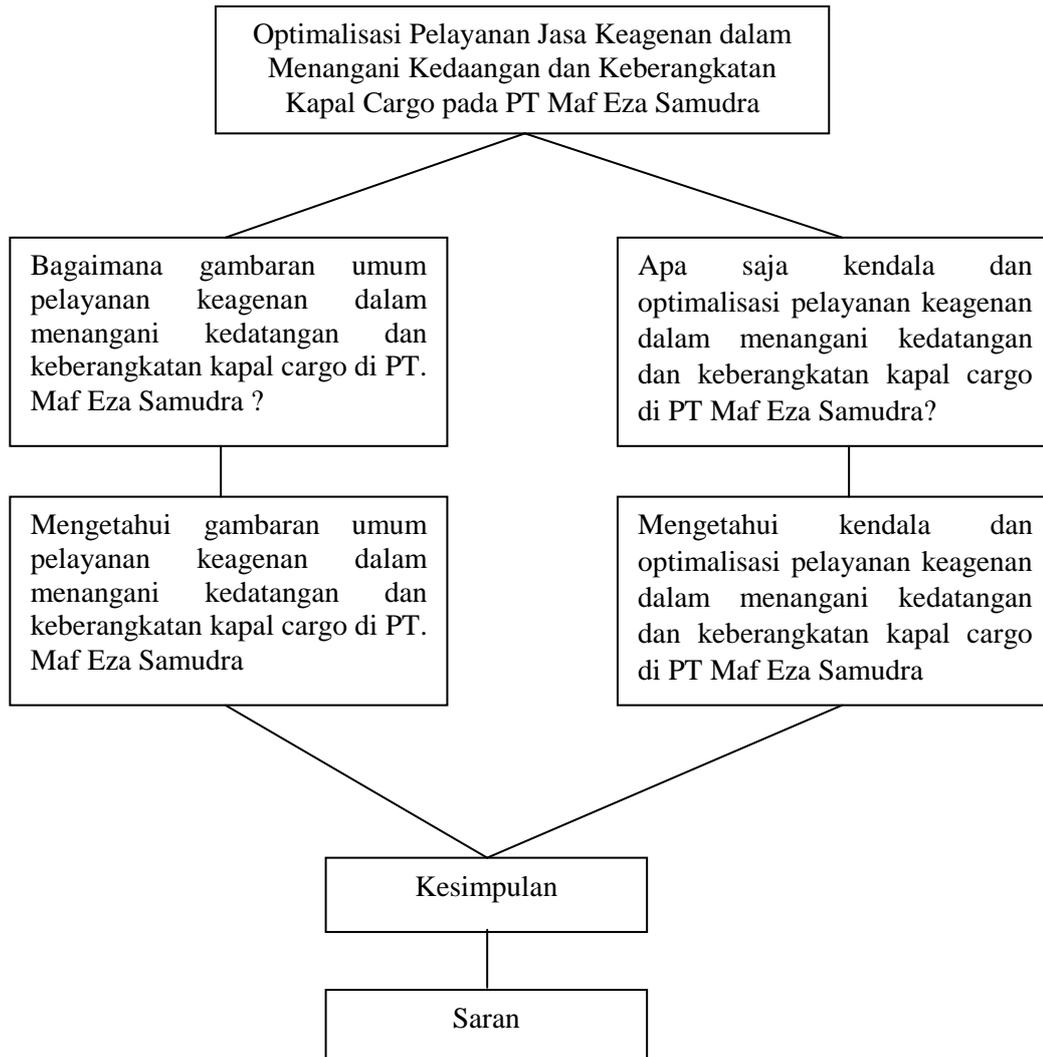
- a. Waktu pelayanan akan menjadi lebih cepat jika dibandingkan dengan sebelum adanya *Inaportnet*;
- b. Biaya pengurusan menjadi lebih murah karena perusahaan bisa menekan jumlah kurir yang diperlukan;
- c. Meningkatkan daya saing pelayanan kapal di pelabuhan.

Sistem *inaportnet* memiliki memiliki karakteristik sebagai berikut (Puspita, N. & Pangestu, R. 2021: 39).

- a. Sistem yang berbasis web, selalu dapat diakses dimana saja dan kapan saja (24 jam dalam 7 hari
- b. Sistem yang mudah digunakan
- c. Sistem yang aman, pertukaran data dan informasi terjamin kerahasiaannya
- d. Sistem yang cerdas (intelligent, sistem dapat menyesuaikan dengan kondisi pengguna)
- e. Sistem *Inaportnet* adalah sistem yang netral, artinya tidak memihak, sistem hanya memberikan akses sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna.

### C. KERANGKA PIKIR PENELITIAN

Pada proses penyandaran kapal di pelabuhan, diperlukan jasa dari perusahaan keagenan untuk mengurus semua kebutuhan kapal mulai dari persiapan sebelum kapal datang sandar sampai keberangkatan kapal. Kerangka pikiran penelitian ini tertera pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Kerangka Pikiran

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. JENIS PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis di dalam penyampaian kajian adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berkaitan dengan penelitian lapang dalam ilmu sosial, keagamaan dan kebudayaan yang sudah banyak diperkenalkan di akhir abad ke-20 (Salim dan Syahrudin, 2012). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan lebih menggunakan analisis. Sebagai prosedur penelitian yang memberikan hasil data deskriptif berupa angka tertulis dan lisan dari narasumber dan perilaku yang diamati. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode yang didasari pada filsafat postpositivisme dimana paradigma postpositivisme berpendapat bahwa peneliti tidak bisa mendapatkan fakta dari suatu kenyataan apabila si peneliti membuat jarak (*distance*) dengan kenyataan yang ada, digunakan untuk penelitian pada objek alamiah, peneliti instrumen inti, teknik pengumpulan data secara gabungan, analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian yang mengutamakan makna pada generalisasi (Sugiyono, 2016).

### **B. TEMPAT/LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN**

#### 1. Tempat/ Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di perusahaan PT Maf Eza Samudra yang beralamatkan di Jl. Teluk Kumai Barat No.87, Perak Utara, Kec Pabean Cantika, Kota Surabaya Jawa Timur 60165 dengan melakukan praktek darat selama 6 bulan.

## 2. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada saat penulis melaksanakan kegiatan praktek darat yang dilakukan pada tanggal 10 Februari 2022 sampai dengan 10 Juli 2022.

## C. SUMBER DATA/ SUBJEK PENELITIAN DAN TEHNIK PENGUMPULAN DATA

### 1. Sumber Data/Subjek Penelitian

Data merupakan suatu hasil pencatatan dari suatu penelitian, baik berupa fakta ataupun angka. Data yang dikumpulkan dan digunakan dalam proses penyusunan skripsi dikelompokkan menjadi dua macam yaitu:

#### a. Data Primer

Data primer merupakan suatu data yang dihasilkan langsung dari sumber informasi yang memiliki tanggung jawab dan wewenang terhadap pengumpulan data, yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer diperoleh dari sumber pertama sebanyak lima (5) informan, diantaranya yaitu: 1). Heru Oktafianto selaku General Manager; 2). Karunia Islami selaku Commercial Manager; 3). Janitra Ahmes Hamka selaku Commercial; 4). Rio David Manula selaku Operasional; 5) Ario Pamungkas selaku Operasional pada PT Maf Eza Samudra.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu data yang berasal dari sumber kedua atau data primer yang sudah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak lain. Data sekunder diperoleh melalui referensi yang

diperoleh penulis melalui catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, buku, jurnal atau internet yang mendukung penulisan skripsi ini. Hal tersebut diperlukan sebagai pedoman kekuatan teoritis dan ketentuan formal dari suatu keadaan nyata dalam observasi.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, peneliti akan membahas permasalahan yang peneliti lihat dan alami selama menjalani Praktek di perusahaan PT Maf Eza Samudra. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh menggunakan tiga metode pengumpulan data. Metode yang digunakan sebagai berikut.

### a. Teknik pengumpulan data *interview* atau wawancara

Wawancara merupakan suatu pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab (Sugiyono, 2016). Teknik ini dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara secara langsung dengan pihak- pihak terkait yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

### b. Teknik pengumpulan data observasi atau pengamatan

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek yang ingin diamati. Penelitian ini melakukan pengamatan di PT Maf Eza Samudra sebagai salah satu perusahaan di Perak Utara Kota Surabaya bergerak di bidang yang melayani kegiatan keagenan kapal cargo yang menggunakan sistem *inaportnet*.

c. Teknik pengumpulan data kepustakaan

Pada teknik ini data dapat diperoleh dengan menyunting kembali pokok-pokok bahasan berdasarkan buku atau aturan resmi berkaitan dengan persoalan yang akan dibahas dan merupakan bahan tambahan yang menyediakan informasi guna melengkapi suatu penelitian.

#### **D. TEKNIK ANALISIS DATA**

Analisis data adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data yang dihasilkan dari penelitian menjadi sebuah informasi baru yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya dilakukan analisis data yang fungsinya sebagai alat untuk menarik kesimpulan yang diharapkan, artinya akan dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisa kualitatif. Pelaksanaan analisis data pada penelitian kualitatif merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dengan mudah, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Saleh, 2017) . Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisa kualitatif dimana proses analisa penelitian ini dilakukan mulai dari membaca, mempelajari, dan menelaah data dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut (Miles dan Huberman, 1992:15).

### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan suatu cara mengumpulkan data yang dilakukan di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang tepat untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

### 2. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan diverifikasi.

### 3. Penyajian data

Penyajian data merupakan suatu kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Data dikelompokkan menggunakan tabel, diagram, lebel atau lainnya.

### 4. Penarikan kesimpulan (verifikasi)

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan analisis yang lebih dikhususkan untuk menafsirkan data yang telah disajikan.